



MINISTERIO DE  
ECONOMÍA, COMERCIO  
Y EMPRESA  
MINISTERIO DE  
LA PRESIDENCIA, JUSTICIA  
Y RELACIONES CON LAS CORTES  
MINISTERIO DE  
DERECHOS SOCIALES, CONSUMO  
Y AGENDA 2030

## **Anteproyecto de Ley de contratos de crédito al consumo.**

### **ÍNDICE**

#### **TÍTULO Preliminar. Disposiciones generales**

Artículo 1. *Objeto.*

Artículo 2. *Definiciones.*

Artículo 3. *Ámbito de aplicación.*

Artículo 4. *Contratos excluidos.*

Artículo 5. *Carácter imperativo de las normas.*

Artículo 6. *Nulidad del contrato*

#### **TÍTULO I. Régimen jurídico de los prestamistas de crédito al consumo**

##### **CAPÍTULO I . Disposiciones generales**

Artículo 7. *Reserva de actividad para la concesión de créditos al consumo*

Artículo 8. *Prestación de servicios de intermediación de crédito.*

Artículo 9. *Actuación mediante intermediarios de crédito.*

##### **CAPÍTULO II. Prestamistas de alto coste autorizados**

###### **SECCIÓN 1.<sup>a</sup> RÉGIMEN DE AUTORIZACIÓN**

Artículo 10. *Autorización*

Artículo 11. *Requisitos de autorización*

Artículo 12. *Procedimiento de autorización*

Artículo 13. *Registro especial de prestamistas de alto coste.*

Artículo 14. *Requisitos de actividad*



Artículo 15. *Autorizaciones posteriores a la inscripción.*

Artículo 16. *Revocación de la autorización.*

Artículo 17. *Adquisición de participaciones cualificadas.*

## SECCIÓN 2.<sup>a</sup> RÉGIMEN DE ACTIVIDAD

Artículo 18. *Régimen de actividad de los prestamistas de alto coste autorizados.*

Artículo 19. *Crédito de alto coste*

Artículo 20. *Normas de actuación de los prestamistas de alto coste.*

Artículo 21. *Información relativa a créditos de alto coste concedidos.*

## TÍTULO II. Normas de protección al consumidor

### CAPÍTULO I. Disposiciones generales

#### SECCIÓN 1.<sup>a</sup> PUBLICIDAD DE LOS CONTRATOS DE CRÉDITO

Artículo 22. *Publicidad y comercialización de los contratos de crédito.*

Artículo 23. *Información básica que deberá figurar en la publicidad.*

Artículo 24. *Prohibiciones de determinados mensajes publicitarios.*

#### SECCIÓN 2.<sup>a</sup> INFORMACIÓN PREVIA

Artículo 25. *Información general.*

Artículo 26. *Deber de suministro de la información precontractual.*

Artículo 27. *Asistencia al consumidor previa al contrato.*

Artículo 28. *Celebración del contrato de crédito al consumo a través de telefonía vocal*

Artículo 29. *Oferta vinculante*

Artículo 30. *Ofertas personalizadas basadas en un tratamiento automatizado.*

#### SECCIÓN 3.<sup>a</sup> EVALUACIÓN DE SOLVENCIA Y ACCESO A BASES DE DATOS

Artículo 31. *Obligación de evaluar la solvencia del consumidor.*



Artículo 32. *Resultado de la evaluación*

Artículo 33. *Bases de datos.*

#### SECCIÓN 4.<sup>a</sup> FORMA Y CONTENIDO DE LOS CONTRATOS

Artículo 34. *Forma y contenido del contrato de crédito.*

#### SECCIÓN 5.<sup>a</sup> DEBERES ANTE FEDATARIOS PÚBLICOS

Artículo 35. *Deber de acreditación de autorización ante fedatarios públicos*

#### SECCIÓN 6.<sup>a</sup> TASA ANUAL EQUIVALENTE

Artículo 36. *Cálculo de la Tasa anual equivalente.*

#### SECCIÓN 7.<sup>a</sup> MODIFICACIÓN DEL CONTRATO DE CRÉDITO

Artículo 37. *Modificación del contrato de crédito.*

Artículo 38. *Modificación del coste total del crédito.*

#### SECCIÓN 8.<sup>a</sup> POSIBILIDAD DE DESCUBIERTO Y DESCUBIERTO TÁCITO

Artículo 39. *Contratos de crédito en forma de posibilidad de descubiertos.*

Artículo 40. *Descubiertos tácitos.*

#### SECCIÓN 9.<sup>a</sup> CONTRATOS DE CRÉDITO VINCULADOS

Artículo 41. *Derechos ejercitables.*

Artículo 42. *Efectos derivados de la admisión de la demanda.*

Artículo 43. *Cancelación anticipada*

Artículo 44. *Liquidaciones a realizar por la ineficacia o resolución de los contratos de crédito vinculados.*

Artículo 45. *Obligaciones cambiarias.*

Artículo 46. *Eficacia de los contratos vinculados a la obtención de un crédito.*

#### SECCIÓN 10.<sup>a</sup> DESISTIMIENTO, TERMINACIÓN Y REEMBOLSO

Artículo 47. *Derecho de desistimiento.*



Artículo 48. *Contratos de crédito de duración indefinida.*

Artículo 49. *Reembolso anticipado.*

## SECCIÓN 11.<sup>a</sup> CESIÓN DE DERECHOS

Artículo 50. *Cesión de los derechos.*

## SECCIÓN 12.<sup>a</sup> RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

Artículo 51. *Deber de atender y resolver reclamaciones*

Artículo 52. *Resolución extrajudicial de litigios.*

Artículo 53. *Acción de cesación.*

## CAPÍTULO II. Normas de conducta

### SECCIÓN 1.<sup>a</sup> DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 54. *Estándares de conducta en la concesión de crédito.*

Artículo 55. *No discriminación*

Artículo 56. *Obligación de proporcionar información gratuita a los consumidores*

Artículo 57. *Soporte de la información y documentación que se entregue al consumidor.*

Artículo 58. *Accesibilidad universal*

Artículo 59. *Cobro indebido.*

Artículo 60. *Vencimiento anticipado*

Artículo 61. *Cargos por mora o vencimiento anticipado.*

### SECCIÓN 2.<sup>a</sup> ACTUACIÓN ANTE LA CLIENTELA

Artículo 62. *Prohibición de consentimiento tácito.*

Artículo 63. *Prohibición de la concesión no solicitada de crédito.*

Artículo 64. *Prácticas de venta vinculada y combinada.*

Artículo 65. *Actividad de asesoramiento en préstamos al consumo.*

### SECCIÓN 3.<sup>a</sup> APOYO A LOS CONSUMIDORES EN DIFICULTADES



Artículo 66. *Asesoramiento en materia de deudas.*

Artículo 67. *Política de renegociación de deudas.*

#### SECCIÓN 4.<sup>a</sup> POLÍTICAS INTERNAS

Artículo 68. *Políticas de remuneración.*

Artículo 69. *Requisitos de conocimientos y competencia aplicables al personal*

#### CAPÍTULO III. Limitación de costes

Artículo 70. *Medidas de limitación de costes*

Artículo 71. *Límites máximos de tipo de interés*

Artículo 72. *Otros límites de coste máximos.*

#### CAPÍTULO IV. Consecuencias derivadas del incumplimiento

Artículo 73. *Incumplimiento de las obligaciones de información.*

Artículo 74. *Incumplimiento de las obligaciones relativas a la forma y contenido del contrato de crédito al consumo.*

Artículo 75. *Incumplimiento del régimen de limitación de costes*

#### TÍTULO III. Supervisión

##### CAPÍTULO I. Supervisión de prestamistas de crédito al consumo

Artículo 76. *Supervisión de los prestamistas de crédito al consumo*

Artículo 77. *Supervisión de la actuación de los prestamistas al consumo que operen a través de sucursales y en régimen de libre prestación de servicios*

Artículo 78. *Intervención de la comercialización de créditos al consumo.*

##### CAPÍTULO II. Cooperación y obligación de secreto

Artículo 79. *Cooperación entre autoridades competentes.*

Artículo 80. *Obligación de secreto.*

#### TÍTULO IV. Régimen sancionador



## CAPÍTULO I. Disposiciones generales

Artículo 81. *Infracciones y sanciones administrativas.*

Artículo 82. *Potestad sancionadora del Banco de España*

## CAPÍTULO II. Infracciones

Artículo 83. *Aplicación del régimen sancionador.*

Artículo 84. *Infracciones.*

## CAPÍTULO III. Sanciones

Artículo 85. *Aplicación de sanciones.*

Artículo 86. *Sanciones.*

Disposición adicional primera. *Prestadores de servicios de asesoramiento en materia de deudas.*

Disposición adicional segunda. *Protección de datos personales.*

Disposición adicional tercera. *Conservación de documentación previa al contrato.*

Disposición adicional cuarta. *Valoración de medidas de prevención de imposición de costes excesivos.*

Disposición adicional quinta. *Gastos de recuperación de saldos impagados limitados.*

Disposición adicional sexta. *Fortalecimiento del acceso a la información sobre la situación crediticia por parte de entidades y titulares de riesgos.*

Disposición adicional séptima. *Referencias a la normativa derogada*

Disposición adicional octava. *Referencias al Instituto Nacional del Consumo en la normativa aplicable a los intermediarios de crédito.*

Disposición transitoria primera. *Contratos preexistentes.*

Disposición transitoria segunda. *Tipo de interés máximo de los créditos.*

Disposición transitoria tercera. *Contratos de vencimiento indefinido o de duración definida prorrogable.*

Disposición transitoria cuarta. *Continuidad de actividad como prestamista de alto coste autorizado.*



Disposición transitoria quinta. *Continuidad de actividad como establecimiento financiero de crédito de actividad limitada.*

Disposición transitoria sexta. *Personas físicas o jurídicas que no hayan solicitado autorización para continuar con su actividad como prestamista de crédito al consumo.*

Disposición transitoria séptima. *Régimen transitorio para la resolución de reclamaciones.*

Disposición transitoria octava. *Régimen transitorio para los procedimientos de autorización de establecimientos financieros de crédito en curso.*

Disposición transitoria novena. *Prestamistas inmobiliarios preexistentes*

Disposición transitoria décima. *Solicitud de inscripción como intermediario de crédito.*

Disposición derogatoria única. -

Disposición final primera. *Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.*

Disposición final segunda. *Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.*

Disposición final tercera. *Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.*

Disposición final cuarta. *Modificación de 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.*

Disposición final quinta. *Modificación de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.*

Disposición final sexta. *Modificación de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.*

Disposición final séptima. *Modificación de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.*

Disposición final octava. *Modificación de la Ley XX/2025, de XX de XXX, por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes.*



Disposición final novena. *Modificación de la Ley XX/2025, de XX de XXXX, de administradores y compradores de créditos y por la que se modifican la Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, la Ley de contratos de crédito al consumo, la Ley de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, la Ley reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, y el texto refundido de la Ley Concursal.*

Disposición final décima. *Títulos competenciales.*

Disposición final decimoprimera. *Normas aplicables a los procedimientos regulados en esta Ley.*

Disposición final decimosegunda. *Incorporación de derecho de la Unión Europea.*

Disposición final decimotercera. *Desarrollo normativo.*

Disposición final decimocuarta. *Entrada en vigor.*



## Anteproyecto de Ley de contratos de crédito al consumo.

### I

El crédito al consumo desempeña un papel fundamental en la economía española, facilitando a los hogares la financiación de la adquisición de bienes y servicios esenciales y dinamizando el comercio y la industria. Según datos del Banco de España, el crédito concedido por las entidades de crédito a los hogares residentes en España alcanzó los 723.660 millones de euros en noviembre de 2025. De este total, los créditos destinados al consumo ascendieron a 114.673 millones de euros, registrando un crecimiento interanual del saldo vivo del 10,5 %, apoyado en la financiación de la compra de bienes duraderos y, de forma creciente, de bienes corrientes. Este dinamismo ha permitido además la proliferación de nuevos oferentes de crédito al consumo con un marcado componente tecnológico que operan bajo las previsiones de la normativa actual. Si bien este desarrollo es aún incipiente y representa una parte residual del mercado, atiende, en ocasiones, a un colectivo de consumidores relevante desde el punto de vista cualitativo lo que exige una atención profesionalizada por parte de estas nuevas figuras de prestamistas. Estos datos subrayan la relevancia del crédito al consumo en España y la necesidad de contar con un marco normativo actualizado que garantice la seguridad jurídica y la protección de los consumidores.

En general, el acceso al crédito para financiar el consumo permite a los consumidores adoptar sus decisiones de compra considerando un mayor horizonte temporal de percepción de ingresos y aporta liquidez puntual necesaria para acometer decisiones de gasto en momentos en los que pueden no disponer de ella. Esta mayor flexibilidad impacta positivamente en el consumidor y en la propia actividad económica, al facilitar la toma de decisiones de los agentes económicos ajustándolas mejor a sus preferencias. Esto es especialmente relevante en el caso de los consumidores en los que el mercado de crédito se configura como la principal fuente de financiación. Así, la relevancia social que desempeña este mercado es lo que justifica la intervención pública para reducir la asimetría informativa sobre las características y funcionamiento del crédito entre sus participantes y corregir aquellas situaciones en las que el consumidor pueda verse desprotegido.

La regulación del crédito al consumo en España ha experimentado un gran desarrollo en las últimas tres décadas en consonancia con la evolución del derecho de la Unión Europea orientada a reforzar la protección del consumidor.



la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo incorporó a nuestro ordenamiento nuevas obligaciones para el prestamista y derechos al consumidor, entre otros, la de entrega de información precontractual, la preceptiva evaluación de solvencia antes de celebrar un contrato de crédito y el derecho de desistimiento del contrato por parte del consumidor, trasponiendo así la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se derogó la Directiva 87/102/CEE, dando continuidad y reforzando así el impulso dado por la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo a la protección del consumidor.

Sin embargo, los trabajos de evaluación por parte de la Comisión Europea evidenciaron que la Directiva 2008/48/CE, de 23 de abril había sido eficaz solo de forma parcial en el objetivo de garantizar elevados niveles de protección de los consumidores y fomentar el desarrollo de un mercado único de crédito. Las razones de no haberse logrado dicho objetivo se encuentran tanto en la propia Directiva como por factores externos a esta. Así la redacción imprecisa de ciertos artículos y la implementación práctica por los Estados miembros, así como en la existencia de ciertos aspectos del mercado de crédito al consumo que dicha Directiva no contempla, ha dado lugar a un marco normativo fragmentado en la Unión Europea produciendo en algunos casos distorsiones de la competencia y obstáculos al mercado interior.

Por otro lado, la digitalización ha contribuido a cambios en el mercado de crédito que no se previeron en el momento de la adopción de la Directiva 2008/48/CE, de 23 de abril. De hecho, los rápidos avances tecnológicos registrados desde su adopción han transformado el mercado de los créditos al consumo, tanto en el lado de la oferta con la aparición de nuevos productos, como por la evolución del comportamiento y las preferencias de los consumidores. Estas innovaciones, aunque beneficiosas en muchos aspectos, han generado desafíos en términos de transparencia, equidad y responsabilidad en la concesión de créditos.

Con el objetivo de superar estas dificultades y teniendo en cuenta las numerosas modificaciones que debían introducirse en la Directiva 2008/48/CE, de 23 de abril como consecuencia de la evolución del sector del crédito al consumo, y en interés de la claridad de la legislación de la Unión, se ha adoptado la Directiva (UE) 2023/2225 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de octubre de 2023, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 2008/48/CE que introduce cambios significativos que deben ser incorporados al ordenamiento jurídico español.

Por otra parte, la Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia



de servicios financieros destinados a los consumidores, y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE, establece disposiciones en el ámbito de la Unión relativas a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. Por su parte, la Directiva 2011/83/UE, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, establece, en particular, disposiciones aplicables a los contratos a distancia para la venta de bienes y la prestación de servicios, celebrados entre un comerciante y un consumidor, que si bien no se aplica a los servicios financieros.

La introducción progresiva de legislación sectorial de la Unión ha provocado solapamientos significativos de dicha legislación con la Directiva 2002/65/CE, de 23 de septiembre de 2002. Además, la rápida evolución tecnológica experimentada desde entonces ha producido cambios significativos en el mercado de los servicios financieros. Así, han aparecido nuevos productos, particularmente en el mercado on line, y su utilización sigue desarrollándose, a menudo de forma rápida e imprevista.

Tras la revisión de la Directiva 2002/65/CE, de 23 de septiembre de 2002 se adopta la Directiva (UE) 2023/2673 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de noviembre de 2023, por la que se modifica la Directiva 2011/83/UE en lo relativo a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia y se deroga la Directiva 2002/65/CE, lo que supone cambios significativos que deben ser incorporados al ordenamiento jurídico español.

## II

La Directiva (UE) 2023/2225, de 18 de octubre establece un marco normativo que garantiza un alto nivel de protección, sólido y uniforme para los consumidores, creando un entorno apropiado para reforzar el mercado transfronterizo del crédito al consumo, ampliando el ámbito de aplicación y los derechos no recogidos en la Directiva 2008/48/CE, de 23 de abril.

En concreto, la Directiva (UE) 2023/2225, de 18 de octubre, amplía el ámbito de aplicación a algunos contratos que habían quedado excluidos del ámbito de aplicación de la Directiva 2008/48/CE, como, por ejemplo, los contratos de crédito al consumo cuyo importe total de crédito sea inferior a 200 euros y los contratos de alquiler o de arrendamiento financiero con opción de compra.



También se incluyen dentro del ámbito de aplicación los sistemas «Compre ahora, pague después» en virtud de los cuales el prestamista concede crédito a un consumidor con el fin exclusivo de adquirir bienes o servicios proporcionados por el proveedor, los cuales constituyen nuevos instrumentos financieros digitales que permiten a los consumidores realizar compras y pagarlas a lo largo del tiempo.

La Directiva (UE) 2023/2225, de 18 de octubre, requiere que los prestamistas y los intermediarios de crédito al consumo queden sujetos a un procedimiento de registro y autorización previo para poder operar, salvo que se trate de entidades de crédito y no de crédito que cuenten con autorización para otorgar créditos.

Además, adopta disposiciones sobre la publicidad relativa a los contratos de crédito por la que se debe advertir a los consumidores de forma clara y destacada que tomar prestado tiene un coste, así como algunos elementos de información básica que deben proporcionarse a los consumidores para que puedan comparar diferentes ofertas. Los consumidores deben recibir en todo caso la información precontractual a través del formulario de Información Normalizada Europea sobre el Crédito al Consumo, con antelación suficiente, y teniendo en cuenta las limitaciones técnicas del medio utilizado para presentarlo.

Con el fin de reducir los casos de suscripción de créditos por consumidores que no puedan permitírselo y de promover la concesión responsable de crédito, se prohíbe la concesión de crédito no solicitada y se requiere la evaluación de la solvencia del consumidor, a fin de evitar las prácticas de préstamo irresponsables y el endeudamiento excesivo.

Se prevé igualmente que los Estados miembros introduzcan medidas para prevenir eficazmente los abusos y garantizar que no se pueda imponer a los consumidores unos tipos deudores, tasas anuales equivalentes o costes totales de crédito excesivamente elevados, tales como límites máximos.

Por último, cabe destacar que se refuerza el ejercicio del derecho de desistimiento de forma gratuita en los casos en que el consumidor no haya recibido las condiciones contractuales ni la información de conformidad con la Directiva (UE) 2023/2225, de 18 de octubre.

Por otra parte, la Directiva (UE) 2023/2673, de 22 de noviembre de 2023 se plantea en términos de evitar solapamientos, de tal forma que cuando exista normativa sectorial que contenga preceptos sobre requisitos de información, derecho de desistimiento y explicaciones adecuadas al consumidor, solo será aplicable a los servicios financieros a distancia esta normativa sectorial, salvo que se disponga de otra cosa. Entre los aspectos más relevantes que introduce



la Directiva (UE) 2023/2673, de 22 de noviembre de 2023, destaca, respecto del ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos a distancia celebrados mediante una interfaz en línea, el derecho de que el consumidor también pueda desistir del contrato en la propia interfaz en línea durante todo el plazo de desistimiento, función que deberá mostrarse de forma destacada y fácilmente accesible para el consumidor.

Además, en relación con los requisitos de información de los contratos a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, se permitirá al comerciante organizar la información por niveles, siempre y cuando sea posible ver, guardar e imprimir la información como un único documento.

### III

Esta ley tiene por objeto incorporar al ordenamiento jurídico la Directiva (UE) 2023/2225, de 18 de octubre y la Directiva (UE) 2023/2673, de 22 de noviembre de 2023, las cuales tienen una clara vocación armonizadora de las diferentes legislaciones existentes en los Estados miembros, si bien se han ejercido alguna de las opciones de regulación que tienen los Estados miembros para su trasposición.

Entre las opciones de regulación ejercidas respecto de la Directiva (UE) 2023/2225, de 18 de octubre, cabe destacar lo referente al ámbito de aplicación.

Por un lado, se ha optado por extender a todos los consumidores las previsiones de protección de la Directiva (UE) 2023/2225, de 18 de octubre, que contempla para personas físicas, sin perjuicio de la necesidad de una aplicación de la norma proporcionada a la naturaleza del consumidor, cuando esta no sea persona física, como el acceso a servicios de asesoramiento de deudas.

Además, desde el punto de vista objetivo se ha optado por excluir de dicho ámbito los contratos de crédito instrumentados en las tarjetas de débito diferido en las que el importe total de las operaciones se carga a la cuenta del titular, generalmente una vez al mes, sin mediar pago de intereses.

Adicionalmente, sin perjuicio del establecimiento de un procedimiento de reconocimiento, registro y supervisión de los prestamistas por una autoridad competente independiente, se ha optado por reservar únicamente a algunas personas jurídicas la actividad de concesión, con carácter habitual, de créditos bajo el ámbito de aplicación de esta ley. Esto no impide la concesión de créditos entre particulares cuando no se dé en su concesión dicho carácter de habitualidad. Las previsiones contenidas en esta Ley garantizan la existencia de prestamistas profesionalizados con una supervisión efectiva y centralizada por parte del Banco de España del cumplimiento de la normativa de protección de



los consumidores. Para ello se contempla un régimen de acceso a la actividad que prevea requerimientos regulatorios proporcionales a la actividad desarrollada de tal forma que no se desincentive la innovación ni el concurso de nuevos operadores, pero sin introducir distorsión en la competencia. Además, se regula una nueva figura de prestamistas de alto coste autorizados que proveen a un segmento del mercado de crédito actualmente no atendido por las entidades actualmente reguladas. El objetivo de esta regulación es profesionalizar estas entidades y que puedan seguir cumpliendo su función social de financiación garantizando la debida protección a los consumidores con mayor grado de vulnerabilidad. Para ello se establecen exigencias singulares a los prestamistas de alto coste autorizados con medidas que mitiguen los costes excesivos y prevengan del sobreendeudamiento. Esta profesionalización de las entidades actualmente no reguladas se complementa con el establecimiento de un régimen general de limitación de tipos de interés máximos que deben aplicar los prestamistas a los contratos de crédito con consumidores.

Se opta, igualmente, por ejercer la exención de exigir el registro a los prestamistas o intermediarios que lo sean a título subsidiario cuando ambas actividades estén relacionadas con créditos sin intereses o con gastos limitados por atrasos, y siempre que estas entidades tengan la consideración de pequeñas y medianas empresas o microempresas, conforme a lo previsto en la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas.

No se considera sin embargo procedente prohibir a los prestamistas o a los intermediarios de crédito la utilización de los términos «asesoramiento» y «asesor», salvo en el caso de los prestamistas o intermediarios que lo sean a título subsidiario. Se permite, en todo caso, que dicho servicio de asesoramiento sea prestado por otras personas.

#### IV

El título preliminar contiene las disposiciones generales en las que se especifican el objeto, definiciones, ámbito de aplicación y contratos excluidos. Asimismo, además de establecer expresamente el carácter imperativo de las normas, se declara la nulidad de los contratos de crédito otorgados por quien no estuviera autorizado a ellos y, en su caso, inscritos en el correspondiente registro, así como las consecuencias para el consumidor y el prestamista de dicha nulidad.

El título I detalla, en dos capítulos, el régimen jurídico de prestamistas de crédito al consumo, con el fin de cumplir con el establecimiento de medidas de reconocimiento y registro por parte de la autoridad competente previsto en la Directiva (UE) 2023/2225, de 18 de octubre. El capítulo I introduce la relación de



prestamistas personas jurídicas autorizados para la concesión y la intermediación de créditos al consumo que incluye, entre otros, a las entidades de pago y las de dinero electrónico autorizadas a conceder créditos conforme lo previsto en el artículo 20 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, a los establecimientos financieros de crédito de ámbito limitado, figura de nueva creación en la disposición final sexta de modificación de la Ley 5/2015, de 27 de abril de fomento de la financiación empresarial, así como a los prestamistas de alto coste autorizado. El capítulo II detalla el régimen jurídico de los prestamistas de alto coste autorizados en dos secciones. En la sección 1<sup>a</sup> se regula el procedimiento de autorización, las posibles autorizaciones posteriores a la inscripción, como son los nombramientos del órgano de administración o la adquisición de participaciones cualificadas y las causas de revocación de la autorización. Esta sección también comprende el régimen de actividad de este tipo de prestamistas, que se centra en la concesión de créditos de alto coste, caracterizados estos por estar sujetos a una limitación de costes singular. La sección 2<sup>a</sup> regula ciertas normas de actuación de los prestamistas de alto coste, como la exigencia de que su política de concesión establezca un reembolso gradual de los créditos, así como establecimiento de medidas reforzadas de control de publicidad, la necesaria consulta previa a bases de datos con el historial crediticio del cliente en otros prestamistas de alto coste autorizados, así como otras obligaciones de información previa reforzada al consumidor o de conducta.

El título II comprende las normas de protección al consumidor y contiene cuatro capítulos. En su capítulo I se establecen disposiciones generales aplicables a los contratos de crédito sujetos al ámbito de aplicación de la ley y contiene doce secciones. En ellas se determinan las condiciones respecto de la publicidad de los contratos de crédito, así como la prohibición de efectuar determinada publicidad. Se recogen igualmente la obligación de entrega e información que debe proporcionarse de forma previa a la celebración de dichos contratos y las condiciones para la evaluación de la solvencia de los solicitantes de crédito por parte de los prestamistas. Igualmente se recoge el contenido mínimo del contrato de crédito. Además, se señalan los deberes de los prestamistas de acreditar la autorización para la concesión de crédito bajo el ámbito de aplicación de esta ley cuando requieren del concurso de fedatarios públicos. Se establece, por otra parte, la forma de determinación del cálculo de la Tasa Anual Equivalente asociada a dichos créditos. Además, se establecen las condiciones relativas a las modificaciones del contrato de crédito y las que deben reunir los contratos de créditos con posibilidad de descuberto y descubiertos tácitos. Se regulan, igualmente los aspectos relativos a los créditos vinculados, así como el desistimiento, la terminación del contrato y el reembolso anticipado del crédito. Se recogen, por último, las previsiones relativas a la cesión de derechos y la resolución de litigios relacionados con los créditos. En



particular se establece el sistema de reclamaciones, según el cual los prestamistas deben contar con un servicio de atención al consumidor eficaz, transparente y gratuito y registrar las reclamaciones y quejas recibidas y las medidas tomadas para solventarlas. Asimismo, se establece que la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, en los términos y condiciones establecidos por la Ley XX/2025, de XX de XXXX, por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes, deberá encargarse de las quejas y reclamaciones que presenten los consumidores en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos y que deriven de presuntos incumplimientos de esta ley, de sus normas de desarrollo, así como de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten exigibles a los prestamistas. Conforme a la disposición transitoria séptima, el Banco de España deberá encargarse de esta labor en tanto no se cree dicha autoridad.

En el capítulo II del título II se establecen las normas de conducta que se aplican a los prestamistas y a los intermediarios de crédito y su relación con los consumidores en el ámbito de los créditos al consumo y contiene cuatro secciones. En primer lugar, se establecen las disposiciones generales que deben cumplir los prestamistas y su personal en cuanto al trato no discriminatorio a los consumidores, el soporte en el que se incluirá la relación contractual, así como las condiciones de accesibilidad universal de la información con independencia del canal, las consecuencias para el prestamista de posibles cobros indebidos, los principios que rigen para el caso de cargos por mora o vencimiento anticipado. En segundo lugar, se establecen los principios de actuación con la clientela como la prohibición de un consentimiento tácito o de conceder crédito no solicitado por el consumidor, las condiciones que se deben dar en ventas vinculadas o combinadas, y los sujetos que pueden prestar actividad de asesoramiento. Seguidamente se regulan las medidas de apoyo a los consumidores en dificultades asegurando un acceso fácil a un servicio de asesoramiento de deudas y en la obligación para los prestamistas de establecer una política de renegociación de deudas que tendrá en cuenta a las personas consumidoras especialmente vulnerables. En la última sección se regulan los criterios generales que deben establecerse en las políticas internas, respecto a que la remuneración, que sean compatibles con la defensa de los intereses del consumidor, y respecto a los requisitos de conocimientos del personal que comercializan y asesoran este tipo de productos.

El capítulo III introduce las medidas de limitación del coste de crédito. Como regla general se establecen limitaciones sobre la tasa anual equivalente de la operación, excepto para los descubiertos tácitos y para los créditos de alto coste sobre los que se establece un régimen propio. Este régimen de limitación de costes y la trasposición de la directiva de crédito al consumo completa



un marco normativo sólido que garantiza un elevado grado de equidad, honestidad y profesionalidad en las relaciones entre el prestamista y el consumidor, que incluye también un comportamiento responsable por parte del prestamista para evitar prácticas que tengan consecuencias negativas para los consumidores, de tal forma que los prestamistas y los intermediarios de crédito tengan en cuenta los intereses y características del consumidor, incluidas su posible vulnerabilidad y sus dificultades para comprender el producto, sobre la base de la información de que disponen en el momento oportuno los prestamistas o los intermediarios de crédito y de suposiciones razonables en cuanto a los riesgos que afectan a la situación del consumidor durante la vigencia del contrato de crédito propuesto.

El capítulo IV regula las consecuencias para los consumidores, prestamistas y los contratos de los incumplimientos del régimen de limitación a los tipos de interés, de las obligaciones de información o de las obligaciones relativas a la forma y contenido de los contratos de crédito.

El título III desarrolla el régimen de supervisión y contiene dos capítulos. En el capítulo I se establece el régimen de supervisión de los prestamistas inscritos en registros del Banco de España. Se designa, con carácter general, al Banco de España como autoridad competente para supervisar a los prestamistas y se establece el mecanismo de supervisión de prestamistas que presten servicios transfronterizos en España y las facultades de intervención en la comercialización de contratos de crédito. En el capítulo II se regulan las obligaciones de cooperación entre autoridades y las obligaciones de secreto de los supervisores.

Por último, el título IV regula el régimen sancionador y contiene tres capítulos. En el capítulo I se establecen las disposiciones generales tales como la consideración de la ley como norma de ordenación y disciplina para los prestamistas y la potestad sancionadora del Banco de España. En el capítulo II se determina el régimen de infracciones y en el capítulo III, el de las sanciones.

La disposición adicional primera establece el régimen de los servicios de asesoramiento en materia de deudas, en el que se determina qué tipología de entidades pueden realizar dicho servicio y cómo puede remunerarse. La disposición adicional segunda regula el tratamiento de los datos personales relacionados con la actividad a la que se refiere esta ley, de forma que cumpla con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 Del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE. La disposición adicional tercera establece la obligación de conservación de documentos en relación con los contratos de crédito al consumo. La disposición



adicional cuarta establece la obligación de publicación, por parte del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, de un informe de valoración de las medidas de limitación de costes adoptadas en esta ley a la luz del informe de evaluación de las medidas adoptadas en los Estados miembros de la Autoridad Bancaria Europea. Por otra parte, la disposición adicional quinta determina el concepto de gastos limitados, que se aplica en la regulación de los gastos de recuperación de saldos impagados. Adicionalmente, la disposición adicional sexta prevé la realización, por parte del Banco de España, de las modificaciones oportunas para facilitar el cumplimiento de las obligaciones de evaluación de solvencia prevista en esta ley. Por último, las disposiciones adicionales séptima y octava actualizan las referencias a la normativa derogada y al Instituto Nacional de Consumo, respectivamente.

La disposición transitoria primera establece, como regla general, la aplicación no retroactiva de sus disposiciones, de la que se exceptúan los supuestos de aplicación retroactivo en caso de novación y de disposiciones concretas de la ley. La disposición transitoria segunda regula el régimen de tipo de interés máximos a aplicar hasta la entrada en vigor del desarrollo reglamentario, y la disposición transitoria tercera la aplicación, de forma excepcional y con el objeto de adecuar al marco de límites de tipos de interés que establece la norma, de un tipo de interés máximo a aplicar en la liquidación de los saldos deudores de los contratos de duración indefinida y los contratos de duración definida con vencimiento prorrogable automáticamente tras la entrada en vigor del régimen de limitación de tipos de interés. Además, se regulan en las disposiciones transitoria cuarta y quinta el proceso de autorización de aquellos prestamistas que vinieran desarrollando la actividad de concesión de créditos sujetos al ámbito de aplicación de la ley y que quieran acogerse al régimen de prestamistas de alto coste autorizados o como establecimientos financieros de crédito de ámbito limitado, respectivamente. En la disposición transitoria sexta, se regula el régimen aplicable a las personas físicas o jurídicas que no soliciten seguir operando como alguna de las figuras anteriores. La disposición transitoria séptima establece el régimen transitorio para la resolución de reclamaciones, previo a la puesta en funcionamiento de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero. La disposición transitoria octava introduce un régimen transitorio para los establecimientos financieros de crédito que ya hubieren solicitado autorización administrativa y que pasarán a estar autorizados por el Banco de España. La disposición transitoria novena contempla el régimen a aplicar a los prestamistas inmobiliarios preexistentes que quieran seguir continuando con la actividad a la que fueron autorizados. El actual modelo de registro habilitante para el acceso a la actividad de prestamista inmobiliario genera ineficiencias en la supervisión, derivadas del reparto competencial entre el Banco de España y las autoridades correspondientes de las Comunidades Autónomas. Por ello, se establece un régimen transitorio que facilite la conversión de los prestamistas



inmobiliarios en EFCAL, a excepción de las personas físicas que estuvieran actualmente inscritas en los mencionados registros hasta la entrada en vigor de esta ley, que podrán continuar con la actividad para la que fueron autorizados durante el plazo de tres años desde la entrada en vigor de esta ley. La introducción de la disposición transitoria décima tiene por objeto articular un régimen ordenado de adaptación al nuevo sistema de inscripción de los intermediarios de crédito previsto en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, garantizando al mismo tiempo la continuidad de la actividad de aquellos operadores que ya venían ejerciendo funciones de intermediación con anterioridad a la entrada en vigor de esta ley. La disposición transitoria undécima establece la vigencia de determinadas disposiciones de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo hasta la entrada en vigor del desarrollo reglamentario previsto en la disposición final decimotercera.

La disposición derogatoria única establece la derogación de la Ley 16/2011, de 24 de junio de contratos de crédito al consumo y de la de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, manteniendo implícitamente la vigencia del resto de disposiciones que no se opongan a lo establecido en esta ley.

La disposición final primera modifica la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil con el objeto de evitar que los prestamistas que no cumplan la obligación de autorización o inscripción puedan acudir a los procedimientos de ejecución y monitorio a reclamar el cobro de unas deudas sin la preceptiva autorización.

La disposición final segunda modifica Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero con el objeto de incluir como entidades declarantes a los establecimientos financieros de crédito de ámbito limitado y a los prestamistas de alto coste autorizados. En relación con estos últimos, el Banco de España podrá adecuar el umbral de declaración a su nivel de actividad.

La disposición final tercera regula las normas que trasponen la Directiva (UE) 2023/2673, de 22 de noviembre de 2023, actualizando el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se introduce el régimen de los contratos de servicios financieros celebrados a distancia. Entre las principales novedades, cabe destacar en relación con los requisitos de información de los contratos a distancia de servicios financieros, que la información se organizará por niveles según su relevancia. Además, en relación con las interfaces en línea utilizadas para celebrar el contrato a distancia, por un lado, se introduce la obligación de tener una función de desistimiento de forma permanente durante todo el plazo de desistimiento y, por otro lado, se introducen



medidas para abordar las prácticas engañosas conocidas como patrones oscuros (“dark patterns”) con objeto de reforzar la protección del consumidor que haga uso de la interfaz en línea como medio de contratación.

En este sentido, en línea con lo establecido en la Directiva (UE) 2023/2673 de 22 de noviembre de 2023 que se plantea en términos de evitar solapamientos con la normativa sectorial, la transposición se realiza de tal forma que cuando exista legislación sectorial que contenga preceptos sobre requisitos de información precontractual, derecho de desistimiento y asistencia previa al contrato, solo será aplicable a los servicios financieros a distancia esta normativa sectorial, salvo que se disponga de otra cosa.

Por último, se establece que estas disposiciones relativas a la información precontractual, el derecho de desistimiento, la asistencia al consumidor y las obligaciones relativas a evitar prácticas engañosas en los contratos de servicios financieros celebrados a distancia tengan la consideración de normas de ordenación y disciplina cuya potestad supervisora y sancionadora corresponde al Banco de España.

La disposición final cuarta modifica 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. Con esta modificación se traspone al derecho nacional las previsiones que la Directiva (UE) 2023/2225, de 18 de octubre establece en exclusiva a los intermediarios de crédito, dando continuidad al régimen actual de los intermediarios cuya regulación otorga las facultades de autorización, registro y sanción a las autoridades de consumo.

En primer lugar, se actualiza la definición de la actividad de intermediación y se establecen los preceptos de la ley que aplicarán a aquellas empresas que desarrollen una actividad de intermediación con el objeto de vender sus propios productos (intermediarios a título subsidiario). En segundo lugar, se mantiene la previsión de que, con carácter general, los intermediarios de crédito solicitarán su inscripción en los registros de las comunidades autónomas donde tengan su domicilio, encargándose el registro estatal de los intermediarios de crédito que desempeñen la actividad de crédito a título subsidiario.

Entre las modificaciones relevantes están relacionadas con el seguro de responsabilidad o aval bancario. Por un lado, se establece la exención de los intermediarios de crédito a título subsidiario de constituirlo. Por otro lado, se establece que las excepciones que el asegurador pueda ejercer contra intermediario no serán oponibles frente al consumidor.



Se incluye también los deberes de intermediarios de atender y resolver reclamaciones y de acudir a sistemas de resolución de conflictos, la necesaria cooperación en materia de conflictos transfronterizos y la posibilidad de acudir a la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero.

Asimismo, se regula la actividad de asesoramiento del intermediario, los casos en que dicho asesoramiento puede calificarse como «independiente».

La disposición final quinta modifica la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo con el objeto de explicitar como entidades obligadas a los prestamistas que concedan créditos sujetos al ámbito de aplicación de esta ley.

La disposición final sexta modifica la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial. Por un lado, se introducen modificaciones en el régimen de autorización de los establecimientos financieros de crédito con el objeto de reforzar la independencia del supervisor y que sea el Banco de España quien ostente la competencia para resolver procesos de autorización. En consecuencia, y en línea con lo anterior, se elimina el recurso de alzada al Ministerio. Por otro lado, se añade una nueva disposición adicional séptima relativa a establecimientos financieros de crédito de actividad limitada «EFCAL». El ámbito de actuación de las EFCAL estará limitado bien a la concesión de préstamos o créditos con garantía hipotecaria, incluidos aquellos dentro del ámbito de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, o a créditos sin garantía hipotecaria, incluidos los comprendidos dentro del ámbito de aplicación de la presente ley, o a ambos. Esta nueva figura, en tanto su actividad está limitada, no estará sujeta a los requisitos prudenciales que se les exige a los establecimientos financieros de crédito, ni tendrán la capacidad para desarrollar otras actividades como entidad de servicio de pago o de emisión de dinero electrónico. El EFCAL estará sujeto a autorización y supervisión del Banco de España y al cumplimiento de requisitos de capital social mínimo.

La disposición final séptima modifica el régimen de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, para reservar el acceso al registro de los prestamistas inmobiliarios a aquellos solicitantes que tengan forma jurídica de sociedad cooperativas de cualquier clase, excepto las cooperativas de crédito.

La disposición final octava modifica la Ley por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes, con el objetivo de que las reclamaciones que versen sobre la no entrega de bienes en contratos de crédito vinculado no sean atendidas por esta Autoridad.



La disposición final novena amplía el ámbito de aplicación de la Ley XX/XXXX, de XX de XXXX, de compradores y administradores de crédito a los créditos o contratos de créditos dudosos celebrados por establecimientos financieros de crédito de ámbito limitado.

Las disposiciones finales décima a decimocuarta regulan los títulos competenciales, las normas aplicables a los procedimientos regulados en esta ley, la incorporación parcial de la Directiva (UE) 2023/2225, de 18 de octubre y la incorporación de la Directiva (UE) 2023/2673, de 22 de noviembre de 2023, al ordenamiento jurídico español, las habilitaciones al Gobierno y al Banco de España, y la entrada en vigor de la presente ley, respectivamente.

## V

Esta ley responde a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia, tal y como exige el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por lo que se refiere a los principios de necesidad y eficacia, esta ley se adecúa a los mismos al estar justificada por razones de interés general, basarse en una identificación clara de los fines perseguidos y resultar el instrumento más adecuado para llevar a cabo la transposición de las directivas. La necesidad se justifica por la obligación del Reino de España en relación con la incorporación de normas de derecho europeo a nuestro ordenamiento jurídico. Mientras que los fines perseguidos son aquellos identificados por la Directiva (UE) 2023/2225, de 18 de octubre, es decir, la mejora del funcionamiento del mercado interior del crédito al consumo y de la protección de los consumidores, así como aquellos identificados en la Directiva (UE) 2023/2673, de 22 de noviembre de 2023, en relación a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia. Esta ley constituye el mejor instrumento para alcanzarlos dada la existencia de leyes previas que regulaban estas materias, en especial, una ley previa, la Ley 16/2011, de 24 de junio, que regulaba dicho mercado y el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

En cuanto al principio de proporcionalidad, esta ley responde al equilibrio que trata de garantizar la directiva entre dotarse de unas normas comunes que permitan un auténtico mercado europeo de crédito al consumo y que la carga administrativa sea la menor posible, así como de garantizar de forma proporcional los derechos de los consumidores en la contratación a distancia de servicios financieros.



El principio de seguridad jurídica queda reforzado con esta ley en la medida en que se delimitan claramente las responsabilidades y obligaciones de las partes en los contratos de crédito al consumo y contratos financieros celebrados a distancia, así como las posibles sanciones a las que se enfrentan los prestamistas que las incumplan. La ley prevé una ejecución coherente con el resto del ordenamiento jurídico, además de crear un marco normativo más estable en la Unión Europea.

En aplicación del principio de transparencia, cumple de lo previsto en la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno puesto que define claramente sus objetivos, reflejados tanto en su exposición de motivos como en la Memoria que lo acompaña, se ha realizado la correspondiente consulta pública previa y [se ha sometido el borrador de anteproyecto de ley al trámite de audiencia e información pública], mediante su puesta a disposición de los interesados y sectores afectados en la sede electrónica del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa.

Por último, en relación con el principio de eficiencia, esta ley no impone carga administrativa alguna adicional que no sea estrictamente necesaria para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de las normas que transpone o adapta, teniendo en cuenta para ello los objetivos que persigue, así como la comparación entre las distintas alternativas que permitían alcanzarlos.

Esta ley se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.11.<sup>a</sup> de la Constitución Española que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre las bases de la ordenación de crédito, banca y seguro. Adicionalmente, se dicta al amparo del título competencial previsto en el artículo 149.1.13<sup>a</sup> que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica y el previsto en el artículo 149.1.8<sup>º</sup>, que atribuye al Estado la competencia sobre legislación civil.

## TÍTULO Preliminar

### **Disposiciones generales**



## Artículo 1. *Objeto.*

Esta ley tiene por objeto establecer el régimen jurídico aplicable a los contratos de crédito al consumo, incluyendo la regulación de determinadas normas de protección al consumidor que aseguren la transparencia durante todo el proceso de contratación. Además, se regula el régimen jurídico de los prestamistas, estableciendo un régimen de autorización y actuación para los prestamistas de alto coste autorizados, así como de la actividad de asesoramiento de crédito al consumo. Asimismo, quedan determinadas las facultades de supervisión sobre los sujetos mencionados en este apartado y el régimen sancionador aplicable.

## Artículo 2. *Definiciones.*

A los efectos de la presente ley, y de la normativa que la desarrolle, se entenderá por:

a) Central de Información de Riesgos del Banco de España o «CIR»: el servicio público de información crediticia regulado conforme a la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

b) «Consumidor»: toda persona física, persona jurídica o entidad sin personalidad jurídica que, en los contratos de crédito regulados por esta ley, actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial, empresarial o profesional.

c) «Contrato de crédito»: contrato mediante el cual un prestamista concede o se compromete a conceder a un consumidor un crédito en forma de pago aplazado, préstamo u otra facilidad de pago similar, exceptuados los contratos para la prestación continuada de servicios o para la entrega de bienes de un mismo tipo, en el marco de los cuales el consumidor paga por tales bienes o servicios en cuotas periódicas mientras dure la prestación.

d) «Contrato de crédito de alto coste»: contrato de crédito otorgado por prestamistas de alto coste autorizados conforme a lo previsto en el artículo 19.

e) «Contrato de crédito vinculado»: un contrato de crédito en el que:

1.º el crédito sirve exclusivamente para financiar un contrato relativo a la entrega de bienes específicos o a la prestación de servicios concretos, y;



2.º los dos contratos constituyen una unidad comercial desde un punto de vista objetivo; se considerará que existe una unidad comercial cuando el proveedor de bienes o el prestador de servicios financian el crédito al consumo o, en el caso de que este sea financiado por un tercero, cuando el prestamista se sirve de la intervención del proveedor de bienes o del prestador de servicios en la comercialización, preparación o celebración del contrato de crédito, o cuando los bienes específicos o la prestación de un servicio específico vienen expresamente indicados en el contrato de crédito.

En los contratos vinculados se presumirá, salvo prueba en contrario, que el prestamista y el proveedor de bienes o de servicios han pactado una retribución por la que éste abonará a aquél una cantidad por la celebración del contrato de préstamo. En tal caso, el contrato de crédito no se considerará gratuito.

f) «Coste total del crédito para el consumidor»: todos los costes, incluidos los intereses, las comisiones, los impuestos y cualquier otro tipo de gastos que el consumidor deba pagar en relación con el contrato de crédito y que sean conocidos por el prestamista, a excepción de los gastos de notaría.

Los costes de los servicios accesorios relacionados con el contrato de crédito, en particular las primas de seguros, se incluyen también en el coste total del crédito para el consumidor cuando, además, la celebración de un contrato relativo a dichos servicios accesorios sea obligatoria para obtener el crédito o para obtenerlo en las condiciones ofrecidas.

g) «Descubierto tácito»: el descubierto aceptado tácitamente mediante el cual un prestamista pone a disposición de un consumidor fondos que superen el saldo de la cuenta de pago del consumidor o la posibilidad de descubiertos convenida.

h) «Entidad de crédito»: toda entidad que tenga dicha consideración según la definición del artículo 4.1.1 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012.

i) «Entidad de dinero electrónico»: aquellas personas jurídicas distintas a entidades de crédito a las cuales se haya otorgado autorización para emitir dinero electrónico, conforme a la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico.

j) «Entidad de pago»: una persona jurídica a la cual se haya otorgado autorización para prestar y ejecutar servicios de pago en toda la Unión Europea,



en los términos previstos en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

k) «Establecimiento financiero de crédito» o «EFC»: las empresas que no tengan la consideración de entidad de crédito y, previa autorización del Banco de España, se dediquen, con carácter empresarial, a ejercer una o varias de las actividades comprendidas en el artículo 6.1 de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.

l) «Establecimientos financieros de crédito de actividad limitada, o «EFCAL»: las sociedades de capital que no tengan la consideración de entidad de crédito y se dediquen, de manera exclusiva y con carácter empresarial, a todas o alguna de las actividades comprendidas en la disposición adicional séptima de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.

m) «Importe total adeudado por el consumidor»: la suma del importe total del crédito más el coste total del crédito para el consumidor.

n) «Importe total del crédito»: el importe máximo o la suma de todas las cantidades puestas a disposición del consumidor en el marco de un contrato de crédito.

ñ) «Información precontractual»: la información que se proporciona antes de que el consumidor quede vinculado por un contrato de crédito o, cuando proceda, a través de una oferta vinculante, y que el consumidor necesita conocer con objeto de comparar diferentes ofertas de crédito y tomar una decisión fundada sobre si celebrar el contrato de crédito.

o) «Intermediario de crédito»: la persona física o jurídica que, conforme a lo establecido en 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, no actúa como prestamista ni notario, ni tampoco se limita a poner en contacto, directa o indirectamente, a un consumidor con un prestamista, y que, en el transcurso del ejercicio de su actividad comercial, empresarial o profesional, y a cambio de una remuneración que puede ser de índole pecuniaria o revestir cualquier otra forma de beneficio económico acordado:

1.º Presenta u ofrece contratos de crédito a los consumidores;

2.º Asiste a los consumidores realizando los trámites previos u otra gestión precontractual respecto de contratos de crédito distintos de los indicados en la letra a), o;



3.<sup>º</sup> Celebra contratos de crédito con consumidores en nombre del prestamista.

p) «Intermediario de crédito a título subsidiario»: proveedor de bienes o prestador de servicios que, conforme a lo establecido en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, actúa como intermediario de crédito, siempre que esta actividad no constituya el objeto principal de su actividad comercial, empresarial o profesional y la intermediación se realice únicamente con respecto a contratos de crédito destinados a la financiación de la adquisición de bienes y servicios ofertados en su actividad principal.

q) «Intermediario de crédito vinculado»: todo intermediario de crédito que, conforme a lo establecido en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, actúe en nombre y bajo la responsabilidad plena e incondicional de:

1.<sup>º</sup> un solo prestamista;

2.<sup>º</sup> un solo grupo, según la definición del artículo 42 del Código de Comercio, o;

3.<sup>º</sup> un número de prestamistas o grupos de prestamistas limitado que no representa a la mayoría del mercado.

r) «Interoperabilidad»: es la capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que estos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

s) «Microempresas, Pequeñas y Medianas Empresas», o «PYME»: aquellas empresas que se ajustan a lo establecido en la Recomendación de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas.

t) «Participaciones cualificadas»: una participación directa o indirecta en una empresa que represente el 10 % o más del capital o de los derechos de voto o que permita ejercer una influencia notable en la gestión de dicha empresa, de conformidad con lo establecido en el Reglamento (UE) n.<sup>º</sup> 575/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.<sup>º</sup> 648/2012.

u) «Posibilidad de descubierto»: el contrato de crédito expreso mediante el cual un prestamista pone a disposición de un consumidor fondos que superen el saldo en la cuenta a la vista del consumidor.



v) «Prácticas de venta combinada»: toda oferta o concesión de crédito en un paquete con otros productos o servicios financieros diferenciados, cuando el contrato de crédito se ponga también a disposición del consumidor por separado, aunque no necesariamente en las mismas condiciones que cuando se ofrece combinado con esos otros productos o servicios.

w) «Prácticas de venta vinculada»: toda oferta o concesión de crédito en un paquete con otros productos o servicios financieros diferenciados, cuando el contrato de crédito no se ponga a disposición del consumidor por separado.

x) «Prestamista» o «Prestamista de crédito al consumo»: una sociedad mercantil autorizada a conceder, o a comprometerse a conceder, un crédito sujeto al ámbito de aplicación de esta ley en el ejercicio de su actividad comercial, empresarial o profesional, conforme al artículo 7.

y) «Prestamista a título subsidiario»: proveedor de bienes o prestador de servicios que actúa como prestamista y está facultado para conceder, o comprometerse a conceder, un crédito para la adquisición de los bienes y servicios que oferta, siempre que esta actividad crediticia no constituya el objeto principal de su actividad comercial, empresarial o profesional.

z) «Prestamista de alto coste autorizado»: prestamista autorizado a la concesión de créditos de alto coste en los términos previstos en la sección 1.<sup>a</sup> del capítulo II del título I.

aa) «Reembolso anticipado»: la liberación total o parcial de las obligaciones que incumbe al consumidor en virtud de un contrato de crédito antes de la fecha convenida en el contrato.

ab) «Servicio accesorio»: todo servicio ofrecido al consumidor junto con el contrato de crédito.

ac) «Servicios de asesoramiento»: todo asesoramiento personalizado a un consumidor respecto a una o varias operaciones relativas a contratos de crédito y que constituya una actividad distinta de la concesión del crédito y de las actividades de intermediación de crédito.

ad) «Servicios de asesoramiento en materia de deudas»: toda asistencia de carácter técnico, jurídico o psicológico, prestada de forma personalizada a consumidores que experimenten, o puedan experimentar, dificultades para cumplir sus compromisos financieros, por operadores profesionales que no son, concretamente, prestamistas, intermediarios de crédito o compradores o administradores de créditos, tal como se definen en el artículo 3, puntos 6 y 8, de la Directiva (UE) 2021/2167 del Parlamento Europeo y del Consejo, de



24 de noviembre de 2021, sobre los administradores de créditos y los compradores de créditos y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2014/17/UE.

ae) «Servicios de la sociedad de la información»: son aquellos que coinciden con lo previsto en el artículo 1, apartado 1, letra b), de la Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de septiembre de 2015, por la que se establece un procedimiento de información en materia de reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información.

af) «Sistemas privados de información crediticia»: entidades privadas que, de conformidad con el artículo 20 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, recopilan, tratan y facilitan el acceso a datos relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito de las personas consumidoras y empresas, permitiendo así la evaluación de su solvencia y riesgo crediticio por parte de las entidades financieras.

ag) «Soporte duradero»: cualquier medio que permita al consumidor conservar información que se le transmite personalmente, de forma que en el futuro pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo adaptado a los fines de dicha información, y que permita la reproducción inalterada de la información almacenada.

ah) «Tasa anual equivalente» o «TAE»: el coste total del crédito para el consumidor, expresado como porcentaje anual del importe total del crédito y calculado según se contempla en el artículo 36.

ai) «Tasa efectiva anual» es el coste total pagado por el consumidor al término del período de liquidación de un descubierto tácito, expresado como porcentaje anual del importe total del descubierto tácito.

aj) «Técnica de comunicación a distancia»: todo medio que pueda utilizarse sin que exista una presencia física y simultánea entre dos o más partes para la comercialización a distancia de un bien o servicio.

ak) «Tipo deudor»: el tipo de interés expresado como porcentaje fijo o variable aplicado con carácter anual al importe del crédito utilizado.

al) «Tipo deudor fijo»: el tipo deudor que el prestamista y el consumidor acuerdan en el contrato de crédito para toda su duración, o los varios tipos deudores que el prestamista y el consumidor acuerdan en el contrato de crédito



para períodos parciales que han sido determinados utilizando exclusivamente un porcentaje fijo específico.

Si en el contrato de crédito no se establecen todos los tipos deudores fijos, el tipo deudor fijo se considerará establecido solo para los períodos parciales para los que los tipos deudores se establezcan exclusivamente mediante un porcentaje fijo específico acordado al celebrarse el contrato de crédito.

### *Artículo 3. Ámbito de aplicación.*

1. La presente ley se aplicará a los contratos de crédito.
2. En el caso de contratos de crédito en forma de descubierto tácito, solo se aplicarán los siguientes artículos:
  - a) Las disposiciones generales de este título;
  - b) Respecto al sobre las normas de protección al consumidor previstas en el título II: el artículo 31 sobre la obligación de evaluar la solvencia del consumidor; artículo 32.1 sobre el resultado de la evaluación de solvencia; el artículo 33 sobre las bases de datos; el artículo 40 sobre el descubierto tácito; el artículo 50 relativo a la cesión de los derechos; el artículo 51 sobre el deber de atender y resolver reclamaciones; el artículo 52 relativo a la resolución extrajudicial de litigios; el artículo 53 sobre la acción de cesación; el artículo 62 sobre las prohibiciones de considerar el consentimiento tácito y a la concesión no solicitada del crédito; el artículo 66 relativo al asesoramiento en materia de deudas; el artículo 67 sobre las políticas de renegociación de deudas; el artículo 70 sobre las medidas de limitación de costes; y los artículos integrantes del capítulo III del título II sobre limitación de costes, y;
  - c) Todos los artículos que integran el título III y el título IV, relativos a la supervisión y al régimen sancionador.
3. Se aplicará parcialmente el contenido de esta ley a los contratos de crédito celebrados por una organización cuyos miembros puedan ser únicamente personas que residan o trabajen en un lugar determinado o empleados y antiguos empleados jubilados de un empleador determinado, o personas que reúnan otras cualificaciones que sirva como base para la existencia de un vínculo común entre los miembros y que cumpla las siguientes condiciones:



- a) se haya creado en beneficio mutuo de sus miembros;
- b) no genere beneficios a personas distintas de sus miembros;
- c) persiga un objetivo social;
- d) reciba y gestione únicamente el ahorro de sus miembros y les proporcione fuentes de crédito, y;
- e) proporcione el crédito a una tasa anual equivalente inferior a la propuesta habitualmente en el mercado.

A los contratos de crédito citados en este apartado únicamente les resultará de aplicación:

- 1.º Las disposiciones generales de este título;
- 2.º Respecto al título I, relativo al régimen jurídicos de los prestamistas de crédito al consumo, todos los artículos que lo integran;
- 3.º Respecto al título II los siguientes artículos: el artículo 22 relativo a la publicidad y comercialización de los contratos de crédito; el artículo 23 relativo a la información básica que debe figurar en la publicidad de los contratos de crédito; el artículo 24 sobre la prohibición de publicitar determinados productos; el artículo 33 relativo a las bases de datos; el artículo 34 relativo a la forma y contenido del contrato de crédito; el artículo 36 sobre el cálculo de la tasa anual equivalente; la sección 7.<sup>a</sup> del capítulo I del título II relativa a los cambios del tipo de deudor; el artículo 40 sobre el descuberto tácito; el artículo 48 relativo a los contratos de duración indefinida; el artículo 49 relativo al reembolso anticipado, en el que se establecen las compensaciones a las que el prestamista tiene derecho cuando no se haya pactado un reembolso del préstamo con cuotas de amortización flexibles; el artículo 50 sobre la cesión de derechos; el artículo 51 sobre el deber de atender y resolver reclamaciones; el artículo 52 relativo a la resolución extrajudicial de litigios; y el artículo 53 sobre la acción de cesación.
- 4.º Respecto al título III y al título IV, relativos al régimen de supervisión y sancionador, todos los artículos que los integran.
- 5.º Respecto a las obligaciones que tienen los intermediarios de crédito, habrá de estarse a lo dispuesto en 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.



4. Se aplicará parcialmente esta ley a los contratos de crédito celebrados entre el prestamista y el consumidor por lo que respecta al pago aplazado o a los métodos de reembolso cuando el consumidor ya se encuentre en situación de impago del contrato de crédito inicial o exista la probabilidad de dicho impago, siempre que se cumplan todas las condiciones siguientes:

a) el acuerdo pueda evitar posibles acciones judiciales relativas al impago del consumidor;

b) el consumidor, al celebrar el acuerdo, no se vea sometido a condiciones menos favorables que las establecidas en el contrato de crédito inicial.

A los contratos mencionados en este apartado cuarto únicamente les resultará de aplicación las disposiciones referidas en el apartado 3, con la excepción del artículo 50.

5. Los artículos 23.1.d), 23.1.e) y 23.1.f), relativos a la información básica que debe figurar en la publicidad de los contratos de crédito, no se aplicarán a ninguno de los siguientes contratos:

a) a los contratos de crédito cuyo importe total sea inferior a 200 euros;

b) a los contratos de crédito en los que el crédito se conceda sin intereses y sin ningún otro coste;

c) a los contratos de crédito en virtud de los cuales el crédito deba ser reembolsado en el plazo de tres meses y por los que solo se deban pagar unos gastos limitados.

#### **Artículo 4. *Contratos excluidos*.**

Quedan excluidos de la presente ley:

a) los contratos de crédito contemplados en el artículo 2.1. de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario;

b) los contratos de crédito cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre locales utilizados para fines comerciales, empresariales o profesionales no incluidos en la división a) de este artículo;

c) los contratos de crédito cuyo importe total sea superior a 100.000 euros;



No obstante, la presente ley se aplicará a los contratos de crédito por un importe total superior a 100.000 euros que no estén garantizados por una hipoteca sobre bienes inmuebles o por un derecho relativo a un bien inmueble, cuando dichos contratos de crédito tengan por objeto la renovación de un bien inmueble de uso residencial;

d) los contratos de crédito concedidos por empresarios a sus empleados a título accesorio y sin intereses o con unas tasas anuales equivalentes inferiores a las del mercado, y que no se ofrezcan al público en general;

A estos efectos se entenderá por tasas anuales equivalentes inferiores a las del mercado las que sean inferiores al tipo de interés legal del dinero;

e) los contratos de crédito celebrados con empresas de servicios de inversión tal como se definen en el artículo 122 de la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión, o con entidades de crédito, a efectos de que un inversor pueda realizar una operación en relación con uno o más de los instrumentos financieros enumerados en el artículo 2 de la Ley 6/2023, de 17 de marzo, cuando la empresa de inversión o la entidad de crédito que concede el crédito participe en esa operación;

f) los contratos de crédito que sean el resultado de un acuerdo alcanzado ante un órgano jurisdiccional o ante cualquier otra autoridad;

g) los contratos de arrendamiento o de arrendamiento financiero en los que no se establezca una obligación u opción de compra del objeto del contrato, ni en el propio contrato ni en ningún otro contrato;

h) los pagos aplazados en los que concurran simultáneamente las siguientes circunstancias:

1.º la concesión al consumidor por un proveedor de bienes o prestador de servicios, sin que un tercero ofrezca crédito, de un plazo para pagar los bienes entregados o los servicios prestados por dicho proveedor o prestador;

2.º el precio de venta estará libre de intereses y de otros costes, y el pago deberá realizarse íntegramente dentro del plazo de cincuenta días a partir de la entrega de los bienes o de la prestación de los servicios;

3.º en caso de demora en los pagos, el consumidor únicamente asumirá unos gastos limitados;

i) Los pagos aplazados ofrecidos por proveedores de bienes o servicios que no sean PYME, cuando utilicen servicios de la sociedad de la información



para la celebración de contratos a distancia, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- 1.º no exista un tercero que ofrezca ni adquiera crédito,
- 2.º el precio de venta esté libre de intereses y otros costes y el pago deba ejecutarse íntegramente en un plazo de catorce días a partir de la entrega de los bienes o la prestación de los servicios, y
- 3.º en caso de demora en los pagos, el consumidor solo asumirá unos gastos limitados.

La presente exclusión solo aplicará para los casos en que la celebración de contrato a distancia se lleve a cabo con consumidores para la venta de bienes o la prestación de servicios a distancia en el sentido expresado en el artículo 92.1 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;

- j) los contratos de crédito relativos al pago aplazado, sin gastos, de una deuda existente;
- k) los contratos de crédito en los que se pida al consumidor que entregue en garantía un bien al prestamista y en los que la responsabilidad del consumidor esté estrictamente limitada a dicho bien;
- l) los contratos de crédito relativos a préstamos concedidos a un público restringido, en virtud de una disposición legal o reglamentaria con un objetivo de interés general, y a un tipo deudor inferior al habitualmente propuesto en el mercado o sin interés o en condiciones que sean más favorables para el consumidor que las habituales en el mercado;
- m) los contratos de crédito en forma de tarjetas de débito diferido:
  - 1.º ofrecidos por una entidad de crédito, de pago o de dinero electrónico;
  - 2.º en virtud de los cuales el crédito deba reembolsarse en un plazo máximo de cuarenta días, y
  - 3.º que sean sin intereses y solo con unas comisiones limitadas ligadas a la prestación del servicio de pago.



## Artículo 5. *Carácter imperativo de las normas.*

1. Los consumidores no podrán renunciar a los derechos reconocidos en esta ley.

2. La renuncia a los derechos reconocidos por esta ley a los consumidores y los actos contrarios a la misma son nulos. Los actos realizados en fraude de ley serán sancionados como tales según lo dispuesto en el artículo 6 del Código Civil.

3. Las normas de protección a los consumidores contenidas en esta ley serán de aplicación no sólo cuando el correspondiente contrato de crédito se rija por la legislación española o ésta, de cualquier otro modo, resulte de aplicación, sino también cuando la ley elegida por las partes para regir el contrato sea la de un tercer Estado, siempre que el contrato tenga un vínculo estrecho con el territorio de un Estado miembro del Espacio Económico Europeo.

Se entenderá, en particular, que existe un vínculo estrecho cuando el prestamista o el intermediario de crédito ejerciere sus actividades en uno o varios Estados miembros del Espacio Económico Europeo o por cualquier medio de publicidad o comunicación dirigiere tales actividades a uno o varios Estados miembros y el contrato de crédito estuviere comprendido en el marco de esas actividades.

## Artículo 6. *Nulidad del contrato*

1. Sin perjuicio de las causas de nulidad previstas en la legislación civil, serán nulos de pleno derecho los contratos de crédito sometidos a la presente ley concedidos por quien, estando obligado a ello, no se encuentre debidamente autorizado y, en su caso, inscrito de conformidad con lo previsto en esta ley.

2. La declaración de nulidad implicará que las cantidades ya abonadas por el consumidor en concepto de amortización de principal, intereses, comisiones y gastos se deducirán íntegramente del importe total del crédito que el consumidor debe devolver al acreedor, debiendo reintegrar las cantidades pendientes en plazos mensuales, por el importe que el consumidor decida, que no podrá ser inferior al 3% del importe total del crédito pendiente de reembolsar en el momento de la declaración de nulidad, o por una cantidad menor si el plazo original de la operación fuese mayor del resultante de aplicar tal porcentaje.



Si en el momento de la declaración de nulidad las cantidades ya abonadas por el consumidor en concepto de amortización de principal, intereses, comisiones y gastos fueran superiores al importe total del crédito, el acreedor vendrá obligado a devolver la diferencia, incrementada en el interés legal del dinero más dos puntos desde el momento en que esta diferencia es positiva para el consumidor.

## TÍTULO I

### **Régimen jurídico de los prestamistas e intermediarios de crédito al consumo**

#### CAPÍTULO I

##### **Disposiciones generales**

###### *Artículo 7. Reserva de actividad para la concesión de créditos al consumo*

1. Ninguna persona física o jurídica podrá desarrollar con carácter profesional las actividades de concesión de créditos bajo el ámbito de aplicación de la ley, sin haber obtenido la preceptiva autorización y hallarse inscrita, en su caso, en los correspondientes registros administrativos.

Se entenderá que la actividad de concesión de créditos se desarrolla con carácter profesional cuando el prestamista intervenga en el mercado de servicios financieros con carácter empresarial o, aun interviniendo sin ese carácter, lo haga con una finalidad exclusivamente inversora.

2. Podrán desarrollar la concesión de créditos, en los términos en que se encuentren autorizados:

- a) las entidades de crédito;



- b) los establecimientos financieros de crédito;
- c) los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada;
- d) las entidades de pago, en los términos previstos en el artículo 20.3 del Real Decreto-ley 19/2018 de 23 de noviembre;
- e) las entidades de dinero electrónico, en los términos previstos en el artículo 8.1.b) de la Ley 21/2011, de 26 de julio;
- f) los prestamistas de alto coste autorizados, conforme a lo previsto en el capítulo II de este título.
- g) las sucursales en España de una entidad de crédito y las entidades de crédito en régimen de libre de prestación de servicios en España;
- h) las sucursales en España de entidades de pago, así como de entidades de dinero electrónico;
- i) las entidades de pago y entidades de dinero electrónico en régimen de libre prestación de servicios en España;
- j) las entidades financieras de otro Estado miembro de la Unión Europea que ejerzan su actividad mediante el establecimiento de una sucursal, mediante la prestación de servicios, o mediante una filial, en los términos previstos en el artículo 12.4 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

3. Se exceptúan de lo dispuesto en el apartado 1 los siguientes prestamistas a título subsidiario:

a) Los proveedores de bienes o prestadores de servicios que puedan considerarse PYME que concedan créditos en forma de pago aplazado para adquirir bienes y servicios que ellos mismos ofrezcan, siempre que el crédito se conceda sin intereses y ningún otro coste, y por los que el consumidor solo deba asumir unos gastos limitados adeudados por los pagos atrasados y exigidos.

b) Los proveedores de bienes o prestadores de servicios que no sean PYME, debidamente inscritos en el registro creado al efecto, que concedan créditos en forma de pago aplazado para adquirir bienes y servicios que ellos mismos ofrezcan, siempre que el crédito se conceda sin intereses y ningún otro coste, y por los que el consumidor solo deba asumir unos gastos limitados adeudados por los pagos atrasados y exigidos.



Reglamentariamente se desarrollará, mediante real decreto, la creación y procedimiento de inscripción en el registro público de prestamistas a título subsidiario.

c) La prestación de servicios de crédito por parte de las secciones de crédito de cooperativas de cualquier clase, excepto las de crédito, debidamente inscritas en un registro estatal o autonómico.

d) Aquellos otros prestamistas a título subsidiario que reglamentariamente, mediante real decreto, puedan determinarse.

4. Tampoco requerirán autorización o registro adicional los prestamistas que en el ejercicio de su actividad comercial, empresarial o profesional concedan créditos a los consumidores por medio de plataformas de financiación participativa reguladas en la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.

#### *Artículo 8. Prestación de servicios de intermediación de crédito.*

1. Sin perjuicio de lo previsto en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, no requerirá de inscripción la actividad de intermediación de crédito por parte de los prestamistas autorizados conforme al artículo 7.

2. Tampoco requerirán de inscripción adicional:

a) los agentes de las entidades de crédito, de las entidades de pago, de las entidades de dinero electrónico y de los establecimientos financieros de crédito debidamente inscritos en el Registro de Agentes del Banco de España;

b) los prestamistas con los que entidades de crédito extranjeras hayan celebrado acuerdos para la prestación habitual en España de servicios financieros a la clientela de dichas entidades extranjeras, en nombre y por cuenta de la entidad extranjera.

3. Los prestamistas no podrán desarrollar, en todo caso, la actividad de intermediación de crédito para prestamistas de alto coste autorizados, ni podrán poner en contacto, directa o indirectamente, a un consumidor con un prestamista de alto coste autorizado.

4. Lo dispuesto en esta ley será igualmente aplicable a los prestamistas cuando actúen en calidad de intermediarios de crédito, incluido lo establecido en el título IV.



#### *Artículo 9. Actuación mediante intermediarios de crédito.*

1. Los prestamistas autorizados podrán operar mediante intermediarios de crédito debidamente inscritos en los registros correspondientes, así como aquellos exentos de inscripción, en su caso, conforme a lo previsto en Ley 2/2009, de 31 de marzo.

2. Antes de iniciar las actividades con intermediarios de crédito vinculados, el prestamista verificará el cumplimiento de los requisitos de inscripción y actividad a los que se refieren los apartados 2 y 4 del artículo 3 ter de la Ley 2/2009, de 31 de marzo.

3. En ningún caso les resultará aplicable a los intermediarios de crédito a título subsidiario el artículo 26, relativo al deber de suministro de la información precontractual, el artículo 27, correspondiente a la obligación de asistencia al consumidor previa al contrato, y el artículo 28, relativo a la celebración del contrato de crédito al consumo a través de telefonía vocal.

La exclusión de la aplicación de las obligaciones de información precontractual a los intermediarios de crédito subsidiario no alterará la obligación del prestamista, o en su caso, del intermediario de crédito de garantizar que el consumidor recibe la información precontractual prevista en esta ley y en su normativa de desarrollo.

## CAPÍTULO II

### **Prestamistas de alto coste autorizados**

#### **SECCIÓN 1.<sup>a</sup> RÉGIMEN DE AUTORIZACIÓN**



## Artículo 10. *Autorización*

Corresponde al Banco de España autorizar la creación de los prestamistas de alto coste autorizados.

## Artículo 11. *Requisitos de autorización*

1. La obtención de la autorización de los prestamistas de alto coste y su inscripción en el registro al que se refiere el artículo 13, requerirá la previa verificación, por parte de la autoridad competente, del cumplimiento de los siguientes requisitos:

a) el solicitante debe ser una sociedad de capital constituida por el procedimiento de fundación simultánea y con duración indefinida;

b) contar con un domicilio social, así como su efectiva administración y dirección en España;

c) limitar estatutariamente su objeto social a las actividades propias de un prestamista de alto coste autorizado;

d) tener un capital social mínimo de 300.000 euros, desembolsado íntegramente y representado por acciones nominativas;

e) los miembros del órgano de administración, así como las personas que dirijan efectivamente la actividad cuando no formen parte de ese órgano, deberán gozar de la oportuna honorabilidad y acreditar conocimientos y experiencia adecuados para ejercer la actividad de manera competente y responsable.

Concurre honorabilidad en aquellos sujetos que demuestren lo siguiente:

1.º que no tienen antecedentes penales por haber cometido delitos graves, ya sea contra la propiedad, el patrimonio y el orden socioeconómico, de falsedad o cualquier otro cometido con ocasión del ejercicio de actividades financieras;

2.º que los efectos acumulativos de otros delitos o infracciones administrativas no afectan a su honorabilidad ni hayan sido sancionados por infracciones de las normas reguladoras del ejercicio de la actividad financiera y bancaria, de seguros o del mercado de valores, o de protección de los consumidores;



3.<sup>º</sup> que no se hallan en un procedimiento concursal en curso ni hayan sido inhabilitados por la declaración de cualquier concurso como culpable en sentencia firme, salvo que hayan sido rehabilitados.

f) los poseedores de participaciones cualificadas en el capital del solicitante, así como las personas que dirijan efectivamente la actividad de dichos poseedores de participaciones cualificadas en el caso de que sean personas jurídicas, deben gozar de la oportuna honorabilidad, lo que se demostrará mediante el cumplimiento de los requisitos a los que se refiere el párrafo segundo de la letra e);

g) Contar con una adecuada organización administrativa y contable, así como con procedimientos de control internos adecuados.

Se entenderá que el solicitante cuenta con procedimientos de control interno adecuados cuando disponga de:

1.<sup>º</sup> procedimientos y políticas de organización que les resulten exigibles para la efectiva aplicación y el cumplimiento de la normativa de conducta de estas entidades y de protección de la clientela bancaria de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29.8 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito;

2.<sup>º</sup> un plan de formación a su personal que mantenga actualizado un nivel adecuado de los conocimientos y competencias en las actividades de concesión de préstamos que realice;

3.<sup>º</sup> procedimientos escritos, así como con la capacidad técnica y operativa, para el adecuado cumplimiento de los requisitos de evaluación de la solvencia del consumidor y de información a este;

4.<sup>º</sup> una política adecuada que garantice el cumplimiento de las normas para la protección y el trato justo y diligente de los consumidores, en particular teniendo en cuenta la situación financiera de estos y, en su caso, la necesidad de remitirles a servicios de asesoramiento en materia de deudas, y;

5.<sup>º</sup> procedimientos internos adecuados y específicos que garanticen el registro y resolución de las reclamaciones de los prestatarios.

2. Los prestamistas de alto coste autorizados deberán ajustar el ejercicio económico al año natural y someter sus cuentas anuales a la auditoría de cuentas regulada en la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas.



## Artículo 12. *Procedimiento de autorización*

1. La solicitud de autorización se dirigirá al Banco de España y se acompañará de la siguiente documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 11:

a) una copia de la escritura de constitución y de los estatutos de la sociedad o, en caso de que la sociedad no esté constituida, del proyecto de escritura de constitución o de los estatutos sociales, así como la documentación que acredite que la entidad dispone del capital social exigido;

b) la dirección del centro de efectiva administración y dirección del solicitante o de su domicilio social;

c) la relación de los miembros del órgano de administración del solicitante, de las personas que dirijan efectivamente la actividad cuando no formen parte de ese órgano y de las personas que posean participaciones cualificadas;

d) la documentación acreditativa de la honorabilidad y conocimientos y experiencia exigidos a los miembros del órgano de administración del solicitante, así como las personas que dirijan efectivamente la actividad cuando no formen parte de ese órgano;

e) la documentación acreditativa de la honorabilidad de las personas que poseen participaciones cualificadas, y;

f) los sistemas de gobernanza y mecanismos de control interno a que se refiere el artículo 11.1.g).

2. El Banco de España elaborará el modelo normalizado de solicitud, adecuando su contenido al apartado 1.

3. El Banco de España podrá exigir al prestamista de alto coste autorizado cuantos datos o informes se consideren oportunos para verificar el cumplimiento de los requisitos necesarios para la obtención y el mantenimiento de la autorización como prestamista de alto coste autorizado.

4. El plazo máximo para resolver y notificar la resolución del procedimiento será de tres meses desde la fecha en que la solicitud se considere completa para su tramitación.

El vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado la resolución legítima al interesado para entender desestimada por silencio administrativo su solicitud de autorización para operar como prestamista de alto coste autorizados,



de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

5. En caso de que se produzca cualquier cambio que afecte a la exactitud de la información y la documentación aportada en el procedimiento de autorización, el prestamista de alto coste autorizado informará de ello sin demora al Banco de España.

6. La autorización para operar como prestamista de alto coste autorizado podrá ser denegada cuando el solicitante no cumpla con cualquiera de los requisitos necesarios para obtener y conservar la autorización descritos en el artículo 11 o no acredite su cumplimiento de conformidad con los previsto en este artículo.

7. La autorización decaerá automáticamente cuando un prestamista de alto coste autorizado no haya sido inscrito en el Registro especial de prestamistas de alto coste del Banco de España en el plazo de un año desde la fecha de obtención de la autorización.

#### *Artículo 13. Registro especial de prestamistas de alto coste.*

1. Una vez obtenida la autorización y tras su constitución e inscripción en el Registro Mercantil, los prestamistas de alto coste deberán, antes de iniciar sus actividades, y, en todo caso, en el plazo de un año desde su autorización, quedar inscritos en el Registro especial de prestamistas de alto coste autorizados que se cree al efecto en el Banco de España.

2. El Banco de España podrá elaborar modelos normalizados que determinarán el contenido de la información a incluir en dicho Registro.

3. El Banco de España publicará en su página web de forma gratuita la relación de prestamistas de alto coste autorizados.

4. El Registro deberá mantenerse permanentemente actualizado. Los prestamistas de alto coste autorizados comunicarán sin demora cualquier actualización que afecte a los datos contenidos en el Registro.



#### *Artículo 14. Requisitos de actividad*

Una vez autorizados e inscritos en el Registro, los prestamistas de alto coste deberán:

- a) contar con procedimientos internos adecuados y específicos que garanticen el registro y resolución de las reclamaciones de los consumidores o garantes;
- b) contar con procedimientos y órganos adecuados de control interno y de comunicación para prevenir e impedir la realización de operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales, y haber designado un representante ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias en las condiciones establecidas en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, y el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril;
- c) contar con sistemas de gobernanza sólidos y mecanismos de control interno, incluido el nombramiento de un delegado de protección de datos, que garanticen la observancia del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales;

#### *Artículo 15. Autorizaciones posteriores a la inscripción.*

1. Los prestamistas de alto coste autorizados deberán notificar al Banco de España el nombramiento de nuevos miembros del órgano de administración u órgano equivalente, así como el de las personas que dirijan efectivamente la entidad cuando no formen parte de dicho órgano, a fin de que esta autoridad evalúe, con carácter previo al ejercicio del cargo, el cumplimiento de los requisitos de honorabilidad y de conocimientos y experiencia.

2. Los prestamistas de alto coste autorizados deberán asegurar, en todo momento, que los miembros del órgano de administración, así como de las personas que dirijan efectivamente la entidad cuando no formen parte de dicho órgano, poseen la oportuna honorabilidad y conocimientos y experiencia.



En este sentido, los prestamistas de alto coste autorizados deberán notificar también al Banco de España cualquier circunstancia relevante que, durante el ejercicio de su actividad, pudiera afectar negativamente al cumplimiento de los requisitos de honorabilidad de las citadas personas, así como a sus conocimientos y experiencia adecuados para ejercer su actividad de manera competente y responsable.

La comunicación de la circunstancia relevante se acompañará de una evaluación de idoneidad en la que la entidad analice y justifique el cumplimiento específico de los requisitos de idoneidad que pudieran verse afectados a la luz de las circunstancias comunicadas. La comunicación deberá realizarse en un plazo máximo de quince días hábiles desde que se tuviera –o debiera haberse tenido– conocimiento del hecho. El Banco de España evaluará si dichos cambios afectan al resultado de la evaluación realizada previamente.

3. El Banco de España podrá, en cualquier momento, reevaluar el cumplimiento del requisito de honorabilidad y conocimientos y experiencia adecuados para ejercer su actividad de manera competente y responsable cuando, en presencia de indicios fundados, resulte necesario valorar dichos requisitos.

4. El Banco de España podrá elaborar el modelo normalizado de la comunicación del nombramiento de nuevos miembros del órgano de administración o equivalente, adecuando el contenido de dichas solicitudes a lo previsto en los apartados anteriores.

5. No será necesario comunicar ni solicitar la autorización de modificación de estatutos sociales, a excepción de la modificación de la denominación y del domicilio, que deberán ser comunicadas al Banco de España para su actualización en el Registro de prestamistas de alto coste del Banco de España, una vez inscritas en el Registro Mercantil.

#### *Artículo 16. Revocación de la autorización.*

1. El Banco de España, sin perjuicio de las sanciones previstas en el título IV, podrá acordar, de forma motivada, la revocación de la autorización concedida a un prestamista de alto coste autorizado en los siguientes supuestos:

a) Si no hace uso de la autorización dentro de los doce meses siguientes a su concesión;

b) Si renuncia expresamente a la autorización;



c) Si interrumpe durante más de doce meses, desde la inscripción en el Registro especial de prestamistas de alto coste autorizados, las actividades de concesión de créditos de alto coste para las que ha sido autorizado;

d) Si ha obtenido la autorización por medio de declaraciones falsas o por cualquier otro medio irregular;

e) Si ha dejado de cumplir los requisitos de su autorización como prestamista de alto coste autorizado establecidos en el artículo 11;

f) Si como resultado de una sanción firme en vía administrativa por infracción muy grave conforme al artículo 72 de Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, en relación con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, se evidencia que la entidad ha dejado de cumplir con los requisitos de autorización como prestamista de alto coste autorizado establecidos en el artículo 14.c).

A tal efecto, la Agencia Española de Protección de Datos comunicará al Banco de España la imposición de estas sanciones.

g) En caso de una sanción firme en vía administrativa por infracción muy grave de la normativa aplicable, incluida esta ley y la normativa de protección de las personas consumidoras.

2. La revocación de la autorización por renuncia expresa estará sujeta al mismo procedimiento previsto para la autorización. El resto de los supuestos de revocación se regirán por lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3. La revocación de la autorización se hará constar en todos los registros públicos correspondientes y, tan pronto como sea notificada al prestamista de alto coste autorizado, conllevará la imposibilidad de realizar las actividades para las que estaba autorizado.

#### *Artículo 17. Adquisición de participaciones cualificadas.*

1. Corresponde al Banco de España la autorización de la adquisición de una participación cualificada en un prestamista de alto coste autorizado, conforme al siguiente procedimiento:



a) Toda persona física o jurídica que, por sí sola o actuando de forma concertada con otras, haya decidido adquirir, directa o indirectamente, una participación cualificada, lo notificará previamente por escrito al Banco de España.

b) En la notificación prevista en el apartado anterior se indicará la cuantía de la participación prevista y se incluirá toda la información que fuera pertinente para que el Banco de España pueda llevar a cabo la evaluación de los requisitos de honorabilidad a los que se refiere el artículo 11.1.e), del adquirente potencial, así como de las personas que dirijan efectivamente la actividad de ese adquirente en el caso de que sea una persona jurídica.

c) Una vez recibida la notificación, el Banco de España evaluará si la información comunicada es completa o incompleta. Si la información fuera incompleta, el Banco de España requerirá al interesado para que subsane la falta, en el plazo máximo de 10 días hábiles, indicándole que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de la adquisición de la participación cualificada, previa resolución. Si la información fuera completa, el Banco de España también lo notificará al interesado.

d) El plazo máximo para resolver y notificar sobre los requisitos de honorabilidad será de 60 días hábiles desde la notificación de que la información se considere completa. El vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado la resolución legítima al interesado para entender estimada su pretensión de adquisición de participaciones cualificadas.

2. La adquisición de participaciones cualificadas sin mediar notificación previa al Banco de España, sin haber transcurrido el plazo para su evaluación o con la oposición expresa del Banco de España, producirá los efectos previstos en las letras a) y b) del artículo 20 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, sin perjuicio, además, del régimen sancionador previsto en esta ley.

3. El Banco de España podrá elaborar el modelo normalizado de solicitud de autorización de adquisición de participación cualificada, adecuando el contenido de dichas solicitudes a lo previsto en los apartados anteriores.

## SECCIÓN 2.<sup>a</sup> RÉGIMEN DE ACTIVIDAD



**Artículo 18. *Régimen de actividad de los prestamistas de alto coste autorizados.***

1. Los prestamistas de alto coste una vez inscritos podrán ejercer:
  - a) la actividad de concesión de créditos de alto coste.
  - b) las actividades accesorias que resulten necesarias para el desempeño de la actividad anterior.
2. Los prestamistas de alto coste autorizados no podrán desarrollar la actividad de intermediación de crédito.
3. Los prestamistas de alto coste autorizados podrán desarrollar su actividad de forma directa o a través de intermediarios de crédito vinculados.
4. Los prestamistas de alto coste autorizados no podrán operar con intermediarios de crédito vinculados que sean:
  - a) proveedores de bienes y servicios que desarrolleen la actividad de intermediación de crédito a título subsidiario.
  - b) otros prestamistas autorizados a desarrollar su actividad de concesión de crédito en España.
  - c) plataformas de financiación participativa autorizadas conforme a lo previsto en la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.
5. A los efectos de este artículo, se consideran actividades accesorias:
  - a) la concesión de crédito libre de gastos e intereses que, en caso de impago, puedan ser reembolsables, en su caso, mediante un crédito de alto coste;
  - b) la renegociación, refinanciación o reestructuración del importe impagado de créditos de alto coste.

**Artículo 19. *Crédito de alto coste***

Los contratos de crédito de alto coste son aquellos por los que el prestamista de alto coste autorizado y el consumidor pactan una remuneración



que no supera el límite establecido en el artículo 72.1.b), sin posibilidad de repercutir cualquier otro gasto o comisión por la concesión o cobro de las mensualidades del crédito, y con unos gastos limitados de recuperación de saldos impagados.

#### *Artículo 20. Normas de actuación de los prestamistas de alto coste.*

1. El prestamista de alto coste autorizado y, si ha lugar, el intermediario de crédito vinculado presentarán al solicitante, en su caso, la oferta vinculante para que el consumidor evalúe sus implicaciones y pueda tomar una decisión fundada sobre la conveniencia de celebrar o no un contrato de préstamo sin demora injustificada, con suficiente antelación, que nunca será inferior a 24 horas, respecto del momento en que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato u oferta de préstamo.

2. Sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones de entrega de documentación contractual e información precontractual, entre la información obligada a proveer al consumidor respecto a los créditos de alto coste, el prestamista de alto coste deberá proporcionar, junto a la información precontractual, la Ficha del Crédito de Alto Coste o «FICAC». Reglamentariamente se podrá desarrollar, mediante real decreto, el formato y contenido mínimo de dicha ficha.

3. El prestamista de alto coste ofertará un reembolso gradual del capital en cuotas periódicas mensuales constantes o con cantidades destinadas al reembolso del capital constantes. En particular, los contratos de crédito de alto coste se establecerá un plazo de vencimiento con un mínimo de 3 meses y un máximo de 12 meses.

4. El prestamista de alto coste no podrá conceder un crédito de alto coste adicional hasta que no sea reembolsado íntegramente por el consumidor el importe del crédito de alto coste previo que mantenga con este.

5. La renegociación, refinanciación o reestructuración del importe impagado de un crédito de alto coste no podrá realizarse mediante la concesión de un nuevo crédito de alto coste en las condiciones establecidas en el artículo 19, estando la remuneración de nuevo acuerdo de crédito sujeto a los límites previstos en el artículo 71.

6. Sin perjuicio de lo establecido en los artículos 22, 23 y 24 de la presente ley, en materia de publicidad, el prestamista de alto coste autorizado y, si ha lugar, el intermediario de crédito vinculado:



a) no podrán publicitar productos de crédito en los que se destaque la facilidad o rapidez con la que se puede obtener un crédito sobre el resto de sus características esenciales, tales como tipología y coste total del crédito.

b) deberán incluir el coste total del crédito para el consumidor en aquella publicidad que haga referencia al esfuerzo en términos de importe de reembolso periódico.

7. En lo no previsto en este título y en cuanto no se oponga a su contenido, los prestamistas de alto coste autorizados estarán también sujetos a todas las normas de esta ley, quedando preservados los derechos concedidos a los consumidores en todo su articulado.

#### *Artículo 21. Información relativa a créditos de alto coste concedidos.*

Sin perjuicio del cumplimiento de lo previsto en el artículo 31, el prestamista de alto coste autorizado, antes de conceder un crédito de alto coste deberá consultar el historial crediticio del cliente y, en particular, los créditos de alto coste que el solicitante pudiera haber contraído con otros prestamistas de coste autorizados.

## TÍTULO II

### **Normas de protección al consumidor**

#### CAPÍTULO I

##### **Disposiciones generales**



## SECCIÓN 1.<sup>a</sup> PUBLICIDAD DE LOS CONTRATOS DE CRÉDITO

### Artículo 22. *Publicidad y comercialización de los contratos de crédito.*

1. La publicidad de los contratos de crédito al consumo que lleven a cabo prestamistas o intermediarios de crédito al consumo se ajustará a lo previsto en esta ley y en su norma de desarrollo, así como en aquellas otras normas de carácter general que establezcan disposiciones reguladoras de la actividad publicitaria aplicables a la concesión de crédito al consumo.

En particular, la publicidad será leal, honesta, clara, suficiente, objetiva y no engañoso, y se elaborará de forma que no genere en la clientela falsas expectativas sobre la disponibilidad, el coste o el importe total adeudado del crédito.

2. En la publicidad y demás comunicaciones comerciales sobre contratos de crédito sujetos al ámbito de aplicación de esta ley se incluirá una advertencia clara y destacada que informe al público de que los préstamos cuestan dinero. Para ello se utilizará la fórmula «Atención, un crédito es vinculante para usted y debe ser devuelto. Compruebe el coste del préstamo y su capacidad de reembolso antes de comprometerse».

Reglamentariamente podrán establecerse, mediante orden, advertencias adicionales cuando se considere necesario para asegurar la adecuada comercialización del crédito, por su especial complejidad u onerosidad para el público.

### Artículo 23. *Información básica que deberá figurar en la publicidad.*

1. Cuando en la publicidad se haga referencia al tipo de interés o a cualesquiera cifras relacionadas con el coste del crédito para el consumidor se especificarán de forma clara, concisa y destacada, mediante un ejemplo representativo, los siguientes elementos:

a) el tipo deudor, fijo y/o variable, junto con información sobre cualquier gasto incluido en el coste total del crédito para el consumidor;

b) el importe total del crédito;



- c) la tasa anual equivalente;
- d) en su caso, la duración del contrato de crédito;
- e) en el caso de los créditos en forma de pago aplazado de un bien o servicio en particular, el precio al contado y el importe de los posibles anticipos;
- f) en su caso, el importe total adeudado por el consumidor y el importe de las cuotas periódicas.

Reglamentariamente podrá establecerse, mediante orden, los requisitos relativos a la publicidad de los contratos de crédito en la que no se incluya información sobre el coste del crédito.

2. Cuando se utilice un medio no visual para comunicar la información básica a que se refiere el apartado 1, en casos concretos y justificados, no se aplicarán los apartados 1.e) y 1.f).

3. Cuando se utilice un medio electrónico que no permita que la información básica a que se refiere el apartado 1 se muestre de forma destacada y clara, siempre en casos específicos y justificados, se incluirá la información prevista en los apartados 1.e) y 1.f) a la que se podrá acceder de forma directa, inmediata y sin que medie más de una acción de navegación (clic, desplazamiento o deslizamiento) desde la página principal o desde la interfaz en la que se encuentre el usuario.

4. Cuando la celebración de un contrato relativo a un servicio accesorio vinculado con un contrato de crédito sea obligatoria para obtener el crédito o para obtenerlo en las condiciones ofrecidas, y el coste de ese servicio no pueda determinarse de antemano, además de lo previsto en el apartado 1 anterior, se especificará la obligación de suscribir dicho contrato de forma clara, concisa y destacada en la publicidad.

5. La información básica mencionada en los apartados anteriores se publicará con una letra que resulte fácilmente legible y con un contraste de impresión adecuado o de forma claramente audible, según proceda, y se adaptará a las limitaciones técnicas del medio utilizado para la publicidad.

#### *Artículo 24. Prohibiciones de determinados mensajes publicitarios.*

Queda prohibida la publicidad de productos de crédito en la que:



- a) se incentive a los consumidores a contraer un crédito por la vía de sugerir que este mejorará su situación financiera;
- b) se especifique que los contratos de crédito pendientes o los créditos registrados en las bases de datos tienen poca o ninguna influencia en la evaluación de una solicitud de crédito;
- c) se sugiera que el crédito supone un aumento de los recursos financieros, constituye un sustitutivo del ahorro o puede mejorar el nivel de vida de los consumidores;
- d) Aquella publicidad que entraña riesgos para los consumidores. Reglamentariamente podrá establecerse, mediante orden, los criterios o piezas publicitarias que impliquen riesgos para los consumidores.

## SECCIÓN 2.<sup>a</sup> INFORMACIÓN PREVIA

### Artículo 25. *Información general.*

Los prestamistas o, en su caso, los intermediarios de crédito proporcionarán en todo momento a los consumidores información general clara y comprensible sobre los contratos de crédito. El contenido de esta información general se desarrollará mediante real decreto.

### Artículo 26. *Deber de suministro de la información precontractual.*

1. El prestamista y, si ha lugar, el intermediario de crédito, proporcionarán al consumidor la información precontractual necesaria para comparar diferentes ofertas y tomar una decisión informada sobre la conveniencia de suscribir un contrato de crédito, considerando las condiciones del crédito ofrecidas por el prestamista y, en su caso, las preferencias manifestadas y la información proporcionada por el consumidor.

2. La información precontractual se entregará al consumidor con la debida antelación antes de que este quede vinculado por cualquier oferta o contrato de crédito, aun cuando se usen técnicas de comunicación a distancia.



Los procedimientos internos de los prestamistas y, en su caso, los intermediarios de crédito establecerán modalidades de crédito o umbrales según el importe de crédito a partir de los cuales la entrega de la información precontractual se realizará con una antelación igual o superior a 24 horas.

En caso de que la información precontractual se proporcione con menos de 24 horas de antelación a la vinculación del consumidor al contrato de crédito, el prestamista y, en su caso, el intermediario de crédito deberá enviar al consumidor un recordatorio acerca de la posibilidad de desistir del contrato de crédito y del procedimiento establecido para ello en el artículo 47.4. Dicho recordatorio se proporcionará al consumidor entre uno y siete días después de la celebración del contrato de crédito o, cuando proceda, de la presentación por el prestamista de la oferta de crédito vinculante.

3. La información precontractual deberá proporcionarse al consumidor mediante la Información Normalizada Europea (INE).

Con la entrega de la INE se considerará que el prestamista y el intermediario de crédito cumplen con los requisitos de información precontractual regulados en este apartado, así como las obligaciones establecidas en el artículo 108 bis del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, si se trata de un contrato de servicios financieros a distancia.

4. Toda la información precontractual que aparezca en la INE se presentará de forma igualmente destacada, deberá ser clara y comprensible, congruente, claramente legible y tendrá en cuenta las limitaciones técnicas del medio utilizado para presentarla.

La información precontractual se mostrará de manera adecuada y ajustada a los diferentes canales que se empleen para entregarla, teniendo en cuenta la necesidad de asegurar la interoperabilidad entre los canales utilizados.

5. En la primera parte de la INE figurará, en una página, la siguiente información precontractual, que deberá ser fácilmente visible para el consumidor:

- a) La identidad del prestamista, así como, en su caso, del intermediario de crédito;
- b) El importe total del crédito;
- c) La duración del contrato de crédito;



d) El tipo deudor, o todos los tipos deudores si se aplican diferentes tipos deudores en diferentes circunstancias;

e) La tasa anual equivalente y el importe total adeudado por el consumidor;

f) En el caso de créditos en forma de pago aplazado de bienes o servicios específicos y en el caso de contratos de crédito vinculados, los bienes o servicios específicos y su precio al contado;

g) Los costes en caso de pagos atrasados, es decir, el tipo de interés de demora aplicable, así como los métodos para su ajuste y, en su caso, los gastos por impago;

h) El importe, el número y la periodicidad de los pagos que deberá efectuar el consumidor y, en su caso, el orden en que deben asignarse los pagos a distintos saldos pendientes sometidos a distintos tipos deudores a efectos de reembolso;

i) Una advertencia sobre las consecuencias en caso de impago o pago atrasado;

j) La existencia o ausencia de derecho de desistimiento y, en su caso, el plazo de desistimiento;

k) La existencia de un derecho de reembolso anticipado y, en su caso, información sobre el derecho del prestamista a una compensación;

l) La dirección geográfica, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del prestamista y, en su caso, del intermediario de crédito.

6. En caso de que no pueda mostrarse en una página, la información referida en el apartado 5, se mostrará en dos páginas como máximo de forma que resulte fácilmente visible para el consumidor y la información a que se refieren los apartados 5.a), 5.b), 5.c), 5.d), 5.e), 5.f) y 5.g) se mostrará en la primera página de la INE.

7. Cualquier información precontractual adicional que el prestamista pueda comunicar al consumidor será claramente legible y se proporcionará en un documento aparte que podrá adjuntarse a la INE.

En el caso en el que el proveedor de bienes o servicios ofrezca un descuento sobre el precio de venta ligado a la contratación de una financiación vinculada, la información sobre cualquier cantidad en concepto de



indemnización, penalización o cualquier otro coste que deba abonar el consumidor a dicho proveedor de bienes o servicios en caso de cancelación anticipada del contrato de financiación deberá facilitarse, mediante documento aparte, conforme a lo previsto en el párrafo anterior.

En caso de contratos de créditos de duración indefinida o duración definida prorrogable en el que el crédito dispuesto no se satisface en su totalidad al final del período de liquidación pactado, se incluirá una advertencia de que cada fecha de liquidación periódica incluye un reembolso mínimo del capital prestado, que varía según el importe total del préstamo pendiente de reembolsar en dicho periodo.

8. Previa solicitud del consumidor, el prestamista y, en su caso, el intermediario de crédito proporcionará gratuitamente al consumidor, además de la INE, una copia gratuita del proyecto del contrato de crédito, siempre que en el momento de la solicitud el prestamista esté dispuesto a celebrar el contrato de crédito con el consumidor.

9. La información precontractual de los contratos especificados en los artículos 3.3 y 3.4 se entregará al consumidor a través de una INE específica para este tipo de contratos. Su entrega por parte del prestamista se llevará a cabo conforme a lo previsto en el apartado 3 de este artículo.

En cuanto a los requisitos y contenido de la información precontractual de estos contratos, será aplicable lo previsto en los apartados 4, 5, 6 y 8. No será obligatorio indicar el plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento previsto en apartado 5.j).

10. Reglamentariamente se podrá determinar, mediante real decreto, cualquier otro contenido adicional de la información precontractual que deba facilitarse al consumidor en virtud del presente artículo, así como los formatos de las INE previstas en este artículo.

#### *Artículo 27. Asistencia al consumidor previa al contrato.*

1. Antes de que se celebre el contrato de crédito, los prestamistas y, en su caso, los intermediarios de crédito proporcionarán al consumidor de forma individualizada explicaciones adecuadas sobre los contratos de crédito propuestos y sobre cualesquiera servicios accesorios que le permitan al consumidor evaluar si los contratos de crédito y los servicios accesorios propuestos se adaptan a sus necesidades y su situación financiera. Además, los prestamistas y, en su caso, los intermediarios de crédito deberán responder a



las consultas que les formule el consumidor acerca del contenido, significado y trascendencia práctica de los documentos que le hayan sido entregados.

2. Las explicaciones que se faciliten al consumidor en virtud del presente artículo no deberán constituir de por sí una recomendación personal.

3. Los prestamistas y los intermediarios de crédito tendrán, en todo caso, la obligación de documentar las explicaciones que se proporcionen al consumidor, debiendo quedar reflejadas la forma y la fecha en que se facilitaron.

4. Reglamentariamente se podrá desarrollar, por real decreto, el contenido de la asistencia y la adaptación de la misma a las circunstancias del consumidor.

#### *Artículo 28. Celebración del contrato de crédito al consumo a través de telefonía vocal*

1. En el caso de que la contratación entre el consumidor y el prestamista, o en su caso el intermediario de crédito, se lleve a cabo a través de telefonía vocal, el prestamista o el intermediario de crédito deberá proporcionar al consumidor la descripción previa de las características principales del servicio financiero que incluirá, al menos, los elementos especificados en el artículo 26.5 y en el artículo 26.9, párrafo segundo, para los contratos especificados en los artículos 3.3 y 3.4.

2. Inmediatamente después de la celebración del contrato de crédito, el prestamista y, en su caso, el intermediario de crédito, proporcionarán al consumidor la INE en un soporte duradero.

#### *Artículo 29. Oferta vinculante*

1. El prestamista que ofrezca un crédito a un consumidor estará obligado a entregarle antes de la celebración del contrato, si el consumidor así lo solicita, un documento que constituirá una oferta vinculante que incluirá todas las condiciones del crédito en términos idénticos y con la misma información que la prevista para la información precontractual.

2. La oferta vinculante se deberá mantener durante un plazo mínimo de catorce días naturales desde su entrega, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables al prestamista.



3. Si esta oferta se hace al mismo tiempo que se comunica la información precontractual, deberá facilitarse al consumidor en un documento separado, al igual que cualquier otra información adicional que el prestamista desee proporcionar al consumidor, lo que deberá realizarse de conformidad con lo establecido en el artículo 26.7. Este documento aparte podrá adjuntarse a la INE.

El prestamista también podrá facilitar la oferta vinculante a través de la INE, siempre que se advierta expresamente al consumidor de que dicho documento constituye una oferta vinculante, en los términos previstos en este artículo, y se entregue una copia del proyecto del contrato de crédito en documento separado.

4. Además, la entrega de una copia del proyecto del contrato también podrá tener la consideración de oferta vinculante cuando se formule la advertencia señalada en el apartado 3, párrafo segundo.

5. La aceptación de la oferta vinculante constituirá el contrato mismo siempre que respete todos los requisitos de forma y contenido del contrato establecidos en el artículo 34 y en su normativa de desarrollo, debiendo quedar constancia de que se ha advertido expresamente al consumidor de las consecuencias jurídicas asociadas a la aceptación de la oferta vinculante.

#### *Artículo 30. Ofertas personalizadas basadas en un tratamiento automatizado.*

1. Los prestamistas y los intermediarios de crédito informarán a los consumidores de forma clara y comprensible cuando se les presente una oferta personalizada basada en el tratamiento automatizado de sus datos personales, sin perjuicio de las obligaciones establecidas en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

2. Los prestamistas y los intermediarios deberán informar, a su vez, de las fuentes utilizadas en caso de realizar ofertas personalizadas basadas en un tratamiento automatizado de los datos, en virtud del artículo 11.3.b) de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.



## SECCIÓN 3.<sup>a</sup> EVALUACIÓN DE SOLVENCIA Y ACCESO A BASES DE DATOS

Artículo 31. *Obligación de evaluar la solvencia del consumidor.*

1. Los prestamistas, antes de celebrar un contrato de crédito al consumo, evaluarán en profundidad la solvencia del consumidor. Dicha evaluación se realizará en interés del consumidor, a fin de prevenir las prácticas de préstamo irresponsables y el endeudamiento excesivo.

Si el crédito se solicita conjuntamente por más de una persona, el prestamista evaluará la solvencia atendiendo a la capacidad de reembolso conjunta de todas ellas, así como de los consumidores que actúen, en su caso, como fiadoras o avalistas.

2. La evaluación de la solvencia tendrá en cuenta debidamente los factores pertinentes para verificar las perspectivas de cumplimiento por parte del consumidor de sus obligaciones en virtud del contrato de crédito.

Dicha evaluación se realizará con base en información suficiente sobre la situación financiera y económica del consumidor, esto es aquella que sea relevante, exacta y que sea necesaria y proporcionada en relación con la naturaleza, la duración, el valor y los riesgos del crédito para el consumidor.

3. La información suficiente a la que se refiere el apartado 2 podrá incluir datos que demuestren ingresos u otras fuentes de reembolso, información sobre activos y pasivos financieros, o información sobre otros compromisos financieros y otros gastos corrientes del hogar que haya que cubrir.

En ningún caso dicha información incluirá categorías especiales de datos a que se refiere el artículo 9, apartado 1, del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

4. La información relevante se obtendrá a partir de fuentes internas o externas, incluyendo la información proporcionada por el consumidor a solicitud del prestamista. A estos efectos, las redes sociales no se considerarán una fuente externa.



Los prestamistas recurrirán, en caso necesario, a la consulta de una base de datos de las mencionadas en el artículo 33. No obstante, la evaluación de solvencia no podrá basarse exclusivamente en el historial crediticio del consumidor.

La información obtenida de conformidad con el presente apartado se verificará adecuadamente, en caso necesario mediante una remisión a documentación verificable de forma independiente.

5. Los prestamistas recurrirán, en caso necesario en aplicación del criterio de proporcionalidad previsto en el apartado 2, a la consulta del historial crediticio del cliente acudiendo a la Central de Información de Riesgos del Banco de España o a alguno de los sistemas privados de información crediticia. No obstante, la evaluación de solvencia no podrá basarse exclusivamente en el historial crediticio del consumidor.

En caso de que el prestamista conceda el préstamo, podrá comunicar los siguientes datos a los sistemas privados de información crediticia:

- a) el importe original;
- b) la fecha de inicio;
- c) la fecha de vencimiento;
- d) los importes pendientes de pago;
- e) el tipo de préstamo;
- f) las garantías existentes y valor al que estas alcanzan, y;
- g) cualquier otro que reglamentariamente se establezca mediante orden ministerial.

6. Las entidades deberán contar con procedimientos internos específicamente desarrollados para llevar a cabo la evaluación de solvencia. Estos procedimientos serán revisados periódicamente por las propias entidades, que mantendrán registros actualizados de dichas revisiones.

7. Los intermediarios de crédito proporcionarán al prestamista, de manera exacta y puntual, y con observancia de lo dispuesto en la legislación de protección de datos personales, la información obtenida del consumidor, para que aquel pueda cumplir con sus obligaciones en materia de evaluación de la solvencia.



8. Una vez celebrado el contrato de crédito y antes de acordar cualquier aumento significativo de su importe, los prestamistas realizarán una nueva evaluación de la solvencia del consumidor, con base en información actualizada. No será necesario llevar a cabo una nueva evaluación de solvencia si la evaluación inicial ya consideró e incluyó la posibilidad de acordar ampliaciones significativas del crédito.

9. Reglamentariamente podrán desarrollarse, mediante real decreto, los criterios y orientaciones adicionales previstas en este artículo necesarias para la concesión de crédito, incluyendo los factores pertinentes y las circunstancias concretas que han de tenerse en cuenta a efectos de verificar las expectativas de cumplimiento por el consumidor y prevenir las prácticas de préstamo irresponsables y el endeudamiento excesivo.

#### *Artículo 32. Resultado de la evaluación*

1. El prestamista solo concederá el crédito al consumo si, de acuerdo con el resultado de la evaluación de la solvencia realizada conforme a lo previsto en este artículo, se considera probable que el consumidor pueda cumplir con las obligaciones derivadas del contrato de crédito sin incurrir en sobreendeudamiento.

2. La incorrecta evaluación de la solvencia no otorgará al prestamista la facultad de resolver, rescindir o modificar ulteriormente el contrato de crédito, salvo que se demuestre que el consumidor ha ocultado o falsificado conscientemente la información a que se refiere el artículo 31.2.

Tampoco podrán los prestamistas resolver, rescindir o modificar el contrato de crédito en detrimento del consumidor si la información recabada antes de celebrarse dicho contrato fuera incompleta.

3. En el supuesto de que el análisis de la solvencia implique el uso de herramientas de procesamiento automatizado de datos personales, el prestamista informará al consumidor de su derecho a solicitar y obtener intervención humana en el proceso de evaluación.

Este derecho a solicitar y obtener una intervención humana incluye la posibilidad de:

a) solicitar y obtener una explicación clara y comprensible de la evaluación de solvencia, incluida la lógica y los riesgos que implica el tratamiento



automatizado de datos personales, así como su significado y sus efectos en la decisión;

- b) expresar su propio punto de vista, y;
- c) solicitar una revisión de la evaluación de solvencia y la decisión sobre la concesión del crédito por parte del prestamista de crédito al consumo.

4. Cuando se deniegue una solicitud de crédito, el prestamista informará al consumidor de su decisión por escrito y sin demora, e incluirá en la comunicación información sobre el procedimiento para oponerse a esta decisión.

La denegación deberá estar debidamente justificada y se especificarán las razones concretas en las que se fundamente. Cuando sea pertinente, también se remitirá al consumidor a los servicios de asesoramiento en materia de deudas.

Asimismo, cuando la denegación de un crédito se base fundamentalmente en la consulta de una base de datos, el prestamista informará al consumidor, sin demora indebida y de forma gratuita, del resultado y detalles de la consulta a sistemas privados de información crediticia o a la Central de Información de Riesgos, así como de las categorías de datos que se han tenido en cuenta.

### Artículo 33. *Bases de datos.*

1. Los sistemas privados de información crediticia y la CIR facilitarán el acceso a los prestamistas en condiciones no discriminatorias. En caso de créditos transfronterizos, se facilitará el acceso a cualquier prestamista sin imponer condiciones de acceso más onerosas que a los operadores nacionales, siempre que este se encuentre registrado y supervisado por una autoridad nacional competente de un Estado Miembro y que cumplan plenamente con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

En todo caso, el derecho de acceso previsto en el párrafo anterior se limitará a la información estrictamente necesaria para realizar una evaluación precisa de la solvencia del consumidor tras recibir la correspondiente solicitud de crédito. En el caso de la CIR, esta información y cualquier actuación que implique el uso de la CIR para la valoración de la solvencia del consumidor se ajustará a



lo dispuesto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

2. Los prestamistas y los intermediarios de crédito no procesarán las categorías especiales de datos a que se refiere el artículo 9, apartado 1, del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, ni los datos personales de los consumidores obtenidos de redes sociales.

3. Los sistemas privados de información crediticia contarán con procesos que garanticen que la información de sus bases de datos está actualizada y es exacta, y recabarán de los declarantes, al menos, los siguientes datos sobre los contratos de crédito al consumo:

- a) El tipo de contrato;
- b) La identidad del prestamista;
- c) La eventual situación de mora del consumidor.

4. La entidad que mantenga el sistema privado de información crediticia con datos relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito deberá informar al consumidor, en el contrato o en el momento de requerir el pago, de la inclusión de tales datos y del sistema en el que participa, de conformidad con lo previsto en el artículo 20.1.c) de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

5. Los sistemas privados de información crediticia contarán con procedimientos de resolución de reclamaciones que permitan la impugnación por parte de personas consumidoras del contenido de las bases de datos, de la información que puedan obtener terceras personas, así como que faciliten el ejercicio de los derechos previstos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.



## SECCIÓN 4.<sup>a</sup> FORMA Y CONTENIDO DE LOS CONTRATOS

Artículo 34. *Forma y contenido del contrato de crédito.*

1. Los contratos de crédito sometidos a la presente ley, así como cualquier modificación de estos, se formalizarán en papel o en otro soporte duradero. Los contratos de crédito se redactarán con una letra que resulte legible y con un contraste de impresión adecuado.

Todas las partes contratantes tendrán derecho a obtener una copia del contrato de crédito.

2. El contrato de crédito deberá especificar, de forma clara y concisa, los siguientes elementos:

- a) el tipo de crédito;
- b) la identidad, la dirección geográfica, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico de las partes contratantes, así como, en su caso, la identidad y la dirección geográfica del intermediario de crédito;
- c) el importe total del crédito y las condiciones que rigen la disposición de fondos;
- d) la duración del contrato de crédito;
- e) en el caso de créditos en forma de pago aplazado de bienes o servicios específicos o en el caso de contratos de crédito vinculados, los bienes o servicios específicos y su precio al contado;
- f) el tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo y, si se dispone de ellos, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, así como los períodos, condiciones y procedimientos de variación del tipo deudor y, si se aplican diferentes tipos deudores en diferentes circunstancias, la información arriba mencionada respecto de todos los tipos aplicables.

En particular, se expresarán los motivos por los que el prestamista podrá modificar unilateralmente el tipo deudor o el importe de otros gastos incluidos en el coste total del crédito en los contratos con vencimiento indefinido o de duración definida prorrogable de forma automática, conforme a lo establecido en el



artículo 85.3 del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

g) la TAE y el importe total adeudado por el consumidor, calculados en el momento de la celebración del contrato de crédito, y una indicación de todos los supuestos utilizados en dicho cálculo;

h) el importe, el número y la periodicidad de los pagos que deberá efectuar el consumidor y, cuando proceda, el orden en que deben asignarse los pagos a distintos saldos pendientes sometidos a distintos tipos deudores a efectos de reembolso;

i) en caso de amortización del capital de un contrato de crédito de duración fija, una referencia al derecho del consumidor a recibir gratuitamente un extracto de cuenta, en forma de cuadro de amortización, previa solicitud y en cualquier momento a lo largo de toda la duración del contrato de crédito;

j) cuando deban pagarse comisiones e intereses sin amortización de capital, una relación de los períodos y las condiciones de pago de los intereses deudores y de los gastos conexos recurrentes y no recurrentes;

k) en su caso, los gastos de mantenimiento de una o varias cuentas obligatorias para registrar tanto las operaciones de pago como las disposiciones del crédito, los gastos relativos a la utilización de un medio de pago que permita efectuar tanto las operaciones de pago como las disposiciones del crédito, así como cualquier gasto derivado del contrato de crédito, y las condiciones en que esos gastos podrán modificarse;

l) el tipo de interés de demora aplicable en el momento de la celebración del contrato de crédito y los métodos para su ajuste y, en su caso, los gastos por impago;

m) una advertencia sobre las consecuencias en caso de impago o pago atrasado;

n) en su caso, una declaración que establezca el abono de gastos de notaría;

ñ) en su caso, las garantías y los seguros exigidos;

o) la existencia o ausencia de derecho de desistimiento, el plazo de desistimiento, en su caso, y otras condiciones para ejercerlo, incluidos:



1.º el soporte duradero que se deba emplear para la comunicación que se refiere en el artículo 47.4.a);

2.º la información relativa a la obligación del consumidor establecida en el artículo 47.4.b) de pagar el capital dispuesto y el interés, y el importe del interés diario adeudado;

p) el tipo de soporte duradero en el que el consumidor elige recibir lo siguiente:

1.º En su caso, el recordatorio a que se refiere el artículo 26.2, párrafo tercero;

2.º la información relativa a la modificación del contrato de crédito mencionada en el artículo 37;

3.º la información sobre cambios del tipo deudor a que se refiere el artículo 37.2, párrafo primero,

4.º en su caso, la información a que se refieren los artículos 39.1 y 39.2, y;

5.º en su caso, la información sobre cómo poner fin a un contrato de crédito de duración indefinida a los que se refieren los artículos 48.2 y 48.3

q) en su caso, la información sobre los derechos establecidos en los artículos 41, 42, 43 y 47.3 así como las condiciones para el ejercicio de dichos derechos;

r) una referencia al derecho de reembolso anticipado establecido en el artículo 49, el procedimiento aplicable, así como, en su caso, información sobre el derecho del prestamista a una compensación y una explicación transparente y comprensible sobre la manera en que se calculará la compensación adeudada al prestamista por el consumidor;

s) el procedimiento que deberá seguirse para ejercer el derecho de poner fin al contrato de crédito;

t) la posibilidad de que el consumidor pueda recurrir a un mecanismo extrajudicial de reclamación y recurso, y la forma en que puede tener acceso a él;

u) en su caso, las demás condiciones del contrato;



- v) el nombre y la dirección de la autoridad supervisora competente;
  - w) los datos de contacto pertinentes de los prestadores de servicios de asesoramiento en materia de deudas y una recomendación de que el consumidor se ponga en contacto con estos prestadores en caso de dificultades en el reembolso.
3. En caso de contratos de créditos de duración indefinida o duración definida prorrogable en el que el crédito dispuesto no se satisface en su totalidad al final del período de liquidación pactado, una advertencia que en cada fecha de liquidación periódica incluye un reembolso mínimo del capital prestado, que varía según el importe total del préstamo pendiente de reembolso en dicho periodo.
4. Reglamentariamente se podrán determinar, mediante real decreto, otros elementos adicionales que deban incluir los contratos de crédito regulados por la presente ley.

## SECCIÓN 5.<sup>a</sup> DEBERES ANTE FEDATARIOS PÚBLICOS

### Artículo 35. *Deber de acreditación de autorización ante fedatarios públicos*

1. Cuando el contrato de crédito sujeto al ámbito de aplicación de esta ley sea intervenido por notario, el prestamista deberá acreditar ante este que está autorizado e inscrito en el registro correspondiente o, en su caso, las causas de exención de inscripción conforme a lo previsto en el título I.
2. Del mismo modo, el prestamista que solicite la inscripción en un registro de un crédito o de un derecho inserto en un contrato de crédito sujeto al ámbito de aplicación de la ley deberá acreditar que está autorizado e inscrito en el registro correspondiente o, en su caso, las causas de exención de inscripción conforme a lo previsto en el título I.



## SECCIÓN 6.<sup>a</sup> TASA ANUAL EQUIVALENTE

### Artículo 36. *Cálculo de la Tasa anual equivalente.*

1. La tasa anual equivalente se calculará de conformidad con la fórmula matemática que se establezca reglamentariamente, mediante real decreto. En todo caso, equivaldrá anualmente al valor actual de todos los compromisos (disposiciones de créditos, reembolsos y gastos), futuros o vigentes, acordados por el prestamista y el consumidor.

2. Para calcular la tasa anual equivalente se determinará el coste total del crédito para el consumidor, exceptuando los gastos que este tendría que pagar por el incumplimiento de alguna de sus obligaciones con arreglo al contrato de crédito y los gastos, distintos del precio de compra, que corran por cuenta del consumidor en la adquisición de bienes o servicios, tanto si la operación se paga al contado como a crédito.

Los costes de mantenimiento de una cuenta que registre a la vez operaciones de pago y de disposición del crédito, los costes relativos a la utilización de un medio de pago que permita ambas operaciones, así como otros costes relativos a las operaciones de pago, se incluirán en el coste total del crédito para el consumidor, salvo en caso de que la apertura de la cuenta sea opcional y los costes de esta se hayan especificado de forma clara y por separado en el contrato de crédito o cualquier otro contrato suscrito con el consumidor.

3. El cálculo de la tasa anual equivalente se realizará partiendo del supuesto de que el contrato de crédito estará vigente durante el período de tiempo acordado y que el prestamista y el consumidor cumplirán sus obligaciones en las condiciones y en los plazos que se hayan acordado en el contrato de crédito.

4. En los contratos de crédito que contengan cláusulas por las que se permitan modificaciones del tipo deudor o de determinados gastos incluidos en la tasa anual equivalente que impidan su cuantificación en el momento del cálculo, la tasa anual equivalente se calculará partiendo de la suposición de que el tipo deudor y los demás gastos se van a mantener fijos al nivel inicial y se van a aplicar durante toda la duración del contrato de crédito.



## SECCIÓN 7.<sup>a</sup> MODIFICACIÓN DEL CONTRATO DE CRÉDITO

### Artículo 37. *Modificación del contrato de crédito.*

1. Las modificaciones contractuales no consentidas por el consumidor únicamente podrán hacerse efectivas cuando cumplan con lo establecido en el contrato de crédito y en esta ley.

2. El prestamista deberá notificar al consumidor cualquier modificación del contrato que pretenda hacer efectiva, inclusive la que afecte al tipo deudor.

Dicha comunicación se efectuará con una antelación mínima de un mes a la entrada en vigor de la modificación.

3. Reglamentariamente podrá establecerse, mediante real decreto, el contenido de las comunicaciones, que podrá ser distinto en función de la modificación que se comunique.

### Artículo 38. *Modificación del coste total del crédito.*

1. El coste total del crédito no podrá ser modificado en perjuicio del consumidor, a no ser que esté previsto en acuerdo mutuo de las partes formalizado por escrito. Estas modificaciones deberán ajustarse a lo establecido en los apartados siguientes.

2. La variación del coste del crédito se deberá ajustar, al alza o a la baja, a la de un índice de referencia objetivo, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 85.3 del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

3. En el supuesto recogido en el artículo 34.2.f), párrafo segundo, la modificación unilateral del coste del crédito de contratos con vencimiento indefinido o de duración definida prorrogable no afectará a las disposiciones del saldo del crédito cuya modalidad de pago aplazado y plazo de reembolso hayan sido definidos de forma singular y distinta a los pactados para la devolución del resto del saldo dispuesto. En este caso, el consumidor deberá ser informado del derecho que le asiste de no aceptar la modificación del tipo de interés, lo que



Ilevará aparejado la cancelación del crédito y el reembolso de la deuda viva de acuerdo con las condiciones de reembolso y tipo de interés vigentes al tiempo de la comunicación.

4. En caso de modificación del contrato con objeto de prever los motivos a los que se hace referencia en el artículo 34.2.f), párrafo segundo, el consumidor deberá ser informado del derecho que le asiste de no aceptar la modificación del tipo de interés y de las consecuencias de la no aceptación establecidas en el párrafo siguiente.

La falta de conformidad con esta modificación determinará la cancelación del crédito y el reembolso de la deuda viva de acuerdo con las condiciones de reembolso y tipo de interés vigentes en el momento de la comunicación, sin coste adicional para el consumidor.

5. Las modificaciones en el coste total del crédito, distintas de las que supongan un incremento del tipo deudor contemplada en el artículo 37 para los contratos de crédito en general, y en el artículo 39.2 para los descubiertos tácitos en particular, deberán ser comunicadas por el prestamista al consumidor de forma individualizada.

Esta comunicación, que deberá efectuarse con una antelación mínima de un mes a la entrada en vigor de la modificación, incluirá el cómputo detallado, según el procedimiento de cálculo acordado, que da lugar a esa modificación, e indicará el procedimiento que el consumidor podrá utilizar para reclamar ante el prestamista en caso de que discrepe del cálculo efectuado por este para modificar el coste del crédito.

El contenido de esta comunicación se determinará reglamentariamente, mediante real decreto.

## SECCIÓN 8.<sup>a</sup> POSIBILIDAD DE DESCUBIERTO Y DESCUBIERTO TÁCITO

Artículo 39. *Contratos de crédito en forma de posibilidad de descubiertos.*

1. En los casos en los que se conceda al consumidor un contrato de crédito en forma de posibilidad de descubiertos, el prestamista deberá informar regularmente al consumidor, con una periodicidad al menos mensual, mediante



extractos de cuenta de la información de las características de dicho descubierto. Se determinará reglamentariamente, mediante real decreto, el contenido mínimo de dicha información.

2. Además, el consumidor será informado de los incrementos del tipo deudor o de cualquier gasto adeudado con una antelación mínima de un mes a la entrada en vigor del cambio en cuestión.

Como excepción a lo dispuesto en el anterior párrafo, la información a que se refiere dicho párrafo podrá proporcionarse periódicamente del modo indicado en el apartado 1 cuando se cumplan determinadas condiciones establecidas reglamentariamente mediante real decreto.

3. El prestamista notificará al consumidor en la manera en que se haya convenido cada reducción o cancelación de la posibilidad de descubierto, al menos, treinta días antes de la fecha en que surta efecto la reducción o cancelación efectiva de la posibilidad de descubierto.

4. Cuando se reduzca o cancele la posibilidad de descubierto, el prestamista ofrecerá al consumidor, sin costes adicionales y antes de que se inicie el procedimiento de ejecución, la posibilidad de reembolsar el importe del que se haya dispuesto efectivamente en la proporción de esa reducción o cancelación. Dicho reembolso se efectuará en doce cuotas mensuales iguales, a menos que el consumidor decida efectuar un reembolso anticipado, al tipo deudor aplicable a la posibilidad de descubierto.

5. Reglamentariamente se podrá desarrollar, mediante real decreto, el contenido mínimo de la información a aportar al consumidor sobre el crédito en forma de posibilidad de descubierto y las condiciones en las que la información referida en el apartado 2 podrá proporcionarse de forma periódica.

#### Artículo 40. *Descubierto tácito.*

1. En el caso de un contrato para abrir una cuenta a la vista que permita al consumidor incurrir en un descubierto tácito, el contrato contendrá la información sobre dicha posibilidad, así como el resto de información que se determine reglamentariamente. Adicionalmente, el prestamista proporcionará al consumidor dicha información de forma periódica.

Se deberá dar la posibilidad a los clientes de desautorizar a la entidad el cargo de recibos en descubierto, lo que puede tener lugar tanto en la contratación



de la cuenta a la vista como posteriormente, con ocasión del envío al cliente de cualquiera de las comunicaciones periódicas.

2. El prestamista notificará al consumidor en la manera que se haya convenido cuando deje de permitirse el descubierto tácito o cuando se reduzca el límite del descubierto tácito, al menos, treinta días antes de la fecha en que surta efecto la cancelación o reducción efectiva del descubierto tácito.

3. Cuando se reduzca o cancele el descubierto tácito, el prestamista ofrecerá al consumidor, sin costes adicionales y antes de que se inicie el procedimiento de ejecución, la posibilidad de reembolsar el importe del que se haya dispuesto efectivamente, en la proporción de esa reducción o cancelación. Dicho reembolso deberá efectuarse en doce cuotas mensuales iguales, a menos que el consumidor decida efectuar un reembolso anticipado, al tipo deudor aplicable al descubierto tácito.

4. Reglamentariamente se podrá establecer, mediante real decreto, el contenido mínimo de la información sobre el descubierto tácito a incluir en el contrato de cuenta a la vista y una vez se produzca el mismo.

## SECCIÓN 9.<sup>a</sup> CONTRATOS DE CRÉDITO VINCULADOS

### Artículo 41. *Derechos ejercitables.*

1. Si el consumidor ha ejercido su derecho de desistimiento respecto a un contrato de suministro de bienes o servicios financiado total o parcialmente mediante un contrato de crédito vinculado, dejará de estar obligado por este último contrato sin penalización alguna para el consumidor.

2. El consumidor, además de poder ejercitar los derechos que le correspondan frente al proveedor de los bienes o servicios adquiridos mediante un contrato de crédito vinculado, podrá ejercitar esos mismos derechos frente al prestamista, siempre que concurran todos los requisitos siguientes:

a) Que los bienes o servicios objeto del contrato no hayan sido entregados o prestados en todo o en parte, o no sean conforme a lo pactado en el contrato.

b) Que el consumidor haya acudido previamente a algún medio adecuado de solución de controversias de los previstos en Ley Orgánica 1/2025, de 2 de



enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia sin que haya obtenido del proveedor la satisfacción a la que tiene derecho.

Se presume que el consumidor no ha obtenido la satisfacción a la que tiene derecho si el proveedor ha sido declarado insolvente o en concurso de acreedores.

#### *Artículo 42. Efectos derivados de la admisión de la demanda.*

1. La admisión de la demanda de reclamación de responsabilidad frente al prestamista derivada de un contrato de crédito vinculado suspenderá las obligaciones de pago de intereses y principal del crédito vinculado objeto de controversia cuando el consumidor así lo hubiera solicitado, sin perjuicio de las medidas cautelares que puedan recabar las partes ante el Juzgado y Tribunal competente, conforme a lo dispuesto en el Título VI de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

La suspensión de las obligaciones de pago no podrá considerarse justificativa del vencimiento anticipado o resolución del contrato de crédito por parte del prestamista.

2. En caso de desestimación de la demanda, se reanudará el cobro de los derechos suspendidos incrementados en una cuantía equivalente a los intereses ordinarios devengados desde el momento de la suspensión. En la resolución que desestime la demanda el Juez podrá moderar la cuantía de estos intereses devengados o aumentarla en caso de apreciar mala fe del consumidor en el ejercicio de la acción de responsabilidad, por aplicación unos intereses ordinarios incrementados hasta en cinco puntos.

#### *Artículo 43. Cancelación anticipada*

En el caso en el que el proveedor de bienes o servicios ofrezca un descuento sobre el precio de venta ligado a la contratación de una financiación vinculada, la información sobre cualquier cantidad en concepto de indemnización, penalización o cualquier otro coste que deba abonar el consumidor a dicho proveedor de bienes o servicios en caso de cancelación anticipada del contrato de financiación deberá facilitarse, mediante documento aparte, conforme al artículo 26.7.



#### *Artículo 44. Liquidaciones a realizar por la ineeficacia o resolución de los contratos de crédito vinculados.*

En caso de créditos concedidos para la adquisición de bienes determinados, cuando el prestamista o el vendedor recupere el bien como consecuencia de la nulidad o la resolución de los contratos de adquisición o financiación de dichos bienes, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones realizadas.

En todo caso, el empresario o el prestamista a quien no sea imputable la nulidad del contrato tendrá derecho a deducir:

- a) El 10 por 100 del importe de los plazos pagados en concepto de indemnización por la tenencia de las cosas por el comprador.
- b) Una cantidad igual al desembolso inicial por la depreciación comercial del objeto. Cuando esta cantidad sea superior a la quinta parte del precio de venta, la deducción se reducirá a esta última. Por el deterioro de la cosa vendida, si lo hubiere, podrá exigir el vendedor, además, la indemnización que en derecho proceda.

#### *Artículo 45. Obligaciones cambiarias.*

Cuando en la adquisición de bienes o servicios concurren las circunstancias previstas para que se considere que existe un contrato de crédito vinculado, si el consumidor y su garante se hubieran obligado cambiariamente mediante la firma en letras de cambio o pagarés, podrán oponer al tenedor al que afecten las mencionadas circunstancias las excepciones que se basen en sus relaciones con el proveedor de los bienes o servicios correspondientes.

#### *Artículo 46. Eficacia de los contratos vinculados a la obtención de un crédito.*

1. La eficacia de los contratos cuyo objeto sea la adquisición por parte de un consumidor de bienes o servicios, en los que el consumidor y el proveedor hayan acordado que el pago del precio por parte del consumidor se financie total o parcialmente mediante un contrato de crédito, quedará condicionada a la efectiva obtención de ese crédito.



2. Será nulo el pacto en el contrato de crédito al consumo por el que se obligue al consumidor a un pago al contado, o a otras fórmulas de pago, para el caso de que no se obtenga el crédito previsto.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 41, la ineficacia del contrato de consumo determinará también la ineficacia del contrato de crédito destinado a su financiación, con los efectos previstos en el artículo 44.

3. En todo caso, deberá quedar documentalmente acreditada la identidad del proveedor de los bienes o servicios en el contrato de consumo y la del prestamista en el contrato de crédito, de forma que cada uno de ellos aparezca ante el consumidor como sujeto de las operaciones relacionadas con los respectivos contratos de los que es parte.

4. El consumidor dispondrá en todo momento de la opción de no concertar el contrato de crédito, realizando el pago en la forma que acuerde con el proveedor del contrato de consumo.

## SECCIÓN 10.<sup>a</sup> DESISTIMIENTO, TERMINACIÓN Y REEMBOLSO

### Artículo 47. *Derecho de desistimiento.*

1. El derecho de desistimiento de un contrato de crédito es la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato celebrado, comunicándoselo así al prestamista en un plazo de catorce días naturales sin necesidad de indicar los motivos y sin penalización alguna. El plazo para ejercitar el derecho de desistimiento comenzará a computar:

a) A partir del día de la celebración del contrato de crédito. Este plazo se considerará cumplido si el consumidor envía al prestamista la notificación a la que se refiere el apartado 4.a) antes de que expire dicho plazo, o;

b) A partir de que el consumidor reciba las condiciones contractuales y la información referidas en el artículo 34, si esta fecha fuese posterior a la celebración del contrato.

2. Si el consumidor no ha recibido las condiciones contractuales y la información de conformidad con el artículo 34, el plazo para ejercitar el derecho



de desistimiento expirará, en cualquier caso, doce meses y catorce días después de la celebración del contrato de crédito, salvo que el consumidor no hubiera sido informado de su derecho de desistimiento con arreglo a lo dispuesto en el artículo 26.5.j)

3. En el caso de un contrato de crédito vinculado destinado a la adquisición de un bien con una política de devolución que garantice el reembolso íntegro durante un determinado período de tiempo superior a catorce días naturales, el plazo para ejercitar el derecho de desistimiento se ampliará para que coincida con la duración de dicha política de devolución.

4. El consumidor que ejerza el derecho de desistimiento deberá cumplir con las obligaciones siguientes:

a) Notificar el ejercicio del derecho de desistimiento al prestamista antes de que expire el plazo previsto en el apartado 1, ateniéndose a la información facilitada por este último de acuerdo con el artículo 26.5.j) en papel o en otro soporte duradero elegido por el consumidor y especificado en el contrato de crédito, de conformidad con el artículo 57, relativo al soporte de la información que se entregue al consumidor.

b) Pagar al prestamista el capital y el interés acumulado sobre dicho capital entre la fecha de disposición del crédito y la fecha de reembolso del capital, sin ningún retraso indebido y, en cualquier caso, a más tardar a los treinta días naturales de haber enviado la notificación de desistimiento al prestamista.

Los intereses adeudados se calcularán sobre la base del tipo deudor acordado.

El prestamista no tendrá derecho a reclamar al consumidor ninguna otra compensación en caso de desistimiento, excepto la compensación de los gastos no reembolsables abonados por el prestamista a la Administración Pública.

5. El consumidor dejará de estar vinculado por los servicios accesorios prestados por el prestamista o un tercero relacionados en los contratos de crédito que queden sin efecto como consecuencia del ejercicio de su derecho de desistimiento.

6. En caso de que este servicio accesorio sea un contrato de seguro de vida, el derecho de desistimiento se regirá en lo que sea aplicable por lo establecido en el artículo 83.a) de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, y en el resto de los casos, el consumidor tendrá derecho al reembolso de la parte de prima no consumida.



7. Si el consumidor tiene derecho de desistimiento con arreglo a los apartados anteriores, no se aplicarán los artículos 108 ter, ni el artículo 108 quater 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.

#### Artículo 48. *Contratos de crédito de duración indefinida.*

1. El consumidor podrá poner fin a un contrato de duración indefinida de forma gratuita y en cualquier momento, a menos que las partes hayan convenido un plazo mínimo de preaviso, por el procedimiento establecido por el prestamista, que en ningún caso podrá ser más gravoso o complejo para el consumidor que aquel empleado para la celebración del contrato. El plazo de preaviso en ningún caso podrá exceder de un mes.

2. Si así ha sido pactado en el contrato de crédito, el prestamista podrá poner fin por el procedimiento habitual a un contrato de crédito de duración indefinida notificando al consumidor un preaviso con una antelación mínima de dos meses respecto a la fecha de finalización del contrato.

3. Si así ha sido pactado en el contrato de crédito, el prestamista podrá, por razones objetivamente justificadas, poner fin al derecho del consumidor a disponer de cantidades de un contrato de crédito de duración indefinida.

El prestamista notificará al consumidor la terminación del contrato, indicando las razones de esta, en la medida de lo posible antes de la terminación y, a más tardar, inmediatamente después de ella.

No se notificará la información a que se refiere el párrafo anterior cuando esté prohibida por una norma de la Unión Europea o sea contraria a objetivos de orden público o de seguridad pública.

4. En los casos previstos en los apartados 2 y 3, la notificación al consumidor de la terminación del crédito incluirá el derecho de este a reembolsar la deuda pendiente en las condiciones de reembolso y tipo de interés existentes antes de la cancelación.

5. Si se hubiera suscrito un contrato de seguro accesorio al de crédito, el contrato de seguro se extinguirá al mismo tiempo que este y el consumidor tendrá derecho al reembolso de la parte de prima no consumida.



#### Artículo 49. *Reembolso anticipado.*

1. El consumidor podrá liquidar anticipadamente, de forma total o parcial y en cualquier momento, las obligaciones derivadas del contrato de crédito. En tal caso, tendrá derecho a una reducción del coste total del crédito que comprenda los intereses y costes, incluso si estos hubieran sido ya pagados, correspondientes a la duración del contrato que quede por transcurrir. Se establecerá, mediante real decreto, el método de cálculo aplicable para determinar la reducción del coste total del crédito en caso de reembolso anticipado.

2. En caso de reembolso anticipado del crédito, el prestamista tendrá derecho a una compensación por los posibles costes directamente derivados del reembolso anticipado del crédito, siempre que el reembolso anticipado se produzca dentro de un período en el cual el tipo deudor sea fijo.

Dicha compensación no podrá ser superior al 1 por 100 del importe del crédito reembolsado anticipadamente si el período restante entre el reembolso anticipado y la terminación acordada del contrato de crédito es superior a un año. Si el período no supera un año, la compensación no podrá ser superior al 0,5 por 100 del importe del crédito reembolsado anticipadamente.

3. El prestamista no podrá reclamar compensación alguna por reembolso anticipado:

a) Si el reembolso se ha efectuado en cumplimiento de un contrato de seguro destinado a garantizar el reembolso del crédito.

b) En caso de posibilidad de descubierto.

c) Si el importe del reembolso anticipado es inferior a 500 euros en un período de 12 meses.

4. Ninguna compensación podrá exceder, en todo caso, del importe del interés que el consumidor habría pagado durante el período de tiempo comprendido entre el reembolso anticipado y la fecha pactada de finalización del contrato de crédito.

5. El reembolso anticipado de créditos que cuenten con un seguro vinculado a la amortización del crédito, o a cuya suscripción se haya condicionado la concesión del crédito o su concesión en las condiciones ofrecidas, dará lugar a la devolución por parte de la entidad aseguradora al consumidor de la parte de prima no consumida.



6. En el caso en el que el proveedor de bienes o servicios ofrezca un descuento sobre el precio de venta ligado a la contratación de una financiación vinculada, la información sobre cualquier cantidad en concepto de indemnización, penalización o cualquier otro coste que deba abonar el consumidor a dicho proveedor de bienes o servicios en caso de cancelación anticipada del contrato de financiación deberá facilitarse, mediante documento aparte, conforme al artículo 26.7. Dicho importe formará parte de las cuantías que, en su caso, pudiera percibir por el prestamista en compensación por el reembolso anticipado del crédito, sin que pueda exigirse del consumidor un importe que exceda, por todos los conceptos, los límites definidos para dicha compensación en este artículo.

## SECCIÓN 11.<sup>a</sup> CESIÓN DE DERECHOS

### Artículo 50. *Cesión de los derechos.*

1. Cuando los derechos del prestamista en virtud de un crédito o de un contrato de crédito sean cedidos a un tercero, el consumidor podrá hacer valer ante el nuevo titular las mismas excepciones y defensas que ante el acreedor originario, incluida la compensación, de conformidad con lo previsto en el Código Civil.

2. Los códigos de buenas prácticas a los que el prestamista pudiera estar adherido en el momento de la cesión y que reconozcan derechos al consumidor continuarán siendo de aplicación y el prestamista y el tercero cesionario deberán acordar la forma menos gravosa para el deudor de salvaguardar dichos derechos.

3. Se informará al consumidor de la cesión indicada en el apartado 1, excepto cuando el prestamista original, de común acuerdo con el nuevo titular, siga prestando los servicios relativos al crédito frente al consumidor.

## SECCIÓN 12.<sup>a</sup> RESOLUCIÓN DE LITIGIOS



## Artículo 51. *Deber de atender y resolver reclamaciones*

1. Los prestamistas de crédito al consumo estarán obligados a atender y resolver las reclamaciones que los consumidores y garantes les presenten relacionadas con sus intereses y derechos reconocidos por esta ley, mediante un servicio de atención al cliente eficaz, transparente y gratuito. A tal fin, para aquellos prestamistas que no cuenten con un servicio de atención al cliente regulado por su normativa específica, reglamentariamente se establecerá, mediante orden ministerial, un procedimiento conforme al cual se puedan resolver las reclamaciones que les presenten los consumidores.
2. Los prestamistas de crédito al consumo deberán registrar las reclamaciones recibidas y las medidas adoptadas para solventarlas.

## Artículo 52. *Resolución extrajudicial de litigios.*

1. El prestamista y el consumidor podrán someter sus conflictos al arbitraje de consumo, mediante adhesión de aquellos al Sistema Arbitral del Consumo o a otros sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, que figuren en la lista que publica la Comisión Europea sobre sistemas alternativos de resolución de conflictos con consumidores y que respete los principios establecidos por la normativa europea, así como a los mecanismos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros, en la medida en que el prestamista o el intermediario de crédito estén sujetos a los mecanismos previstos en ella.
2. Los órganos arbitrales de consumo o los órganos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros, que intervengan en la resolución de estas reclamaciones, habrán de cooperar en la resolución de los conflictos de carácter transfronterizo que se produzcan a nivel intracomunitario, a través de la Red transfronteriza de denuncia extrajudicial sobre servicios financieros o cualquier otro mecanismo habilitado al efecto.
3. Los consumidores y garantes podrán presentar, en su caso, reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos que deriven de presuntos incumplimientos de esta ley, de sus normas de desarrollo y de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables a los prestamistas e intermediarios de crédito al consumo incluidos en el ámbito subjetivo, ante la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, en los términos y condiciones establecidos por la Ley XX/2025, de XX de XXXX, por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de



Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes.

#### Artículo 53. *Acción de cesación.*

Contra las conductas contrarias a esta ley podrá ejercitarse la acción de cesación conforme a lo previsto en los artículos 53, apartados 1 y 2 del 54, 55 y 56 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, y, en lo no previsto por esta, será de aplicación la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

A la acción de cesación frente a estas cláusulas o prácticas en el ámbito de aplicación de esta Ley, podrá acumularse, como accesoria, la de devolución de cantidades que se hubiesen cobrado en virtud de su aplicación y la de indemnización de daños y perjuicios que hubiere causado la aplicación de las mismas.

## CAPÍTULO II

### **Normas de conducta**

#### SECCIÓN 1.<sup>a</sup> DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 54. *Estándares de conducta en la concesión de crédito.*

1. Los prestamistas y los intermediarios de crédito actuarán de manera honesta, imparcial, transparente y profesional, teniendo en cuenta los derechos y los intereses de los consumidores y prestando especial atención a su posible vulnerabilidad y a sus dificultades para comprender las obligaciones, cuando realicen las siguientes actividades:



- a) elaborar productos crediticios;
- b) publicitar productos de crédito;
- c) conceder, intermediar o facilitar la concesión de créditos;
- d) prestar servicios de asesoramiento;
- e) prestar servicios accesorios a los consumidores;
- f) ejecutar un contrato de crédito.

2. Las actividades de concesión, intermediación y prestación de servicios de asesoramiento sobre el crédito se basarán en información actualizada sobre las circunstancias de la persona consumidora y en cualquier requisito específico comunicado por esta, así como en hipótesis razonables sobre los riesgos para su situación durante toda la vigencia del contrato de crédito. En el caso de los servicios de asesoramiento, además de la información sobre la situación financiera de la persona consumidora, se tendrán en cuenta sus preferencias y objetivos, a fin de recomendarle contratos de crédito adecuados y adaptados a sus necesidades e intereses.

3. Solo podrán repercutirse gastos o percibirse comisiones por servicios relacionados con los créditos que hayan sido solicitados en firme o aceptados expresamente por el consumidor y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o a gastos efectivamente incurridos.

#### *Artículo 55. No discriminación*

1. Respecto a las condiciones que deben cumplirse para obtener un crédito, los prestamistas y los intermediarios de crédito no discriminarán a los consumidores que residan legalmente en la Unión por razón de nacionalidad, lugar de residencia, nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual y o cualquier otra condición o circunstancia personal o social o razón contemplada en el artículo 21 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, cuando dichos consumidores soliciten, celebren o hayan suscrito un contrato de crédito, posibilidad de descubierto o descubierto tácito.

2. Las condiciones aplicables a los contratos de crédito no serán en modo alguno discriminatorias sin perjuicio de la posibilidad de ofrecer diferentes



condiciones de acceso a un crédito cuando dichas diferentes condiciones estén debidamente justificadas por criterios objetivos.

#### *Artículo 56. Obligación de proporcionar información gratuita a los consumidores*

La información proporcionada a los consumidores de conformidad con la presente ley se facilitará sin coste alguno al consumidor, con independencia del medio utilizado para proporcionarla.

#### *Artículo 57. Soporte de la información y documentación que se entregue al consumidor.*

Toda la información y documentación que deba proporcionarse al consumidor por parte del prestamista, o en su caso el intermediario de crédito, deberá entregarse en papel o en otro soporte duradero especificado en el contrato de crédito, si este se hubiera suscrito.

No obstante, el consumidor tendrá derecho a elegir el tipo de soporte en el que recibir la información y la documentación, aunque no podrá exigir a los prestamistas o, en su caso, a los intermediarios de crédito, que proporcionen información y documentación en tipos de soporte duradero que no se utilicen habitualmente.

#### *Artículo 58. Accesibilidad universal*

El soporte y el canal empleado para entregar al consumidor cualquier información prevista en esta ley deberá garantizar su accesibilidad universal, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.k) del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.

#### *Artículo 59. Cobro indebido.*

1. Todo cobro indebido derivado de un contrato de crédito devengará, desde la fecha de cobro de dichos importes, el interés legal del dinero que estuviera vigente en el momento en que se produjera cada uno de los cobros



indebidos, incrementado en dos puntos. Si el interés contractual fuese superior al interés legal incrementado en dos puntos, devengará inmediatamente el primero.

2. Si el cobro indebido se hubiera producido por dolo o negligencia del prestamista, el consumidor tendrá el derecho a la indemnización de los daños y perjuicios causados, que en ningún caso será inferior al interés legal incrementado en cinco puntos o al del contrato, si es superior al interés legal, incrementado a su vez en cinco puntos.

#### Artículo 60. *Vencimiento anticipado*

1. En los contratos sometidos a la presente ley cabrá la inclusión de cláusulas que prevean el vencimiento anticipado y la exigencia de la devolución inmediata del capital adeudado vencido y pendiente de vencer, así como el pago de las demás cantidades adeudadas, en caso de que el consumidor se encuentre en mora en el pago de una parte del capital del préstamo o de los intereses y previo requerimiento del prestamista al consumidor realizado con una antelación mínima de un mes.

2. Tanto la cláusula en la que se prevea el vencimiento anticipado del préstamo, como el requerimiento indicado en el apartado anterior deberán prever en lenguaje claro y sencillo que el consumidor tiene, al menos, un mes de plazo desde la recepción de la comunicación para ponerse al corriente del pago.

#### Artículo 61. *Cargos por mora o vencimiento anticipado.*

1. La repercusión a los clientes de los gastos por la recuperación de saldos vencidos y no pagados se podrá efectuar siempre que:

a) Responda a una previsión contractual que concrete los diferentes gastos en función de los canales de recuperación empleados.

b) Se realice por una cuantía acorde a los costes efectivamente soportados por el prestamista.

c) Se efectúe tras una comunicación con carácter previo en la que se haya indicado el saldo deudor impagado, el plazo disponible para regularizar la situación y el importe que se va a adeudar en caso contrario.



d) La repercusión de estos gastos no podrá reiterarse para un mismo saldo impagado.

e) Las comunicaciones y gestiones de recuperación deberán ser respetuosas con la privacidad del cliente, proporcionales a los deberes de información y no resultar excesivas.

2. En el caso de contratos previstos en la sección 8.<sup>a</sup> del capítulo I de este título podrán repercutirse al consumidor los gastos por reclamación de saldos deudores vencidos y no pagados en los términos previstos en el apartado 1.

Adicionalmente, en el caso de descubiertos tácitos, el contrato de cuenta a la vista establecerá el saldo vencido y no pagado a partir del cual podrán repercutirse gastos de reclamación de posiciones deudoras. Asimismo, en estos casos, los gastos de reclamación de posiciones deudoras serán limitados.

En el momento de la apertura del descubierto, el prestamista deberá informar al cliente, de forma clara y concisa, del período de que dispone para regularizar el saldo deudor antes de que se proceda a su liquidación y, en su caso, de la posible repercusión de gastos de reclamación de posiciones deudoras en el supuesto de que no sea satisfecho dentro de ese período. Reglamentariamente podrá desarrollarse, mediante real decreto, el procedimiento de regularización.

3. El prestamista solo podrá exigir intereses de demora sobre la deuda vencida y pendiente de pago, los cuales no podrán ser capitalizados en ningún caso. El interés de demora contractual será como máximo equivalente al tipo de interés remuneratorio más tres puntos porcentuales a lo largo del período en el que aquél resulte exigible.

4. Las reglas de gastos, penalizaciones e intereses de demora de cantidades vencidas y no pagadas contenidas en este artículo no admitirán pacto en contrario.

## SECCIÓN 2.<sup>a</sup> ACTUACIÓN ANTE LA CLIENTELA



#### *Artículo 62. Prohibición de consentimiento tácito.*

1. Los prestamistas e intermediarios de crédito no podrán presumir el consentimiento de los consumidores para la celebración de cualquier contrato de crédito o la adquisición de servicios accesorios presentados a través de opciones por defecto, como casillas ya marcadas.

2. El consentimiento de los consumidores para la celebración de cualquier contrato de crédito o la adquisición de servicios accesorios presentados a través de casillas se expresará mediante un acto afirmativo inequívoco y claro que manifieste la aceptación libre, concreta, informada e inequívoca del consumidor, respecto del contenido y la materia asociados a las casillas.

#### *Artículo 63. Prohibición de la concesión no solicitada de crédito.*

Se prohíbe toda concesión de crédito a los consumidores que no la hayan solicitado previamente y sin su consentimiento expreso.

#### *Artículo 64. Prácticas de venta vinculada y combinada.*

1. Quedan prohibidas las prácticas de venta vinculada salvo que el servicio o producto ofrecido junto con el contrato de crédito sea financiero y no pueda ofrecerse por separado al constituir una parte del crédito plenamente integrada.

En consonancia con lo previsto en el párrafo anterior, será nulo todo contrato vinculado al préstamo que, en perjuicio del consumidor, no cumpla con las exigencias previstas en este artículo. La nulidad de las cláusulas del contrato de préstamo que, en su caso, afecten a productos vinculados no determinará la nulidad del préstamo.

2. Como excepción a lo dispuesto en el apartado 1 y sin perjuicio de la aplicación del Derecho de la competencia, los prestamistas podrán exigir al consumidor:

a) que abra o mantenga una cuenta a la vista o de ahorro, cuando la única finalidad de dicha cuenta sea alguna de las siguientes:

1.º acumular capital para reembolsar el crédito;



- 2.º pagar los intereses del crédito;
- 3.º agrupar recursos para obtener el crédito;
- 4.º proporcionar una garantía adicional al prestamista en caso de impago.

En estos casos, no podrán cobrarse comisiones por mantenimiento o administración de dichas cuentas.

b) que suscriba una póliza de seguros pertinente para garantizar el reembolso del crédito o asegurar el valor de la garantía relacionada con el contrato de crédito, teniendo en cuenta criterios de proporcionalidad. En tales casos, el prestamista deberá aceptar una póliza de seguro suscrita con una entidad aseguradora distinta a la ofrecida por este, cuando dicha póliza de seguro tenga las mismas coberturas, de tal forma que ofrezca un nivel de garantía equivalente al que el prestamista haya propuesto, sin modificar las condiciones de la oferta de crédito al consumidor ni afectar a las condiciones de crédito establecidas, tanto en la suscripción inicial como en cada una de las renovaciones. El prestamista no podrá cobrar comisión o gasto alguno por el análisis de las pólizas alternativas que se le presenten por el consumidor.

Reglamentariamente podrán establecerse, mediante orden ministerial, los criterios para establecer el nivel de garantía equivalente proporcionada por las pólizas de contratos de seguro, con objeto de facilitar la comparación entre diversas ofertas disponibles en el mercado para los consumidores que deseen efectuar tal comparación, el contenido de la información a proporcionar al consumidor antes de la celebración del contrato de crédito, así como los criterios de proporcionalidad a considerar por el prestamista.

3. Se autorizan las prácticas de venta combinada de productos y/o servicios que sean financieros. Los paquetes de ventas combinadas se diseñarán de manera que no distorsionen la elección del consumidor o la competencia. En particular, los prestamistas adoptarán las medidas necesarias para evitar que sus prácticas de venta combinada puedan inducir a los consumidores a suscribir contratos de crédito que no se ajusten a sus necesidades e intereses.

Se presume, salvo prueba en contrario, que una oferta de renegociación o refinanciación de crédito en un paquete con otros productos o servicios financieros diferenciados es una venta vinculada cuando esta sea ofertada a un consumidor que presente dificultades financieras.

En todo caso, en las prácticas combinadas la oferta incluirá tanto el precio de los productos y servicios que se ofrecen de forma combinada como el precio



de cada uno de ellos por separado, de modo que el consumidor pueda advertir las diferencias entre una oferta y otra.

4. Antes de la contratación del producto o servicio vinculado o combinado, el prestamista informará al consumidor de manera expresa y comprensible sobre las siguientes cuestiones:

a) que se está contratando un producto o servicio vinculado o combinado según corresponda;

b) del beneficio y riesgos de pérdida, especialmente en los productos de inversión, que supone para el consumidor su contratación, incluyendo escenarios simulados;

c) de su coste y de la parte del coste total del crédito que corresponde a cada uno de los productos o servicios, así como de su repercusión en la TAE de la operación;

d) de los efectos que la no contratación individual de cualquiera de los productos combinados o la cancelación anticipada del préstamo o cualquiera de los productos vinculados o combinados produciría sobre el coste conjunto del préstamo y el resto de los productos o servicios, y;

e) de las diferencias entre la oferta combinada y la oferta de los productos por separado.

5. Los antecedentes personales relativos a enfermedades oncológicas de los consumidores no podrán ser considerados a efectos de la contratación de pólizas de seguros relacionadas con un contrato de crédito una vez transcurridos cinco años desde la finalización del tratamiento radical sin recaída posterior del consumidor, quedando prohibida toda discriminación o restricción a la contratación por este motivo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo diez de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

6. A fin de que los consumidores dispongan de tiempo adicional para comparar las ofertas de seguros relacionadas con los contratos de crédito en las prácticas de venta vinculada o combinadas, se les concederá, antes de adquirir una póliza de seguro, un plazo mínimo de tres días sin que se modifiquen tales ofertas, debiendo informarles de este derecho. Los consumidores podrán suscribir una póliza de seguro antes del vencimiento de dicho plazo de tres días si así lo solicitan expresamente sin que, en ningún caso, pueda suscribirse antes de la formalización del contrato de crédito.



7. Cuando el prestamista vincule o combine una póliza de seguro relacionada con el contrato de crédito, que se oferte bajo la modalidad de prima única o mediante prima anual renovable con un periodo de duración inicial superior a un año, este deberá, en mejor interés del consumidor y considerando el criterio de proporcionalidad del importe del crédito:

a) Informar, en todo caso, de existencia de pólizas de seguro bajo modalidad de primas anuales renovables con un nivel de garantía equivalente.

b) Aceptar, en caso de prácticas vinculadas, pólizas de seguro anuales renovables tanto de la entidad aseguradora elegida por el prestamista como de otras entidades aseguradoras debidamente autorizadas, siempre que estas últimas dispongan de coberturas equivalentes y ofrezcan las garantías exigidas inicialmente por el prestamista.

c) Cuando la póliza de seguro haya sido contratada con la entidad aseguradora elegida por el prestamista:

1.º el prestamista deberá informar al consumidor del derecho que le asiste a la devolución de la prima no consumida y a la entidad aseguradora de la extinción del crédito en caso de reembolso anticipado total de crédito, y;

2.º el prestamista deberá informar al consumidor del derecho que le asiste a la devolución de la prima no consumida en caso de vencimiento anticipado del crédito por causas diferentes a las que son objeto de cobertura por parte de la póliza.

d) Aceptar, en caso de prácticas combinadas, pólizas de seguro anuales renovables de la entidad aseguradora elegida por el prestamista sin modificar las condiciones de la oferta de crédito al consumidor ni afectar a las condiciones de crédito establecidas, tanto en la suscripción inicial como en cada una de las renovaciones.

#### *Artículo 65. Actividad de asesoramiento en préstamos al consumo.*

1. Los servicios de asesoramiento solo podrán ser prestados por prestamistas y, en su caso, intermediarios de crédito. Esta constituirá una actividad distinta de las de concesión e intermediación de préstamos y será objeto de un contrato específico cuyo contenido mínimo se determinará reglamentariamente.



2. No podrán prestar servicios de asesoramiento los proveedores de bienes o los prestadores de servicios autorizados a actuar como prestamistas a título subsidiario o como intermediarios de crédito a título subsidiario.

3. No obstante, podrán prestar servicios de asesoramiento otras personas siempre que concurra alguna de las siguientes condiciones:

a) los servicios se prestan de forma accesoria, en el marco de una actividad profesional regulada por disposiciones legales o reglamentarias, o por un código deontológico profesional que no excluya la prestación de tales servicios;

b) los servicios se prestan por administradores concursales en el contexto de la gestión de la deuda existente y dicha actividad de gestión esté regulada por disposiciones legales o reglamentarias;

c) los servicios de asesoramiento se prestan por los prestadores de servicios de asesoramiento en materia de deudas públicos o voluntarios referidos en el contexto de la gestión de la deuda existente y siempre que no operen a título comercial;

d) los servicios de asesoramiento se prestan por personas autorizadas y sujetas a la supervisión de las autoridades competentes de conformidad con los requisitos establecidos en esta ley.

4. El prestamista y, en su caso, el intermediario de crédito informará expresamente y con carácter previo al consumidor, en el contexto de una determinada operación, de si se están prestando o pueden prestar al consumidor servicios de asesoramiento.

5. Únicamente cuando se preste el servicio de asesoramiento podrá emplearse en la publicidad y en la información precontractual las expresiones «asesor», «asesoría», «asesoramiento» o términos que resulten en la práctica análogos.

6. El prestamista y, en su caso, el intermediario de crédito proporcionará al consumidor la información que se determine reglamentariamente mediante real decreto.

7. Cuando se presten servicios de asesoramiento a los consumidores, los prestamistas y, en su caso, los intermediarios de crédito deberán:

a) obtener la información necesaria sobre la situación financiera del consumidor, sus preferencias y objetivos en relación con el contrato de crédito,



que permitan recomendar los contratos de crédito que sean adecuados para el consumidor;

b) evaluar la situación financiera y las necesidades del consumidor sobre la base de la información a que se refiere la letra a), que estará actualizada en el momento de la evaluación, teniendo en cuenta supuestos razonables sobre los riesgos para la situación financiera del consumidor a lo largo de la vigencia del contrato de crédito recomendado;

c) contemplar un número suficientemente amplio de contratos de crédito en su gama de productos y, sobre esa base, recomendar un contrato de crédito o varios contratos de crédito de entre esa gama de productos que sean adecuados a las necesidades, la situación financiera y las circunstancias personales del consumidor;

d) actuar en el mejor interés del consumidor, y

e) proporcionar al consumidor una copia de la recomendación que se le haya formulado.

8. La prestación de un servicio de asesoramiento requerirá la previa determinación contractual del contenido, alcance y condiciones de éste, incluyendo, en particular:

a) La cuantía de la retribución que quien preste el servicio vaya a recibir del consumidor por este concepto. Si el servicio de asesoramiento fuera gratuito para el consumidor deberá señalarse expresamente.

b) La cuantía de la retribución o comisión que quien preste el servicio vaya a recibir, en su caso, directa o indirectamente del prestamista o prestamistas a los que puedan extenderse las recomendaciones que formule.

9. A la hora de llevar a cabo el asesoramiento financiero, los prestamistas y, en su caso, los intermediarios de crédito deberán advertir al consumidor si, teniendo en cuenta su situación financiera, un contrato de crédito puede generarle un riesgo específico.

10. Los prestamistas no podrán usar el término «independiente» o «asesoramiento independiente» cuando presten la actividad de asesoramiento.

11. Lo dispuesto en este artículo se entiende sin perjuicio de las obligaciones de información al consumidor señaladas en este capítulo.



## SECCIÓN 3.<sup>a</sup> APOYO A LOS CONSUMIDORES EN DIFICULTADES

Artículo 66. *Asesoramiento en materia de deudas.*

1. Los consumidores personas físicas que tengan o puedan tener dificultades para cumplir sus compromisos financieros tendrán acceso a servicios de asesoramiento en materia de deudas.
2. A efectos del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el apartado 1, los prestamistas contarán, atendiendo al nivel y complejidad de la actividad que desarrolle, con procedimientos y políticas para la detección precoz de los consumidores con dificultades financieras.
3. En caso de detectar que los consumidores tienen dificultades financieras, los prestamistas remitirán a los consumidores a un servicio de asesoramiento en materia de deudas de fácil acceso para el consumidor.
4. Podrán desarrollarse, mediante real decreto, los criterios para identificar a los consumidores que tengan o puedan tener dificultades para cumplir sus compromisos financieros.

Artículo 67. *Política de renegociación de deudas.*

1. Los prestamistas deberán contar con una política de renegociación de deudas aprobada por el máximo órgano de gobierno que, ante incumplimiento por parte del consumidor de sus obligaciones de pago, contemple medidas encaminadas a alcanzar razonablemente, cuando corresponda, acuerdos de renegociación antes de abordar acciones como la exigencia del total del crédito o el recurso a los tribunales.
2. Ante la falta de pago por parte del consumidor, el prestamista deberá advertirle de las potenciales consecuencias que supondría continuar sin efectuar el pago, de las medidas previstas en los códigos de buenas prácticas a los que, en su caso, el prestamista pudiera estar adherido, así como de las posibles medidas de renegociación a su disposición.



3. Adicionalmente, la política de renegociación del prestamista deberá contemplar, para el caso de que se pretenda la venta o cesión a un tercero de préstamos vencidos de consumidores en situación de vulnerabilidad económica, el ofrecimiento a dichos consumidores de un plan de pagos.

El prestamista no estará obligado a ofrecer el plan de pagos si ha ofrecido previamente o implementado soluciones de pago parejas y el consumidor las ha rechazado o impagado, en su caso.

El prestamista deberá informar a los consumidores de las operaciones objeto de compraventa o cesión, del derecho al plan de pagos que asiste a los consumidores en situación de vulnerabilidad económica. El prestamista y el tercero cessionario deberán acordar la forma de salvaguardar los derechos del consumidor en situación de vulnerabilidad económica en los casos en los que la comunicación se realice una vez acordada o consumada la venta o cesión de su préstamo.

4. Mediante real decreto se desarrollarán las medidas previstas en este artículo.

#### SECCIÓN 4.<sup>a</sup> POLÍTICAS INTERNAS

##### Artículo 68. *Políticas de remuneración.*

1. Los prestamistas deberán establecer, implementar, revisar periódicamente y garantizar la aplicación efectiva de políticas, procedimientos y mecanismos de control interno en relación con la remuneración de las personas involucradas en actividades relacionadas con los productos crediticios o los contratos de crédito, incluidas su elaboración o diseño, su publicidad, su comercialización, la evaluación de la solvencia de la persona consumidora, su concesión, la formalización contractual y su ejecución, o la prestación de servicios accesorios, que sean robustos, adecuados y suficientes para salvaguardar los derechos conferidos a las personas consumidoras por esta ley y sus disposiciones de desarrollo o por cualquier otra normativa que sea de aplicación.

2. Las políticas, procedimientos y mecanismos de control interno en materia de remuneración serán aprobados por el órgano de administración, sobre el que recaerá la responsabilidad última sobre su contenido y aplicación



efectiva. Estos instrumentos se acomodarán a las dimensiones y organización interna y a la naturaleza, alcance y complejidad de las actividades de cada prestamista, debiendo garantizar en todo momento una pronta y eficaz respuesta tanto en la detección de incumplimientos o prácticas contrarias a su contenido u objetivos, como en su subsanación. Serán fácilmente accesibles en todo momento para el personal de los prestamistas a quienes sean de aplicación, a quienes se proporcionará formación acerca de su contenido y objetivos, y se mantendrán documentadas, actualizadas y a disposición de la autoridad competente cuando ésta los solicite.

3. Las disposiciones contenidas en este precepto deberán aplicarse igualmente a la remuneración de los prestamistas a los intermediarios de crédito y de estos a su personal.

4. Cuando los prestamistas o los intermediarios de crédito ofrezcan los servicios de asesoramiento previstos en esta ley, sus políticas, procedimientos y mecanismos de control interno en materia de remuneración garantizarán también que la estructura de las remuneraciones del personal involucrado en la prestación de estos servicios no afecte a su capacidad de actuar en interés del consumidor, a cuyo fin, entre otros extremos, deberá asegurarse su compatibilidad con el tiempo y cualesquiera acciones y modos de obrar necesarios para la obtención y valoración de la información que habrán de tener en cuenta para el desempeño de su actividad de conformidad con esta Ley y sus disposiciones de desarrollo, y, en particular, que no resulte dependiente de los objetivos de venta.

#### *Artículo 69. Requisitos de conocimientos y competencia aplicables al personal*

1. El personal al servicio del prestamista o del intermediario de crédito, cualquiera que sea la naturaleza de la relación jurídica que les una, contará con los conocimientos y competencias necesarios para desarrollar su actividad. Estos conocimientos estarán debidamente actualizados y se adecuarán a las características y complejidad de los productos y servicios que comercializan o sobre los que presten asesoramiento, con especial atención a los requisitos exigibles para la elaboración, oferta y concesión de contratos de crédito, la realización de actividades de intermediación de crédito y la prestación de servicios de asesoramiento, así como a los derechos reconocidos a las personas consumidoras en estos ámbitos. Esta obligación se extenderá a los servicios accesorios a los contratos de préstamo.

Estos requisitos se exigirán igualmente a las personas que desarrolleen la actividad de asesoramiento, regulada en el artículo 65.



Quedan exceptuadas de esta obligación las personas que desempeñen funciones de apoyo que no tengan relación con el proceso de comercialización o contratación de créditos al consumo; en particular, no se exigirá esta formación al personal de administración, de contabilidad, de recursos humanos y de tecnologías de la información y la comunicación.

2. Reglamentariamente se podrán desarrollar, mediante orden ministerial, los requisitos de conocimientos y competencias exigibles al personal de conformidad con este artículo, en particular, los conocimientos básicos exigibles, los tipos de formación, así como los criterios a tener en cuenta en las políticas y procedimientos sobre formación del personal.

## CAPÍTULO III

### **Limitación de costes**

#### **Artículo 70. *Medidas de limitación de costes***

1. El coste total del crédito, exceptuando los gastos que este tendría que pagar por el incumplimiento de alguna de sus obligaciones, no podrá ser superior, en términos de Tasa Anual Equivalente del crédito, al límite máximo de tipo de interés que se establezca para el crédito.

2. El límite máximo de interés del crédito será el publicado por el Banco de España a tal efecto para el trimestre de formalización o novación de la operación. Reglamentariamente se podrán desarrollar, mediante real decreto, las reglas de consideración del tipo de interés máximo aplicable al contrato de crédito.

3. Lo previsto en los apartados anteriores no se aplicará a las siguientes categorías de crédito:

a) Contratos de crédito concedidos en forma de descubiertos tácitos.

b) Contratos de crédito de alto coste a los que se refiere el artículo 19.



4. Reglamentariamente, mediante real decreto, podrán establecerse otras categorías de crédito y parámetros para limitación de coste diferentes a las previstas en el apartado 1.

#### Artículo 71. *Límites máximos de tipo de interés*

1. El tipo de interés al que se refiere el artículo 70.1 será el que se establezca para cada uno de los segmentos de crédito que se determinen reglamentariamente.

2. Los límites máximos de interés serán el resultado de añadir al tipo medio de los créditos al consumo el margen establecido para cada uno de los segmentos de crédito.

3. Reglamentariamente se podrá establecer, mediante real decreto, los segmentos y márgenes aplicables a cada uno de ellos y el procedimiento de cálculo y actualización de los límites máximos de interés.

#### Artículo 72. *Otros límites de coste máximos*.

1. Los límites de coste máximo de contratos de crédito previstos en el artículo 70.3 se fijarán conforme a las siguientes previsiones:

a) En aquellos contratos de apertura de cuenta donde exista la posibilidad de que se permita al consumidor un descuberto tácito, en ningún caso podrán aplicarse a estos unos cargos en concepto de tipo de interés y comisiones de apertura que den lugar a una tasa efectiva anual superior a 2,5 veces el interés legal del dinero.

b) Los créditos de alto coste a los que se refiere el artículo 19 estarán sujetos a un coste total máximo que vendrá definido por:

1.º Una comisión en concepto de apertura y estudio de la operación que tendrá en cuenta, en su caso, si el otorgamiento de créditos de alto coste se efectúa dentro de los 30 días siguientes al reembolso de un crédito de alto coste previamente concedido por el otro prestamista.

2.º Un tipo de interés mensual máximo.



3.º El coste total del crédito de alto coste que se obtenga no podrá ser superior, en ningún caso, al coste total del crédito que teóricamente habría supuesto un crédito del mismo importe reembolsable en un plazo de 12 meses aplicándose el tipo de interés correspondiente al segmento de importe que corresponda al trimestre de contratación.

2. En la liquidación de descubiertos tácitos no podrá reiterarse la aplicación de comisiones a causa de la concesión de otros descubiertos tácitos que se produzcan antes de la siguiente liquidación de la cuenta, ni podrán tampoco exigirse dichas comisiones en los descubiertos por valoración.

3. Podrá desarrollarse y modificarse reglamentariamente, mediante real decreto, los parámetros de cálculo y umbrales de limitación de estas categorías de operaciones.

## CAPÍTULO IV

### **Consecuencias derivadas del incumplimiento**

Artículo 73. *Incumplimiento de las obligaciones de información.*

1. Con independencia del régimen sancionador previsto en esta ley, el incumplimiento de artículos regulados en la sección 2.ª del capítulo I de este título, dará lugar a la anulabilidad del contrato.

2. En caso de que se mantenga la eficacia del contrato, este se integrará conforme a lo previsto en el 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, y demás normas aplicables.

3. Lo dispuesto en esta ley deberá entenderse sin perjuicio del necesario cumplimiento de las obligaciones de información establecidas en el Reglamento (UE) 2016/679 relativo a la protección de datos personales de las personas físicas, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.



**Artículo 74. *Incumplimiento de las obligaciones relativas a la forma y contenido del contrato de crédito al consumo.***

1. El incumplimiento de la forma escrita a que se refiere artículo 34, dará lugar a la anulabilidad del contrato.
2. En el supuesto de que el documento del contrato no contenga la mención a la tasa anual equivalente a la que se refiere el artículo 34.2.g), la obligación del consumidor se reducirá a abonar el interés legal en los plazos convenidos.
3. Si el documento del contrato no incluyera la mención a que se refiere el artículo 34.2.h), y siempre que no exista omisión o inexactitud en el plazo, la obligación del consumidor se reducirá a pagar el precio al contado o el nominal del crédito en los plazos convenidos. En el caso de omisión o inexactitud de los plazos, dicho pago no podrá ser exigido al consumidor antes de la finalización del contrato.
4. En el caso de que los datos exigidos en el artículo 34 y en los artículos 39 y 40 figuren en el documento contractual pero sean inexacts, se modularán las consecuencias previstas en los apartados 2 y 3 anteriores en función del perjuicio que debido a tal inexactitud sufra el consumidor.

**Artículo 75. *Incumplimiento del régimen de limitación de costes***

1. Serán nulos de pleno derecho los contratos de crédito sometidos a la presente ley que incumpla cualquiera de las limitaciones de costes previstas en la capítulo III de este título y en las normas que lo desarrollen.
2. En caso de que el contrato de crédito se declare nulo a causa por incumplimiento de alguna de las disposiciones señaladas en el este apartado, el consumidor solo estará obligado a la devolución de la parte del principal que corresponda en cada uno de los plazos convenidos contractualmente.
3. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, si el prestamista de alto coste autorizado concede un crédito con un plazo de vencimiento inferior al mínimo de 3 meses previsto en el referido artículo 72, aplicando el régimen de limitación de coste de los créditos de alto coste, el consumidor deberá devolver las cantidades pendientes en plazos mensuales, por el importe que decida, que



no podrá ser inferior al 3% del total adeudado en el momento de la declaración de nulidad.

## TÍTULO III

### **Supervisión**

#### CAPÍTULO I

##### **Supervisión de prestamistas de crédito al consumo**

###### *Artículo 76. Supervisión de los prestamistas de crédito al consumo*

1. El Banco de España supervisará el cumplimiento permanente de esta ley y de sus disposiciones de desarrollo por los prestamistas de crédito al consumo inscritas en registros del Banco de España y por las personas que posean participaciones cualificadas en prestamistas de alto coste autorizados conforme a las siguientes previsiones:

a) El Banco de España llevará a cabo la supervisión a que se refiere el párrafo anterior mediante la adopción de las medidas necesarias y proporcionales para garantizar unos estándares adecuados de gestión de riesgos, en el marco de lo dispuesto en esta ley y sus disposiciones de desarrollo, y de lo establecido por el título III de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

b) El Banco de España podrá emitir, en el ámbito de sus competencias supervisoras, recomendaciones o guías de acuerdo con lo previsto en el artículo 54 de la Ley 10/2014, de 26 de junio. Asimismo, podrá hacer suyas y transmitir como tales a las entidades, así como desarrollar, complementar o adaptar las guías que aprueben los organismos europeos e internacionales sobre las materias objeto de esta ley y sus disposiciones de desarrollo.



c) En el ejercicio de su función supervisora y, en particular, para la elección de los distintos instrumentos de supervisión y sanción, el Banco de España podrá recabar de los prestamistas de crédito al consumo, las personas que posean participaciones cualificadas en los prestamistas de alto coste, los consumidores y cualquier otra persona o autoridad pública, la información que sea necesaria para comprobar el cumplimiento de esta ley y sus disposiciones de desarrollo, investigar posibles incumplimientos e imponer sanciones administrativas y medidas correctoras.

d) El Banco de España evaluará, siguiendo un enfoque basado en el riesgo, la aplicación por un prestamista de alto coste autorizado de los requerimientos establecidos en el artículo 11.1 letras g), i), j) y k). Dicha evaluación se realizará atendiendo al tamaño, la naturaleza, la escala y la complejidad de las actividades del prestamista de alto coste autorizado y de los prestamistas de crédito a título subsidiario.

e) El Banco de España podrá exigir a los sujetos mencionados en el apartado 1 de este precepto cuando no cumplan los requisitos impuestos por esta ley y su normativa de desarrollo, que adopten en una fase temprana todas las medidas o actuaciones necesarias para dar cumplimiento a dichos requisitos.

f) El Banco de España podrá exigir al órgano competente de los prestamistas de alto coste autorizados:

1.º que destituyan a los miembros de su órgano de administración u órgano equivalente, así como a las personas que dirijan efectivamente la entidad cuando no formen parte de ese órgano, en los casos en que no cumplan el requisito de honorabilidad establecido en el artículo 11.1 letra e), con arreglo al Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, y los estatutos de la sociedad en su caso.

Si el órgano requerido no procede a la ejecución de tal exigencia en el plazo señalado por el Banco de España, este acordará la suspensión temporal o el cese definitivo del cargo correspondiente, de conformidad con el procedimiento previsto en el Capítulo V del Título III de la Ley 10/2014, de 26 de junio. Todo ello, sin perjuicio, de la imposición de las sanciones correspondientes de acuerdo con el título VI

2.º que modifiquen o actualicen sus sistemas de gobernanza interna y sus mecanismos de control interno, a fin de garantizar el respeto de los derechos de los consumidores;



3.º que modifiquen o actualicen sus políticas adoptadas para garantizar el cumplimiento de las normas para la protección y el trato justo y diligente de los consumidores, así como el registro y la tramitación de las reclamaciones que esos consumidores presenten.

2. El incumplimiento de las disposiciones de esta ley por prestamistas de crédito a título subsidiario previstos en el artículo 7.3 y de aquellas previsiones que no sean de ordenación y disciplina conforme a lo establecido en el artículo 81, será sancionado como infracción en materia de consumo, siendo de aplicación lo dispuesto en el régimen sancionador general de protección de los consumidores y usuarios previsto en el Título IV del libro primero 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, y demás normas aplicables, así como en las normas establecidas en las leyes autonómicas correspondientes.

3. Lo dispuesto en este artículo se entenderá sin perjuicio de las competencias de la Agencia Española de Protección de Datos para supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, por los sujetos señalados en el apartado 1.b).

#### *Artículo 77. Supervisión de la actuación de los prestamistas al consumo que operen a través de sucursales y en régimen de libre prestación de servicios*

Cuando el Banco de España tenga motivos claros y demostrables para determinar que un prestamista de crédito al consumo que opere en régimen de libre prestación de servicios o mediante sucursal en España de aquellos a los que se refiere artículo 7.2 letras f) y h), infringe las obligaciones derivadas de la presente Ley y de su normativa de desarrollo, el Banco de España podrá tomar las medidas oportunas a fin de evitar nuevas irregularidades o sancionarlas y, en la medida en que sea necesario, prohibir al prestamista de crédito al consumo efectuar nuevas operaciones en España.

El Banco de España comunicará a las autoridades supervisoras competentes del Estado miembro de origen, en el plazo máximo de un mes, las medidas adoptadas.

El Banco de España establecerá los modelos de estados con la información sobre la actividad desarrollada por los prestamistas al consumo en régimen de libre prestación de servicios en España.



## Artículo 78. *Intervención de la comercialización de créditos al consumo.*

1. Sin perjuicio de la adopción de otras medidas supervisoras o disciplinarias y de la imposición de las sanciones que pudieran corresponder en relación con los créditos y actividades objeto de intervención, el Banco de España podrá prohibir o restringir:

a) La comercialización, la distribución o la concesión de los créditos sujetos al ámbito de esta Ley.

b) Un tipo de práctica comercial o actividad negocial concreta relacionada con estos créditos.

2. El Banco de España resolverá, de forma motivada, la adopción de cualquiera de las medidas de intervención previstas en el apartado 1 si tiene motivos fundados para considerar que se cumplen las siguientes condiciones:

a) El crédito o, en su caso, la práctica o actividad objeto de intervención suscitan una preocupación significativa desde el punto de vista de los derechos del consumidor o suponen una amenaza grave para el funcionamiento ordenado y la integridad de los mercados de crédito; y

b) La medida es proporcionada, habida cuenta de la naturaleza y gravedad de los riesgos identificados y del potencial impacto de esta intervención en el mercado y en los operadores económicos afectados.

3. El Banco de España adoptará estas medidas previa audiencia del prestamista o prestamistas interesados durante el plazo que se les conceda al efecto, que no podrá ser inferior a diez días.

En este trámite de audiencia, los interesados podrán efectuar las alegaciones que estimen oportunas acerca de la concurrencia de las condiciones del apartado 2 y proponer las modificaciones o precauciones que consideren suficientes para evitar los riesgos apreciados, aportando al respecto los elementos de juicio que reputen pertinentes, incluyendo informes del impacto previsto de la medida en valoración frente al de la continuidad en la comercialización, distribución o venta del crédito o la práctica o actividad financiera afectadas, y, en su caso, de cómo se alteraría dicho impacto de llevarse a cabo las modificaciones propuestas por los interesados.

4. Con carácter excepcional, el Banco de España podrá imponer cualquiera de las medidas de intervención previstas en el apartado 1, de forma



temporal y sin necesidad de audiencia a los interesados, cuando se requiera de una respuesta rápida y efectiva para responder a circunstancias extraordinarias que puedan poner en grave e inminente riesgo los derechos del consumidor o el funcionamiento ordenado y la integridad de los mercados de crédito.

En estos casos, los interesados serán oídos a la mayor brevedad desde el inicio del periodo de intervención temporal y con anterioridad a la resolución sobre las medidas definitivas.

Las medidas de intervención temporal se prolongarán durante el tiempo que resulte imprescindible para la realización de las verificaciones necesarias y la adopción de las medidas definitivas correspondientes y, en todo caso, tendrán una duración máxima de tres meses.

5. El Banco de España dará publicidad a la imposición de las prohibiciones o restricciones mencionadas en el apartado 1 mediante una advertencia al público, en la que se informará del contenido, la naturaleza y la duración de estas medidas, sin perjuicio de las notificaciones individuales que, en su caso, correspondan.

6. La prohibición o restricción se aplicará a los actos posteriores a la publicación de la advertencia.

7. El Banco de España revocará la prohibición o restricción si dejan de cumplirse las condiciones del apartado 2.

## CAPÍTULO II

### **Cooperación y obligación de secreto**

Artículo 79. *Cooperación entre autoridades competentes.*

1. El Banco de España cooperará estrechamente con otras autoridades competentes nacionales y de otros Estados miembros siempre que sea necesario para el desempeño de sus funciones y deberes, o el ejercicio de sus facultades en virtud de esta ley y su normativa de desarrollo, en particular, a la hora de realizar comprobaciones, investigaciones e inspecciones *in situ*.



Asimismo, el Banco de España coordinará sus actuaciones con dichas autoridades para evitar posibles duplicaciones y solapamientos cuando ejerzan las facultades de supervisión y apliquen sanciones administrativas y medidas correctoras en casos transfronterizos.

2. El Banco de España facilitará a las autoridades competentes, previa solicitud y sin demora injustificada, la información necesaria para el desempeño de sus funciones y deberes con arreglo a esta ley y su normativa de desarrollo.

#### *Artículo 80. Obligación de secreto.*

El artículo 82 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, será de aplicación, con las adaptaciones que mediante real decreto puedan adoptarse, respecto de los datos, documentos e informaciones que obren en poder del Banco de España en virtud del ejercicio de las funciones que le encomienda esta ley.

## TÍTULO IV

### Régimen sancionador

#### CAPÍTULO I

##### **Disposiciones Generales**

#### *Artículo 81. Infracciones y sanciones administrativas.*

1. Las disposiciones contenidas en esta ley y su normativa de desarrollo tendrán consideración de normas de ordenación y disciplina para los prestamistas, así como a quienes ejerzan cargos de administración o dirección



o dirijan efectivamente cualquiera de ellos, y a los poseedores de participaciones cualificadas en los prestamistas de alto coste autorizados.

2. Como excepción a lo previsto en el apartado anterior, no tendrán consideración de normativa de ordenación y disciplina, las siguientes:

a) Los artículos 5 y 6 en relación con el carácter imperativo de las normas y nulidad del contrato de las disposiciones generales del título Preliminar.

b) El artículo 33.1, párrafo primero, con la salvedad de artículo 33.1, párrafo segundo, y los artículos 33.3, 33.4 y 33.5 sección 3.<sup>a</sup> del capítulo I del título II, sobre evaluación de solvencia y bases de datos.

c) El artículo 35 de la sección 5.<sup>a</sup> del capítulo I del título II sobre los deberes de notarios y registradores.

d) Los artículos 44, 45 y 46 de la sección 9.<sup>a</sup> del capítulo I del título II, sobre contratos de crédito vinculados.

e) Los artículos 52 y 53 de la sección 12.<sup>a</sup> del capítulo I del título II sobre resolución de litigios.

f) El artículo 58 en relación con la aplicación del principio de accesibilidad universal y el apartado 2 del artículo 59, sobre el cobro indebido, de la sección 1.<sup>a</sup> del capítulo II del título II sobre disposiciones generales de normas de conducta.

g) El artículo 65 de la sección 2.<sup>a</sup> del capítulo II del título II sobre actuación ante la clientela, cuando la actividad de asesoramiento sea realizada por intermediario de crédito.

h) El capítulo IV del título II sobre consecuencias derivadas del incumplimiento.

3. El incumplimiento de las disposiciones de esta ley por prestamistas de crédito a título subsidiario previstos en el artículo 7.3, y de aquellas previsiones que no sean de ordenación y disciplina conforme a lo establecido en el apartado anterior, será sancionado como infracción en materia de consumo, siendo de aplicación lo dispuesto en el régimen sancionador general de protección de los consumidores y usuarios previsto en el Título IV del libro primero 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, y demás normas aplicables, así como en las normas establecidas en las leyes autonómicas correspondientes.



4. Lo dispuesto en los apartados anteriores se entenderá sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones del título VIII y del título IX de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, y de las competencias de la Agencia Española de Protección de Datos conforme a esa ley, en los casos en que se produzca una vulneración de la normativa de protección de datos por parte de prestamistas de crédito al consumo.

#### *Artículo 82. Potestad sancionadora del Banco de España*

1. La potestad sancionadora respecto de las normas de ordenación y disciplina señaladas en el artículo 81 corresponderá al Banco de España.

2. El régimen sancionador aplicable será el previsto en el Título IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y en el Real Decreto 2119/1993, de 3 diciembre, sobre el procedimiento sancionador aplicable a los sujetos que actúan en los mercados financieros, con las especialidades que se contengan en la presente ley.

3. El régimen de publicidad de las sanciones será el previsto en el artículo 115 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, con la única salvedad de que el plazo máximo durante el cual el Banco de España mantendrá publicada en su página web toda la información será de cinco años.

## CAPÍTULO II

### **Infracciones**

#### *Artículo 83. Aplicación del régimen sancionador.*

1. El régimen sancionador establecido en este capítulo se aplicará a los prestamistas de crédito al consumo señalados en el artículo 7.2, a quienes ejerzan cargos de administración o dirección o dirijan efectivamente cualquiera de ellos, y a los poseedores de participaciones cualificadas de los prestamistas de alto coste autorizados según lo dispuesto en el artículo 17, por el incumplimiento de la normativa de ordenación y disciplina prevista en esta ley.



2. El régimen sancionador previsto en este capítulo será también de aplicación a las personas físicas o jurídicas y sus administradores de hecho o de derecho que infrinjan la prohibición contemplada en el artículo 7.1.

#### Artículo 84. *Infracciones*.

1. Las infracciones podrán clasificarse en muy graves, graves o leves.
2. Constituyen infracciones muy graves:
  - a) La concesión de créditos o la prestación de servicios bajo el ámbito de aplicación de esta ley y con carácter profesional sin estar, cuando así se exija, previamente registrado en la forma y con los requisitos exigidos por la presente ley.
  - b) Negarse o resistirse el prestamista de crédito al consumo a la actuación del Banco de España en ejercicio de la función supervisora, siempre que medie requerimiento expreso y por escrito al respecto.
  - c) La realización de actos u operaciones por parte de un prestamista con incumplimiento de las obligaciones previstas en esta ley, siempre que por el número de afectados, la reiteración de la conducta o los efectos sobre la confianza de la clientela y la estabilidad del sistema financiero tales incumplimientos puedan estimarse como especialmente relevantes, conforme a la letra z) del artículo 92 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.
  - d) No contar con procedimientos de registro y tramitación de reclamaciones adecuados y transparentes conforme a lo dispuesto en el artículo 51.
  - e) Incumplir el deber de confidencialidad sobre los datos recibidos de la Central de Información de Riesgos, usar esos datos para fines diferentes de los previstos en la normativa reguladora de esa Central, o solicitar informes sobre personas titulares de riesgos fuera de los casos expresamente autorizados en la citada normativa; salvo que, por el número de afectados o por la importancia de la información, las infracciones a las que se refiere esta letra puedan considerarse poco relevantes.
  - f) La falta de comunicación o la comunicación incompleta o inexacta de los datos que deban ser remitidos a la Central de Información de Riesgos, siempre que por su importancia o por el retraso en su envío, tales



incumplimientos puedan estimarse como especialmente relevantes. A los efectos de esta letra, se entenderá, asimismo, como falta de remisión, la remisión extemporánea fuera del plazo previsto en la norma correspondiente o del plazo concedido por el órgano competente al efectuar, en su caso, el oportuno requerimiento.

g) Adicionalmente, en relación los prestamistas de alto coste autorizados, y sin perjuicio de las infracciones anteriores, constituirán también infracciones muy graves las siguientes conductas:

1.º Incumplir los requisitos de honorabilidad, conocimientos y experiencia de los miembros del órgano de administración u órgano equivalente y, en caso de ser distintas, las personas que efectivamente dirijan la entidad, establecidos en el artículo 11.1.e) cuando el Banco de España aprecie la existencia de un incumplimiento de los citados requisitos, que no se subsane tras la remisión del correspondiente requerimiento.

2.º Presentar deficiencias en los sistemas de gobernanza y mecanismos de control interno establecidos con arreglo a lo dispuesto en el artículo 11.1.g), cuando tales deficiencias pongan en peligro el respeto de los derechos de los consumidores, la observancia de la normativa aplicable a los créditos o contratos de crédito.

3.º Adquirir directa o indirectamente una participación cualificada en un prestamista de créditos de alto coste autorizado, incumpliendo lo previsto en el artículo 17, y en particular, el deber de comunicación al Banco de España.

4.º Poner en peligro la gestión sana y prudente de un prestamista de créditos de alto coste autorizado mediante la influencia ejercida por el titular de una participación cualificada.

5.º Incurrir en infracciones graves cuando durante los cinco años anteriores a su comisión hubiera sido impuesta sanción firme en vía administrativa por el mismo tipo de infracción al prestamista cuando realicen actividades bajo el ámbito de aplicación de esta ley.

### 3. Son infracciones graves:

a) La realización de actos u operaciones por parte de un prestamista con incumplimiento de las obligaciones señaladas en esta ley, si no se dan las circunstancias descritas en el anterior apartado 2.c), o con incumplimiento de su normativa de desarrollo, salvo que tales hechos tengan carácter ocasional o aislado.



b) Incumplir el deber de confidencialidad sobre los datos recibidos de la Central de Información de Riesgos, usar esos datos para fines diferentes de los previstos en la normativa reguladora de esa Central, o solicitar informes sobre personas titulares de riesgos fuera de los casos expresamente autorizados en la citada normativa; cuando, por el número de afectados o por la importancia de la información, las infracciones a las que se refiere este apartado puedan considerarse poco relevantes.

c) No remitir al órgano administrativo competente la información, los datos o documentos que deban serle remitidos, tales como la información financiera a remitir con carácter periódico o los datos a declarar a la Central de Información de Riesgos, o que el mismo requiera en el ejercicio de sus funciones, o su remisión incompleta o inexacta, salvo que ello suponga la comisión de una infracción muy grave. A los efectos de esta letra se entenderá como falta de remisión, la remisión extemporánea fuera del plazo previsto en la norma correspondiente o del plazo concedido por el órgano competente al efectuar, en su caso, el oportuno requerimiento.

d) Adicionalmente, en relación con los prestamistas de alto coste autorizados, y sin perjuicio de las infracciones anteriores, constituirán también infracciones graves las siguientes conductas, cuando no constituyan infracciones muy graves:

1.º Incumplir los requisitos de honorabilidad, conocimientos y experiencia de los miembros del órgano de administración u órgano equivalente y, en caso de ser distintas, las personas que efectivamente dirijan la entidad, establecidos en el artículo 11.1.e).

2.º Presentar deficiencias en los sistemas de gobernanza y mecanismos de control interno establecidos con arreglo a lo dispuesto en el artículo 11.1.g).

4. Son infracciones leves el incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina de obligada observancia por prestamistas que no constituyan infracción grave o muy grave conforme a lo dispuesto en los dos apartados anteriores.

## CAPÍTULO III

### Sanciones



## Artículo 85. *Aplicación de sanciones.*

1. Por la comisión de las infracciones a las que se refiere el artículo 84, se aplicarán las sanciones a las que se refiere el artículo 86.
2. No obstante lo anterior, cuando a los prestamistas a los que se refiere el artículo 7.2, que sean responsables de la comisión de alguna infracción administrativa conforme a lo dispuesto en esta ley, se les aplicarán las sanciones establecidas en su normativa correspondiente, así como lo dispuesto en el artículo 86.

## Artículo 86. *Sanciones.*

1. La comisión de infracciones muy graves, graves y leves será sancionada, respectivamente, conforme a lo previsto en el capítulo III del título IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio, con las especialidades establecidas en este artículo. En caso de infracciones muy graves cometidas por prestamistas de alto coste autorizados, el Banco de España podrá acordar la revocación de su autorización, de conformidad con el artículo 16.1.g).
2. Las sanciones previstas en el apartado 1 se entenderán sin perjuicio de la aplicación de las correspondientes sanciones que pudieran imponerse a quienes ejerzan cargos de administración o dirección en las personas jurídicas infractoras, conforme a los artículos 100, 101, 102 y 104 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.
3. En la consideración de los importes de la multa por parte del órgano competente para resolver en caso de prestamistas de alto coste autorizados, la aplicación de los porcentajes establecidos en los artículos 97.1.a). 2º párrafo segundo, 98.1.b) párrafo segundo y 99.1.b) párrafo segundo de la Ley 10/2014, de 26 de junio, se efectuará sobre el volumen de negocios neto anual total que haya realizado la entidad en el ejercicio anterior y no sobre los recursos propios de la entidad.
4. En caso de la comisión de infracciones contempladas en el artículo 84 además de las sanciones previstas en los apartados anteriores, podrá imponerse como medida accesoria la restitución de los beneficios obtenidos o de las pérdidas evitadas como consecuencia de la comisión de la infracción, en caso de que puedan determinarse.



Disposición adicional primera. *Prestadores de servicios de asesoramiento en materia de deudas.*

1. Los prestadores de servicios de asesoramiento en materia de deudas deberán ser entidades de derecho privado o público debidamente inscritas en los registros de las Comunidades Autónomas habilitados al efecto.

2. Los prestadores de servicios de asesoramiento en materia de deudas serán independientes respecto de los prestamistas e intermediarios de crédito. No afectará a la independencia el hecho de que se trate de entidades, iniciativas o fundaciones promovidas por prestamistas en el ámbito de su responsabilidad social corporativa.

3. Los servicios de asesoramiento en materia de deudas no podrán ser remunerados por importes mayores que los costes incurridos en la provisión del servicio.

4. Reglamentariamente podrá desarrollarse, mediante orden, las condiciones y publicidad del registro y del servicio de asesoramiento en materia de deudas.

Disposición adicional segunda. *Protección de datos personales.*

El tratamiento de los datos personales relacionados con las actividades a las que se refiere esta ley se encuentra sometido y deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Disposición adicional tercera. *Conservación de documentación previa al contrato.*

1. Las personas que realicen actividades reguladas por esta ley estarán obligadas a conservar los documentos que contengan la información entregada al consumidor antes de la celebración del contrato de crédito, conforme a lo establecido en esta ley y su normativa de desarrollo. Esta documentación deberá conservarse durante un plazo mínimo de seis años a partir de la fecha de



finalización de los efectos del contrato y se pondrá a disposición del consumidor cuando este la solicite por escrito.

A estos efectos, se entenderá por información previa a la celebración del contrato de crédito la recogida en la sección 2.<sup>a</sup> del capítulo I del título II.

En el caso de que la comercialización se lleve a cabo a través de telefonía vocal, el prestamista o el intermediario de crédito deberán conservar la grabación que contenga las explicaciones proporcionadas como parte de la información suministrada con carácter previo a la celebración del contrato de crédito.

2. La misma obligación tendrán respecto de la información previa al contrato relativa a los productos o servicios que sean objeto de venta vinculada o combinada exigida por la normativa sectorial correspondiente en cada caso.

3. En el caso de subrogación o de cesión, el prestamista que suscribió el préstamo deberá seguir conservando la documentación previa al contrato durante el plazo señalado en el párrafo anterior y trasladar al cessionario o prestamista que se subroga, en el caso que le fuera requerida por éste y a costa de éste, copia de la misma. Tanto el prestamista inicial como el prestamista que se subroga o el cessionario estarán obligados a facilitar dicha documentación al consumidor, si es reclamada por éste.

#### Disposición adicional cuarta. *Valoración de medidas de prevención de imposición de costes excesivos.*

El Ministerio de Economía, Comercio y Empresa publicará, dentro del plazo de un año desde la publicación del informe de la Autoridad Bancaria Europea previsto en el artículo 31.4 de la Directiva (UE) 2023/2225, de 18 de octubre de 2023, relativo a la evaluación de las medidas adoptadas en los Estados miembros, incluidas las metodologías para establecer límites máximos cuando proceda, y de su eficacia a la hora de limitar los tipos deudores, las tasas anuales equivalentes o los costes totales del crédito para el consumidor excesivamente elevados, un informe de evaluación sobre la aplicación de las medidas de limitación de imposición de costes excesivos previstas en esta Ley que incluya las propuestas, en su caso, para mejorarlasy.

#### Disposición adicional quinta. *Gastos de recuperación de saldos impagados limitados.*

Conforme a lo previsto en los artículos 4, 7, 19 y 61, sobre contratos excluidos, reserva de actividad para la concesión de créditos al consumo, crédito



de alto coste y cargos por reclamación de posiciones deudoras, los gastos limitados por los pagos atrasados adeudados por el consumidor deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) se establecerán contractualmente;
- b) responderán a unos servicios efectivamente prestados, y;
- c) su importe será por una cuantía acorde a los costes efectivamente soportados por el prestamista. En ningún caso su cuantía podrá exceder de 15 euros.

El importe máximo de estos gastos podrá ser objeto de actualización reglamentaria mediante orden.

**Disposición adicional sexta. *Fortalecimiento del acceso a la información sobre la situación crediticia por parte de entidades y titulares de riesgos.***

El Banco de España impulsará las reformas y desarrollos necesarias para reforzar la función de servicio público prevista en el artículo 59 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Estas reformas deberán orientarse a facilitar a las entidades los datos necesarios para el ejercicio de su actividad mediante un acceso a la información pertinente de forma ágil que facilite el cumplimiento de las obligaciones de evaluación de solvencia prevista en esta ley, así como el uso de nuevas herramientas que incentiven el derecho de acceso de los ciudadanos a los datos que le conciernen. Estos desarrollos deberán estar implantados antes de fin del plazo de 24 meses desde la entrada en vigor de esta ley para facilitar el cumplimiento de las obligaciones de evaluación de solvencia de los prestamistas, y en todo caso, en un plazo de 12 meses tras la entrada en vigor de esta norma para las obligaciones de los prestamistas de alto coste autorizados establecidas en el artículo 20 de esta ley.

**Disposición adicional séptima. *Referencias a la normativa derogada***

Las referencias que en el ordenamiento jurídico se realicen a las normas derogadas de conformidad con lo previsto en la Disposición derogatoria, se entenderán efectuadas a las previsiones correspondientes de esta Ley.



Disposición adicional octava. *Referencias al Instituto Nacional del Consumo en la normativa aplicable a los intermediarios de crédito.*

Las competencias que se atribuyan al Instituto Nacional del Consumo en la normativa aplicable a los intermediarios de crédito, de acuerdo con 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 con su normativa de desarrollo, deberán entenderse atribuidas a la Dirección General de Consumo.

Disposición transitoria primera. *Contratos preexistentes.*

1. Esta ley no se aplicará a los contratos de crédito suscritos con anterioridad a su entrada en vigor.

2. No obstante lo anterior, sí resultará de aplicación esta ley a aquellos contratos celebrados con anterioridad si son objeto de novación con posterioridad a su entrada en vigor, siendo irrelevante que la novación sea modificativa, extintiva o meramente de plazo, límite o importe.

3. Sin perjuicio de los previsto en los apartados anteriores, sí se aplicará a los contratos formalizados con anterioridad a la entrada en vigor de esta ley:

a) La sección 7.<sup>a</sup> del capítulo I del título II relativa a la modificación del contrato de crédito.

b) La sección 12.<sup>a</sup> del capítulo I del título II relativa a la resolución de litigios.

c) El capítulo II del título II relativo a normas de conducta.

Disposición transitoria segunda. *Tipo de interés máximo de los créditos.*

1. Desde la entrada en vigor de las medidas de limitación de costes previstas en el artículo 70 hasta la entrada en vigor del desarrollo reglamentario del régimen de limitación de costes previsto en el capítulo III del título II, el valor máximo de tipo de interés se establece en 22 puntos porcentuales.

Lo dispuesto en el párrafo anterior se aplicará igualmente a los contratos a que se refiere la disposición transitoria primera, apartado 2.



2. Como excepción a lo dispuesto en el apartado anterior, en los créditos de alto coste formalizados desde la entrada en vigor del régimen de prestamistas de alto coste según lo dispuesto en la disposición final decimocuarta hasta la entrada en vigor del desarrollo reglamentario, la comisión de apertura y de estudio a la que se refiere el artículo 72.1.b).1.<sup>º</sup> no podrá superar los 5 puntos porcentuales con un máximo de 30 euros y de 3 puntos porcentuales con máximo de 25 euros caso de que el otorgamiento de créditos de alto coste se efectúe dentro del plazo de 30 días siguientes al reembolso de un crédito de alto coste previamente concedido por el propio prestamista. El tipo de interés mensual máximo previsto en el artículo 72.1.b).3.<sup>º</sup> será, como máximo, de 4 puntos porcentuales.

**Disposición transitoria tercera. *Contratos de vencimiento indefinido o de duración definida prorrogable.***

1. Sin perjuicio de lo previsto en la disposición transitoria primera, el tipo de interés que se devengue a los saldos deudores de los contratos de crédito con vencimiento indefinido o de duración definida prorrogable de forma automática a partir del primer periodo de liquidación tras la entrada en vigor de las medidas de limitación de costes previstas en el artículo 70, y para el resto de las liquidaciones que se efectúen tras esta, no deberá ser superior a 22 puntos porcentuales.

2. Como excepción a lo previsto en el apartado anterior, el prestamista tendrá derecho a cancelar el crédito coincidiendo con el inicio del primer periodo de liquidación tras la entrada en vigor del régimen de limitación de tipos de interés previsto en el artículo 70, lo que llevará aparejado el derecho irrenunciable del consumidor al reembolso de la deuda viva de acuerdo con las condiciones de reembolso y tipo de interés vigentes al tiempo de entrada en vigor de la ley.

En este caso, el prestamista deberá comunicar al consumidor, coincidiendo con la entrada en vigor de la ley, la cancelación del crédito en la fecha referida, así como el mantenimiento de las condiciones de reembolso de la deuda pendiente y tipo de interés existentes.

**Disposición transitoria cuarta. *Continuidad de actividad como prestamista de alto coste autorizado.***

1. Las personas físicas o jurídicas que no se encuentren comprendidas entre las entidades enumeradas en el artículo 7.2 y que a la entrada en vigor de esta ley vinieran realizando en España las actividades de concesión de los créditos definidas en el artículo 2.c) y deseen continuar su actividad como



prestamistas de alto coste autorizado definido en el artículo 2.d) deberán presentar el formulario de solicitud de autorización acompañado con la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de conformidad con lo previsto en los artículos 11 y 12 dentro del mes siguiente desde la aprobación por el Banco de España de los modelos normalizados y, en todo caso, antes del fin del plazo de tres meses siguientes a la entrada en vigor de esta ley.

Esta solicitud se resolverá conforme al procedimiento de autorización en los términos previstos en el artículo 12.

2. Únicamente los solicitantes de autorización para operar como prestamista de alto coste autorizado que cumplan con lo previsto en el apartado 1 podrán continuar desarrollando las indicadas actividades de concesión en los términos previstos en el capítulo II del título I conforme a lo establecido en la disposición final decimocuarta, apartado 2, hasta la fecha de resolución en la que se deniegue o autorice la solicitud para operar como prestamista de alto coste autorizado.

3. Los solicitantes de autorización para operar como prestamista de alto coste autorizado que no hayan obtenido la autorización en los términos previstos en esta disposición transitoria, únicamente podrán gestionar los créditos concedidos hasta la notificación de la resolución negativa a la solicitud de autorización, así como las actividades accesorias a estos, tales como la renegociación, refinanciación y reestructuración de los mismos, siempre y cuando dichas actividades accesorias no impliquen el otorgamiento de nueva financiación.

#### *Disposición transitoria quinta. Continuidad de actividad como establecimiento financiero de crédito de actividad limitada.*

1. Las personas físicas o jurídicas que no se encuentren comprendidas entre las entidades enumeradas en el artículo 7.2 y que a la fecha de entrada en vigor de esta ley se encuentren realizando la actividad de concesión de préstamos sujetos a la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo que deseen continuar con su actividad, deberán solicitar su autorización como establecimiento financiero de crédito o como establecimientos financieros de crédito de actividad limitada siguiendo a tal efecto los modelos normalizados que apruebe el Banco de España.

La presentación de esta solicitud, junto con la documentación acreditativa de cumplir con los requisitos establecidos en la disposición adicional séptima de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, deberá



efectuarse dentro del mes siguiente desde la aprobación de los modelos normalizados señalados en el párrafo anterior y, en todo caso, antes del fin del plazo de los tres meses siguientes a la publicación entrada en vigor de esta ley.

2. Las personas físicas o jurídicas que hayan presentado solicitud de autorización para operar como establecimientos financieros de crédito o establecimientos financieros de crédito de actividad limitada conforme a lo previsto en el apartado 1 podrán continuar desarrollando las indicadas actividades de concesión en los términos previstos en la disposición final decimotercera, apartado 2, hasta la fecha de resolución en la que se deniegue o autorice la solicitud para operar como establecimiento financiero de crédito de actividad limitada.

3. Los solicitantes de autorización para operar como establecimientos financieros de crédito de actividad limitada que no hayan obtenido la autorización para operar como establecimientos financieros de crédito de actividad limitada, podrán gestionar los créditos concedidos hasta la notificación de la resolución negativa a la solicitud de autorización, así como las actividades accesorias a estos, tales como la renegociación, refinanciación y reestructuración de los mismos, siempre y cuando dichas actividades accesorias no impliquen el otorgamiento de nueva financiación.

4. El Banco de España elaborará el modelo normalizado de la solicitud prevista en el apartado 1, así como la relación de documentación acreditativa que deberá acompañarse a la misma.

**Disposición transitoria sexta. Personas físicas o jurídicas que no hayan solicitado autorización para continuar con su actividad como prestamista de crédito al consumo.**

1. Aquellas personas físicas o jurídicas que no se encuentren comprendidas entre las entidades enumeradas en los artículos 7.2 y 7.3 y que a la fecha de entrada en vigor de esta ley se encuentren realizando todas o alguna de las actividades de concesión de préstamos sujetos a la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo y que no hayan solicitado continuar su actividad conforme a lo previsto en la disposición transitoria cuarta o disposición final quinta podrán continuar su actividad conforme a lo previsto en esta ley hasta el fin del plazo de tres meses siguientes a la entrada en vigor de esta ley.

2. Transcurrido el plazo de los tres meses siguientes a la entrada en vigor de esta ley, las personas físicas o jurídicas previstas en el apartado anterior únicamente podrán gestionar los créditos que hubieran concedido hasta esta



fecha, así como las actividades accesorias a estos, tales como la renegociación, refinanciación y reestructuración de los mismos, siempre y cuando dichas actividades accesorias no impliquen el otorgamiento de nueva financiación.

**Disposición transitoria séptima. *Régimen transitorio para la resolución de reclamaciones.***

Hasta la puesta en funcionamiento de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, en los términos y condiciones establecidos por la Ley XX/2025, de XX de XXXX, a la que se refiere el artículo 52, el servicio de reclamaciones del Banco de España, regulado en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, atenderá las reclamaciones relacionadas con las previsiones de esta ley, de sus normas de desarrollo y de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables a la actuación de las entidades inscritas en los registros del Banco de España que presten créditos bajo el ámbito de aplicación de esta ley.

**Disposición transitoria octava. *Régimen transitorio para los procedimientos de autorización de establecimientos financieros de crédito en curso.***

A los procedimientos de autorización de establecimientos financieros de crédito ya iniciados antes de la entrada en vigor de esta ley, les serán de aplicación las normas establecidas en el título II de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial de acuerdo con las modificaciones introducidas por esta ley, y aquellas otras disposiciones del Real Decreto 309/2020, de 11 de febrero, sobre el régimen jurídico de los establecimientos financieros de crédito y por el que se modifica el Reglamento del Registro Mercantil, aprobado por el Real Decreto 1784/1996, de 19 de julio, y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, de acuerdo con las modificaciones introducidas mediante el Real Decreto por el que se establecen normas de desarrollo de la Ley XX/20XX de transposición de las directivas de la Unión Europea en materia de contratos de crédito al consumo y de servicios financieros celebrados a distancia, que no se opongan a lo dispuesto en la Ley 5/2015, de 27 de abril.

**Disposición transitoria novena. *Prestamistas inmobiliarios preexistentes***

1. Los prestamistas inmobiliarios que sean personas físicas y que, a la fecha de entrada en vigor de esta ley, se encuentren inscritos en los registros



previstos en el artículo 42 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, podrán continuar ejerciendo la actividad para la que han sido autorizados durante un período máximo de tres años desde la entrada en vigor de esta ley.

Transcurrido dicho plazo sin que estos prestamistas inmobiliarios hayan obtenido la autorización para seguir operando como establecimientos financieros de crédito de actividad limitada conforme a lo dispuesto en la Ley XX/2015, de XX, de XXX de financiación empresarial, únicamente podrán llevar a cabo, respecto a los préstamos suscritos hasta el plazo referido en el párrafo anterior, labores de gestión y actividades accesorias a estos, tales como su renegociación, refinanciación y reestructuración, siempre y cuando dichas actividades accesorias no impliquen el otorgamiento de nueva financiación.

2. Los prestamistas inmobiliarios que sean personas jurídicas que a la fecha de entrada en vigor de esta ley se encuentren inscritas en los registros previstos en el artículo 42 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, y que deseen continuar con esta actividad, deberán solicitar autorización para seguir operando como establecimiento financiero de crédito de actividad limitada según lo previsto en la disposición transitoria quinta de la Ley XX/XXX de XXX, de XXX dentro de los doce meses siguientes a la fecha de entrada en vigor de esta ley.

En caso de una resolución negativa a la solicitud de autorización para operar como establecimiento financiero de crédito de actividad limitada, Los prestamistas inmobiliarios podrán exclusivamente gestionar los préstamos suscritos con anterioridad a la fecha de notificación de la resolución y actividades accesorias, tales como la renegociación, refinanciación y reestructuración de las mismas, siempre y cuando dichas actividades accesorias no impliquen el otorgamiento de nueva financiación.

3. Trascurrido el plazo de doce meses tras la entrada en vigor de esta ley, los prestamistas inmobiliarios inscritos en los registros previstos en el artículo 42 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo que sean personas jurídicas y que no hayan solicitado autorización para operar como establecimiento financiero de crédito de ámbito limitado conforme con lo previsto en el apartado anterior únicamente podrán gestionar los préstamos suscritos con anterioridad al fin del plazo de doce meses desde la entrada en vigor de esta ley y actividades accesorias, tales como la renegociación, refinanciación y reestructuración de las mismas, siempre y cuando dichas actividades accesorias no impliquen el otorgamiento de nueva financiación.

4. Los actos y documentos legalmente necesarios que realicen los prestamistas inmobiliarios con la finalidad de continuar con la actividad a que estuvieran autorizados como establecimientos financieros de crédito de actividad



limitada quedarán exentos del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

Los prestamistas inmobiliarios gozarán de una reducción del 30 por 100 de los derechos que los notarios y los registradores hayan de percibir como consecuencia de la aplicación de sus respectivos aranceles por los negocios, actos y documentos necesarios para la realización e inscripción registral de las operaciones a que se refiere el párrafo anterior.

5. Lo previsto en esta disposición no será aplicable a los prestamistas inmobiliarios que estén constituidas bajo la forma jurídica de sociedades cooperativas.

6. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta disposición se sancionará conforme al régimen sancionador previsto en el Título IV.

**Disposición transitoria décima. *Solicitud de inscripción como intermediario de crédito.***

1. Las personas físicas o jurídicas que deseen actuar como intermediarios de crédito y que tengan la obligación de inscribirse en el registro de la comunidad autónoma correspondiente a su domicilio social según el artículo 3 bis.1 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, deberán presentar la solicitud de inscripción acompañada con la documentación acreditativa de los requisitos previstos en el artículo 3 ter de dicha ley.

2. Aquellos intermediarios de crédito que vinieran realizando en España las actividades de intermediación definidas en el artículo 1.b) de Ley 2/2009, de 31 de marzo, ya estuvieran inscritos en los registros de las comunidades autónomas correspondientes a su domicilio social y deseen continuar su actividad, deberán presentar la documentación acreditativa para completar todos los requisitos previstos en el artículo 3 ter de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, antes del fin del plazo de los doce meses siguientes a la entrada en vigor de esta ley.

3. Aquellos intermediarios de crédito que vinieran realizando en España las actividades de intermediación definidas en el artículo 1.b) de Ley 2/2009, de 31 de marzo, ya estuvieran inscritos en el Registro estatal de la Dirección General de Consumo y que y deseen continuar su actividad, deberán presentar la solicitud de inscripción en el registro de la comunidad autónoma correspondiente a su domicilio social según el artículo 3 bis.1 de dicha ley, acompañada con la documentación acreditativa de los requisitos previstos en el



artículo 3 ter de dicha ley, antes del fin del plazo de los doce meses siguientes a la entrada en vigor de esta ley.

4. Los sujetos que hubieran presentado la solicitud en los términos previstos en los párrafos anteriores podrán ejercer o continuar ejerciendo la actividad de intermediación de crédito hasta que resuelva dicha inscripción.

**Disposición transitoria undécima. *Vigencia provisional de disposiciones de la Ley de contratos de crédito al consumo***

Sin perjuicio de lo previsto en la disposición derogatoria única, hasta la entrada en vigor del desarrollo reglamentario previsto en la disposición final decimotercera, mantendrán su vigencia las siguientes disposiciones de la Ley 16/2011, de 24 de junio, y de su normativa de desarrollo:

- a) el artículo 10, sobre información previa al contrato, y el artículo 12 sobre información previa al contrato de determinados contratos de crédito;
- b) la letra i) del artículo 16.1, el artículo 16.3 y el 16.4, todos ellos relativos a la forma y contenido de los contratos de crédito;
- c) el artículo 18, sobre la información sobre el tipo deudor;
- d) el artículo 19, sobre la obligación de información vinculada a los contratos de crédito en forma de posibilidad de descubiertito;
- e) el artículo 20, sobre el descubiertito tácito;
- f) el artículo 22.3, relativo a la modificación del coste total del crédito;
- g) los apartados 2, 4 y 5 del artículo 30 bis, relativo a la política de renegociación de deudas.
- h) el artículo 31 bis, sobre la información relativa a la modificación de las condiciones de un contrato de crédito.
- i) el artículo 32, sobre el cálculo de la tasa anual equivalente;
- j) el Anexo I, sobre la ecuación de base que traduce la equivalencia de las disposiciones del crédito, por una parte, y de los reembolsos y pagos, por otras;



- k) el Anexo II sobre la Información normalizada europea sobre el crédito al consumo, y el Anexo III sobre la Información normalizada europea sobre el crédito al consumo para determinados contratos de crédito al consumo.

Disposición derogatoria única. -

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en esta ley y, en particular:

- a) la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, y;
- b) la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Disposición final primera. *Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.*

La Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, queda modificada como sigue:

Uno. Se modifica el artículo 573, que queda redactado como sigue:

**«Artículo 573. Documentos que han de acompañarse a la demanda ejecutiva por saldo de cuenta.**

1. En los casos a que se refiere el apartado segundo del artículo anterior, a la demanda ejecutiva deberán acompañarse, además del título ejecutivo y de los documentos a que se refiere el artículo 550, los siguientes:

1.º El documento o documentos en que se exprese el saldo resultante de la liquidación efectuada por el acreedor, así como el extracto de las partidas de cargo y abono y las correspondientes a la aplicación de intereses que determinan el saldo concreto por el que se pide el despacho de la ejecución.

2.º El documento fehaciente que acredite haberse practicado la liquidación en la forma pactada por las partes en el título ejecutivo.

3.º El documento que acredite haberse notificado al deudor y al fiador, si lo hubiere, la cantidad exigible.

**4º. El documento que acredite que el prestamista se encuentra debidamente autorizado e inscrito o, en su caso, que se encuentra exento**



**de inscripción registral en el supuesto de contratos de crédito al consumo sujetos al ámbito de aplicación de la legislación contractual de crédito al consumo.**

2. También podrán acompañarse a la demanda, cuando el ejecutante lo considere conveniente, los justificantes de las diversas partidas de cargo y abono.

3. Si el acreedor tuviera duda sobre la realidad o exigibilidad de alguna partida o sobre su efectiva cuantía, podrá pedir el despacho de la ejecución por la cantidad que le resulta indubitable y reservar la reclamación del resto para el proceso declarativo que corresponda, que podrá ser simultáneo a la ejecución.»

Dos. Se incluye un nuevo apartado tres en el artículo 812, que queda redactado como sigue:

**«Artículo 812. Casos en que procede el proceso monitorio.**

1. Podrá acudir al proceso monitorio quien pretenda de otro el pago de deuda dineraria de cualquier importe, líquida, determinada, vencida y exigible, cuando la deuda se acredite de alguna de las formas siguientes:

1.<sup>a</sup> Mediante documentos, cualquiera que sea su forma y clase o el soporte físico en que se encuentren, que aparezcan firmados por el deudor o con su sello, impronta o marca o con cualquier otra señal, física o electrónica.

2.<sup>a</sup> Mediante facturas, albaranes de entrega, certificaciones, telegramas, telefax o cualesquiera otros documentos que, aun unilateralmente creados por el acreedor, sean de los que habitualmente documentan los créditos y deudas en relaciones de la clase que aparezca existente entre acreedor y deudor.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1, y cuando se trate de deudas que reúnan los requisitos establecidos en dicho apartado, podrá también acudirse al proceso monitorio, para el pago de tales deudas, en los casos siguientes:

1.<sup>º</sup> Cuando, junto al documento en que conste la deuda, se aporten documentos comerciales que acrediten una relación anterior duradera.

2.<sup>º</sup> Cuando la deuda se acredite mediante certificaciones de impago de cantidades debidas en concepto de gastos comunes de Comunidades de propietarios de inmuebles urbanos.



**3. No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, y cuando se trate de contratos de crédito al consumo sujetos al ámbito de aplicación de la legislación contractual de crédito al consumo, el prestamista deberá aportar acreditación de que se encuentra debidamente autorizado e inscrito o, en su caso, que se encuentra exento de inscripción registral.»**

Disposición final segunda. *Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.*

Se modifica la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, en los siguientes términos:

Uno. Se modifica el apartado primero del artículo 60 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que queda redactado en los siguientes términos:

«Primero. Tendrán la consideración de entidades declarantes, a los efectos de esta Ley, las siguientes: el Banco de España, las entidades de crédito españolas, las sucursales en España de las entidades de crédito extranjeras, las entidades de crédito que operen en régimen de libre prestación de servicios, el fondo de garantía de depósitos, las sociedades de garantía recíproca y de reafianzamiento, los establecimientos financieros de crédito, **los establecimientos financieros de crédito de ámbito limitado**, los prestamistas inmobiliarios, **los prestamistas de alto coste autorizados** y aquellas otras entidades que determine el Ministerio de Economía y Empresa, a propuesta del Banco de España.»

Dos. Se modifica el apartado cuarto del artículo 60 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, que queda redactado en los siguientes términos:

«Cuarto. La persona titular del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa y, con su habilitación expresa, el Banco de España, determinará las clases de riesgos a declarar entre los mencionados en el apartado anterior, las declaraciones periódicas o complementarias a remitir de modo que se asegure que los datos están suficientemente actualizados, las fechas a las que habrán de referirse, el procedimiento, la forma y el plazo de remisión de las mismas, el alcance de los datos a declarar a la CIR respecto a las características y circunstancias, incluido el ámbito geográfico, de las diferentes clases de riesgo y de sus titulares. A estos efectos se podrá diferenciar en función del tipo de entidad declarante, **en particular para los prestamistas de alto coste**



**autorizados**, y del tipo de riesgo. Además, se podrán establecer umbrales de declaración distintos, entre:

- a) Los datos a declarar exclusivamente en cumplimiento de las obligaciones de información que establezca el Banco de España en el ejercicio de sus funciones de supervisión e inspección y demás funciones que tiene legalmente atribuidas, incluidos los datos basados en previsiones propias de las entidades, y,
- b) Aquellos otros datos que también se declaren con la finalidad de facilitarlos a las entidades declarantes para el ejercicio de su actividad.»

Tres. Se modifica el apartado primero del artículo 64 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, que queda redactado en los siguientes términos:

«Primero. Los datos registrados en la C.I.R. se conservarán durante **cinco años** contados desde la fecha a la que se refieran, cancelándose una vez transcurrido dicho plazo. No obstante, podrán conservarse indefinidamente mediante procedimientos que no permitan la identificación **directa** del afectado, atendiendo a sus valores históricos, estadísticos o científicos. También podrán conservarse indefinidamente los datos que identifiquen a las personas jurídicas para permitir el ejercicio de las finalidades contempladas en los guiones segundo y tercero del apartado primero del artículo 59 de la presente Ley.»

Disposición final tercera. *Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.*

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue:

Uno. Se añade la letra n bis) al apartado 1 del artículo 59 bis.1 con la siguiente redacción:

«n bis) «Interfaz en línea»: todo programa informático, incluidos los sitios web o partes de sitios web, y las aplicaciones, incluidas las aplicaciones móviles, tal como se las define en el artículo 3, letra m), del Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE;»



Dos. Se añade un nuevo apartado 5 al artículo 92, con la siguiente redacción:

«5. En el caso de los contratos a distancia celebrados entre un empresario y un consumidor para la prestación de servicios financieros, solo se aplicarán los artículos 3, 4 y 59 bis, relativo a definiciones, los artículos 59.2, 92.1 y 92.2, relativos al ámbito de aplicación, los artículos 97 bis y 98.6, relativos a los requisitos de información y forma de los contratos celebrados por teléfono, el artículo 106 bis, relativo al ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos a distancia celebrados mediante una interfaz en línea, los artículos 108 bis a 108 sexies, relativos a las normas aplicables a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia, el artículo 60 ter, relativo a los cargos por la utilización de medios de pago, el artículo 21.2, párrafos 4º a 6º, relativos al coste de las comunicaciones telefónicas, el artículo 60 bis, relativo a los pagos adicionales, el artículo 66 quater, relativo a prohibición de envíos y suministros no solicitados, el artículo 10, relativo a la irrenunciabilidad de los derechos reconocidos al consumidor, los artículos 24 y 37, relativos a la legitimación y derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios, los artículos 53, 54, 55, 56 y 57, relativos a los procedimientos judiciales y extrajudiciales de protección de los consumidores y usuarios, y los artículos 47 y 49.1, relativo al régimen sancionador.

Lo previsto en los artículos 108 bis, sobre los requisitos de información de los contratos, 108 ter, respecto al derecho de desistimiento, 108 quater, sobre el pago del servicio prestado antes del desistimiento, y 108 quinquies, en relación con la asistencia al consumidor, todos ellos en el marco de contratos de servicios financieros celebrados a distancia destinados a los consumidores, no será objeto de aplicación a aquellos servicios financieros regulados por una norma sectorial específica, independientemente del grado de detalle recogido en las misma, salvo que se disponga otra cosa.

A excepción del artículo 21.2, párrafos 4º a 6º, relativos al coste de las comunicaciones telefónicas, cuando los contratos a que se refiere el párrafo primero comprendan un acuerdo inicial de servicio seguido de operaciones sucesivas, o de una serie de operaciones separadas, del mismo tipo y escalonadas en el tiempo, las disposiciones mencionadas en el párrafo primero solamente se aplicarán al acuerdo inicial.

En caso de que no exista un acuerdo inicial de servicio, pero las mismas partes contratantes efectúen entre sí operaciones sucesivas, u operaciones separadas, del mismo tipo y escalonadas en el tiempo, los artículos 108 bis, sobre los requisitos de información de los contratos de servicios financieros celebrados a distancia, y 108 quinquies, en relación con la asistencia al consumidor, solo se aplicarán a la primera operación.



No obstante, cuando no se realice operación alguna del mismo tipo durante más de un año, la operación siguiente se considerará como la primera de una nueva serie de operaciones y, en consecuencia, se aplicarán los artículos 108 bis y 108 quinquies.»

Tres. Se modifica la letra d) del artículo 93 que queda redactado del siguiente modo:

«d) A los contratos de servicios financieros, con excepción de los artículos señalados en el artículo 92.5, en lo que respecta a los servicios financieros destinados a los consumidores;»

Cuatro. Se modifica la letra j) del artículo 97.1 que queda redactado del siguiente modo:

«j) Cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para su ejercicio, así como el modelo de formulario de desistimiento y, cuando proceda, la información relativa a la disponibilidad y ubicación de la función de desistimiento en las interfaces en línea en los términos previstos en el artículo 106 bis;»

Cinco. Se añade un nuevo artículo 106 bis con la siguiente redacción:

«Artículo 106 bis. Ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos a distancia celebrados mediante una interfaz en línea.

1. En el caso de los contratos a distancia celebrados mediante una interfaz en línea, el empresario se asegurará de que el consumidor también pueda desistir del contrato utilizando una función de desistimiento. La función de desistimiento se etiquetará con la expresión «desistir del contrato aquí» o una formulación inequívoca equivalente de manera fácilmente legible. La función de desistimiento estará disponible de forma permanente durante todo el plazo de desistimiento. Se mostrará de manera destacada en la interfaz en línea y será fácilmente accesible para el consumidor.

2. La función de desistimiento permitirá que el consumidor envíe una declaración de desistimiento en línea en la que informe al empresario de su decisión de desistir del contrato. Dicha declaración de desistimiento en línea permitirá que el consumidor proporcione o confirme la siguiente información:

a) su nombre;

b) los datos concretos que identifiquen el contrato del que desea desistir;



c) información detallada sobre los medios electrónicos por los que vaya a enviarse al consumidor la confirmación del desistimiento.

3. Una vez que el consumidor haya completado la declaración de desistimiento en línea de conformidad con el apartado 2, el empresario le permitirá presentársela mediante una función de confirmación. Esta función de confirmación se etiquetará de manera fácilmente legible y únicamente con la expresión «confirmar desistimiento» o una formulación inequívoca equivalente.

4. Una vez que el consumidor active la función de confirmación, el empresario enviará al consumidor un acuse de recibo del desistimiento en un soporte duradero, con información sobre su contenido y la fecha y hora de presentación, sin demora indebida.

5. Se considerará que el consumidor ha ejercido su derecho de desistimiento dentro del plazo de desistimiento correspondiente si presenta la declaración de desistimiento en línea a que se refiere el presente artículo antes de que expire dicho plazo.»

Seis. Se añade un nuevo capítulo III bis dentro del Título III del Libro Segundo con la siguiente redacción:

### «CAPÍTULO III.

Normas relativas a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia.

**Artículo 108 bis.** Requisitos y contenido de la información precontractual.

1. Con suficiente antelación al momento en que el consumidor quede vinculado por un contrato a distancia o cualquier otra oferta correspondiente, el empresario le proporcionará, de forma clara y comprensible, la siguiente información:

a) La identidad y la actividad principal del empresario y, cuando proceda, la identidad y la actividad principal del empresario por cuya cuenta se actúe.

b) La dirección geográfica del establecimiento del empresario, y su número de teléfono y dirección de correo electrónico, o los datos de otras vías de comunicación ofrecidas por el empresario y, cuando proceda, los del empresario por cuya cuenta se actúe; todas esas vías de comunicación ofrecidas por el empresario permitirán que el consumidor se ponga rápidamente en contacto con el empresario y que se comunique con él de forma eficaz, y



garantizarán que el consumidor pueda mantener cualquier tipo de correspondencia escrita con el empresario en un soporte duradero.

c) Datos de contacto pertinentes que permitan al consumidor dirigir cualquier posible reclamación al empresario y, cuando proceda, al empresario por cuya cuenta se actúe.

d) Cuando el empresario esté inscrito en un registro público mercantil o similar, el registro en que el empresario esté inscrito y su número de registro, o un medio equivalente de identificación en este.

e) Si una determinada actividad del empresario está sujeta a un régimen de autorización, el nombre, la dirección postal, el sitio web y cualquier otra información de contacto de la autoridad de supervisión correspondiente.

f) Una descripción de las principales características del servicio financiero.

g) El precio total que deba pagar el consumidor al empresario por el servicio financiero, incluidas todas las comisiones, cargas y gastos, así como todos los impuestos pagados a través del empresario o, cuando no pueda indicarse un precio exacto, la base de cálculo que permita al consumidor comprobar el precio.

h) Cuando proceda, información sobre las consecuencias de los pagos atrasados o de los impagos.

i) Cuando proceda, información de que el precio ha sido personalizado basándose en una toma de decisiones automatizada, así como las fuentes de datos utilizadas para tal personación.

j) Cuando proceda, una advertencia que indique que el servicio financiero está relacionado con instrumentos que implican riesgos especiales derivados de sus características específicas o de las operaciones que se vayan a ejecutar o cuyo precio dependa de fluctuaciones en mercados financieros ajenas al control del empresario, y una advertencia que indique que los resultados históricos no son indicadores de resultados futuros.

k) Indicación de que puedan existir otros impuestos y costes que no se paguen a través del empresario o que no los facture él mismo.

l) Cualquier limitación del período de validez de la información proporcionada de conformidad con el presente apartado.



- m) Las modalidades de pago y de ejecución.
- n) Los posibles costes adicionales específicos para el consumidor inherentes a la utilización de la técnica de comunicación a distancia, en caso de que se cobren dichos costes.
- o) Cuando se integren factores medioambientales o sociales en la estrategia de inversión del servicio financiero, información sobre cualquier objetivo medioambiental o social que persiga el servicio financiero.
- p) La existencia o no del derecho de desistimiento y, en caso positivo, información sobre el plazo de desistimiento y las condiciones para ejercer dicho derecho, incluida información relativa al importe que el consumidor pueda tener que abonar, así como las consecuencias de no ejercerlo.
- q) La duración contractual mínima del contrato a distancia en caso de contratos de prestación de servicios financieros por tiempo indefinido o periódicos.
- r) Información acerca de cualquier derecho que puedan tener las partes a resolver el contrato anticipada o unilateralmente con arreglo a las condiciones del contrato a distancia, incluidas, en tal caso, las penalizaciones que se puedan imponer en virtud del contrato.
- s) Instrucciones prácticas y procedimientos para ejercer el derecho de desistimiento de conformidad con el artículo 108 ter.1, indicando, por ejemplo, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del empresario, o los datos de otras vías de comunicación pertinentes para enviar la declaración de desistimiento y, para los contratos de servicios financieros celebrados mediante una interfaz en línea, la información relativa a la existencia y localización de la función de desistimiento a que se refiere el artículo 106 bis.
- t) Cualquier cláusula contractual de determinación de la ley aplicable al contrato a distancia y del órgano jurisdiccional competente.
- u) La lengua o las lenguas en que se proporcionen las condiciones contractuales y la información previa a que se refiere el presente artículo, así como la lengua o las lenguas en que el empresario, con el consentimiento del consumidor, efectúe cualquier comunicación mientras dure el contrato a distancia.
- v) En su caso, la posibilidad de utilizar un mecanismo extrajudicial de reclamación y recurso, al que esté obligado el empresario, y los métodos para acceder a dicho mecanismo.



w) la existencia de fondos de garantía u otros mecanismos de indemnización no regulados por el título VII de la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión, el Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto, sobre sistemas de indemnización de los inversores, el Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre, por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, o por el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos de entidades de crédito.

2. Toda la información exigida en el apartado 1 deberá proporcionarse en soporte duradero, fácilmente legible y prestando especial atención a las necesidades de las personas consumidoras vulnerables, según se define en el artículo 3.2. El formato en que se proporcione dicha información deberá respetar los derechos en materia de accesibilidad universal de las personas con discapacidad. En particular, los consumidores con discapacidad, incluidos aquellos con discapacidad visual, previa solicitud, deberán recibir la información en un formato adecuado y accesible a sus necesidades.

3. En el caso de las comunicaciones a través de telefonía vocal, al comienzo de cualquier llamada con el consumidor, el empresario deberá explicitar claramente su identidad y la finalidad comercial de la llamada, que deberá realizarse de conformidad con el artículo 66 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones. Cuando una llamada sea o pueda ser grabada, el empresario también lo comunicará al consumidor.

4. Como excepción a lo dispuesto en el apartado 1, en el caso de las comunicaciones a través de telefonía vocal a que se refiere el apartado 3, antes de que el consumidor quede vinculado por el contrato a distancia, el empresario podrá proporcionar, siempre que el consumidor dé su consentimiento expreso, únicamente la información a que se refiere el apartado 1, letras a), f), g), k) y p). En tal caso, el empresario informará al consumidor de la naturaleza y la disponibilidad de la restante información a que se refiere el apartado 1 y la proporcionará en un soporte duradero inmediatamente después de la celebración del contrato a distancia.

5. En caso de que la información a que se refiere el apartado 1 se proporcione menos de un día antes de que el consumidor quede vinculado por el contrato a distancia, el empresario enviará al consumidor un recordatorio de la posibilidad de desistir del contrato a distancia y el procedimiento que debe seguirse para hacerlo, de conformidad con el artículo 108 ter. Dicho recordatorio se proporcionará al consumidor en un soporte duradero entre uno y siete días después de la celebración del contrato a distancia.



6. Salvo en el caso de la información a que se refiere el apartado 1, letras a), f), g), k) y p), el empresario podrá organizar la información por niveles cuando esta se proporcione por vía electrónica. Cuando la información se organice por niveles, deberá ser posible ver, guardar e imprimir la información a que se refiere el apartado 1 como un único documento. En tales casos, el empresario velará por que toda la información precontractual a que se refiere el apartado 1 se presente al consumidor antes de la celebración del contrato a distancia.

7. Por lo que respecta al cumplimiento de los requisitos de información establecidos en el presente artículo, la carga de la prueba recaerá en el empresario.

8. Cuando la normativa específica a la que se refiere el artículo 92.5 no contenga normas sobre la información relativa al derecho de desistimiento, el empresario informará al consumidor de la existencia o no de tal derecho de conformidad con el apartado 1, letra p).

**Artículo 108 ter.** Derecho de desistimiento en los contratos a distancia de servicios financieros.

1. El consumidor dispondrá de un plazo de catorce días naturales para desistir del contrato a distancia, sin necesidad de indicar el motivo y sin que se le aplique penalización alguna. El plazo de desistimiento a que se refiere el párrafo primero comenzará a partir de:

a) el día de la celebración del contrato a distancia, o

b) el día en que el consumidor reciba las condiciones contractuales y la información, de conformidad con el artículo 108 bis, si esta fecha fuera posterior a la indicada en la letra a). Si el consumidor no hubiera recibido las condiciones contractuales y la información de conformidad con el artículo 108 bis, el plazo de desistimiento expirará en cualquier caso doce meses y catorce días después de la celebración del contrato a distancia. Esta disposición no se aplicará si el consumidor no ha sido informado de su derecho de desistimiento de conformidad con lo dispuesto en el artículo 108 bis, apartado 1, letra p).

2. El derecho de desistimiento no se aplicará a los contratos relativos a:

a) servicios financieros destinados a los consumidores cuyo precio dependa de fluctuaciones de los mercados financieros ajenas al control del empresario, que pudieran producirse durante el plazo de desistimiento, entre ellos, los servicios relacionados con:

1º. cambio de divisas,



- 2º. instrumentos del mercado monetario,
  - 3º. valores negociables,
  - 4º. participaciones en un organismo de inversión colectiva,
  - 5º. contratos de futuros financieros, incluidos los instrumentos equivalentes liquidados en efectivo,
  - 6º. contratos de futuros sobre tipos de interés,
  - 7º. permutas de tipo de interés, de divisas y de participaciones,
  - 8º. opciones destinadas a la compraventa de cualquiera de los instrumentos contemplados en la presente letra, incluidos los instrumentos equivalentes que impliquen una liquidación en efectivo. Esta categoría incluye, en particular, las opciones sobre divisas y sobre tipos de interés;
- b) los contratos de seguros siguientes:
- 1.º contratos de seguro en los que el tomador asuma el riesgo de la inversión, así como los contratos en los que la rentabilidad garantizada esté en función de inversiones asignadas a los mismos,
  - 2.º los de viaje, equipaje o seguros similares de una duración inferior a un mes,
  - 3.º aquellos cuyos efectos terminen antes del plazo al que se refiere el apartado 1,
  - 4.º los que den cumplimiento a una obligación de aseguramiento del tomador,
  - 5.º los planes de previsión asegurados;
- c) contratos que se hayan ejecutado en su totalidad por ambas partes a petición expresa del consumidor antes de que este ejerza su derecho de desistimiento, como las órdenes de transferencia y las operaciones de gestión de cobro;
- d) los planes de pensiones.
3. Se considerará que el consumidor ha ejercido su derecho de desistimiento dentro del plazo contemplado en el apartado 1 cuando haya



enviado la comunicación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento antes de que expire dicho plazo.

4. Cuando el empresario o un tercero presten un servicio accesorio relacionado con el contrato a distancia de servicios financieros sobre la base de un acuerdo entre dicho tercero y el empresario, el consumidor no quedará vinculado por el contrato complementario si ejerce su derecho de desistimiento de conformidad con el presente artículo. No se cobrará nada al consumidor si decide desistir del contrato complementario.

5. El presente artículo se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo al que se refiere el apartado 1 se inicie transcurrido el período de tiempo durante el cual no pueda iniciarse la ejecución del contrato.

6. Cuando la normativa específica a la que se refiere el artículo 92.5 regule el derecho de desistimiento y permita al consumidor elegir entre este y otra alternativa, como, por ejemplo, un período de reflexión, solo será aplicable la norma específica, a menos que se disponga otra cosa.

7. Como excepción a lo dispuesto en el presente artículo, los contratos que se especifican a continuación se regirán de la siguiente forma en lo que respecta al derecho de desistimiento o, en su caso, período de reflexión:

a) los contratos a los que se refiere el artículo 2.4 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario se les aplicará el artículo 10 de la mencionada ley;

b) los contratos a los que se refiere el artículo 4 de la Ley XX/XXXX de contratos de crédito al consumo se les aplicará el artículo 47 de la mencionada ley.

#### **Artículo 108 quater. Pago del servicio prestado antes del desistimiento.**

1. El consumidor que ejerza el derecho de desistimiento solamente estará obligado a pagar, a la mayor brevedad, los servicios que el empresario haya prestado realmente de conformidad con el contrato a distancia.

El importe que el consumidor deba pagar no podrá rebasar el importe proporcional de la parte ya prestada del servicio comparada con la cobertura total del contrato a distancia, ni ser en ningún caso de tal magnitud que equivalga a una penalización.

2. El empresario no podrá exigir pago alguno del consumidor sobre la base del apartado 1, en cualquiera de las siguientes situaciones:



a) si no demuestra que le ha facilitado la información sobre el importe adeudado conforme al artículo 108 bis.1, letra p).

b) si inicia la ejecución del contrato antes de que expire el plazo de desistimiento que establece el artículo 108 ter.1, sin haberlo solicitado el consumidor previamente.

3. El empresario reembolsará al consumidor a la mayor brevedad, y dentro de un plazo máximo de treinta días naturales cualquier cantidad que haya percibido de éste con arreglo a lo establecido en el contrato a distancia, salvo el importe mencionado en el apartado 1. Dicho plazo se iniciará el día en que el empresario reciba la notificación de desistimiento.

4. El consumidor devolverá al empresario cualquier cantidad que haya recibido de este, a la mayor brevedad, y, en todo caso, en un plazo máximo de treinta días naturales a contar desde la notificación del desistimiento.

#### **Artículo 108 quinque. Asistencia al consumidor.**

1. Los empresarios estarán obligados a prestar al consumidor asistencia sobre los contratos de servicios financieros propuestos, lo que le permitirá evaluar si los contratos y los servicios accesorios propuestos se adaptan a las necesidades y situación financiera del consumidor. Dicha asistencia se proporcionará al consumidor de forma gratuita y antes de la celebración del contrato.

2. Las explicaciones que se faciliten al consumidor en virtud del presente artículo incluirán, al menos, los elementos siguientes:

a) La información precontractual obligatoria.

b) Las características esenciales del contrato propuesto, incluidos los posibles servicios accesorios.

c) Los efectos específicos que el contrato propuesto pueda tener para el consumidor, incluidas, cuando proceda, las consecuencias de un impago o un pago atrasado por parte del consumidor.

3. Los empresarios deberán ofrecer la asistencia al consumidor de manera clara, sencilla, comprensible y en un soporte duradero, prestando especial atención a las necesidades de las personas consumidoras vulnerables. El formato en que se proporcione dicha información deberá adaptarse a la persona a quien se le preste el servicio y, en todo caso, respetar los derechos en materia de accesibilidad universal de las personas con discapacidad. A su



vez, esta asistencia deberá adaptarse en la manera y amplitud a las circunstancias de la situación en la que se ofrece el servicio financiero y a la naturaleza del propio servicio.

4. El consumidor, cuando el empresario utilice herramientas en línea, tendrá derecho a solicitar y obtener intervención humana en la fase precontractual y, en casos justificados, después de la celebración del contrato a distancia, en la misma lengua que la utilizada para la información precontractual proporcionada de conformidad con el artículo 108 bis.1.

5. Por lo que respecta al cumplimiento de los requisitos de asistencia establecidos en el presente artículo, la carga de la prueba recaerá en el empresario.

**Artículo 108 sexies.** Protección adicional relativa a las interfaces en línea.

1. Los empresarios, cuando celebren contratos de servicios financieros a distancia, no diseñarán, organizarán ni gestionarán sus interfaces en línea de manera que induzcan a error o manipulen a los consumidores destinatarios de sus servicios o de otro modo distorsionen o mermen de manera sustancial su capacidad de tomar decisiones libres e informadas, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, y el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016.

2. Para alcanzar lo dispuesto en el apartado 1, en particular, los empresarios deberán cumplir con lo siguiente:

a) no dar mayor relevancia a determinadas opciones cuando soliciten a los consumidores destinatarios de su servicio que tomen una decisión;

b) no solicitar reiteradamente que los consumidores destinatarios de su servicio elijan una opción cuando ya hayan hecho esa elección, especialmente mediante la presentación de ventanas emergentes que interfieran en la experiencia del usuario,

c) no hacer que el procedimiento para poner fin a un servicio sea más difícil que suscribirse a él.

3. Reglamentariamente se podrán desarrollar, mediante real decreto, medidas para evitar que los empresarios lleven a cabo las prácticas comerciales a las que se refieren los apartados anteriores.»



Siete. Se añade una nueva Disposición adicional segunda que queda redactada del siguiente modo:

**«Disposición adicional segunda.** Régimen aplicable a las entidades supervisadas por el Banco de España que llevan a cabo contratos de servicios financieros a distancia.

Cuando los empresarios sean entidades supervisadas por el Banco de España que llevan a cabo contratos de servicios financieros a distancia regulados en el libro segundo, título III, capítulo III bis, se considerarán normas de ordenación y disciplina, las disposiciones contenidas en este texto relativas a los requisitos de información previa al contrato establecida en el artículo 108 bis, al derecho de desistimiento establecidas en los artículo 108 ter, el pago del servicio prestado antes del desistimiento en el artículo 108 quater, las obligaciones relativas a la asistencia al consumidor establecidas en el artículo 108 quinquies, y las obligaciones relativas a las prácticas de los empresarios cuando celebren sus contratos a través de interfaces en línea establecidas en el artículo 108 sexies. En caso de incumplimiento de dichas normas, resultarán de aplicación las disposiciones contenidas en el Título IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.»

Ocho. Se modifica el apartado A del anexo I que queda redactado del siguiente modo:

«A. Modelo de documento de información al consumidor y usuario sobre el desistimiento

Derecho de desistimiento:

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de catorce/treinta (\*) días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los catorce/treinta (\*) días naturales del día (1).

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos (2) su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio (3).

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.



### Consecuencias del desistimiento:

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso (4).

### Instrucciones para su cumplimentación:

(1) Insértese una de las expresiones que aparecen entre comillas a continuación:

a) en caso de un contrato de servicios o de un contrato para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, de calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital que no se preste en un soporte material: «de la celebración del contrato»;

b) en caso de un contrato de venta: «que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes»;

c) en caso de un contrato de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor y usuario en el mismo pedido y entregados por separado: «que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último de esos bienes»;

d) en caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas: «que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último componente o pieza»;

e) en caso de un contrato para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado: «que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del primero de esos bienes».

(2) Insértese su nombre, su dirección completa, su número de teléfono y su dirección de correo electrónico.



(3) Si está usted obligado a proporcionar una función que permita al consumidor desistir del contrato celebrado en línea, inserte el texto siguiente: «También puede ejercer su derecho de desistimiento en línea en ... [insértese la dirección de internet u otra explicación adecuada sobre el lugar donde se encuentra la función de desistimiento]. Si utiliza esta función en línea, le enviaremos sin demora indebida un acuse de recibo del desistimiento en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico), que incluirá su contenido y la fecha y hora de presentación.» Si usted ofrece al consumidor en su sitio web la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente información relativa a su desistimiento del contrato, inserte el texto siguiente: «Tiene usted asimismo la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca a través de nuestro sitio web [insértese la dirección de internet]. Si recurre a esa opción, le comunicaremos sin demora en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico) la recepción de dicho desistimiento.»

(4) En caso de un contrato de venta en el que usted no se haya ofrecido a recoger los bienes en caso de desistimiento, insértese la siguiente información: «Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero».

(5) Si el consumidor y usuario ha recibido bienes objeto del contrato insértese el texto siguiente:

(a) insértese:

– «Recogeremos los bienes», o bien

– «Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los bienes o a... (insértese el nombre y el domicilio, si procede, de la persona autorizada por usted a recibir los bienes), sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo»;

(b) insértese:

– «Nos haremos cargo de los costes de devolución de los bienes»;

– «Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes»;



– En caso de que, en un contrato a distancia, usted no se ofrezca a hacerse cargo de los costes de devolución de los bienes y estos últimos, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo: «Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes, ... euros (insértese el importe)»; o, si no se puede realizar por adelantado un cálculo razonable del coste de devolución de los bienes: «Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes. Se calcula que dicho coste se eleva a aproximadamente ... euros (insértese el importe) como máximo», o bien

– En caso de que, en un contrato celebrado fuera del establecimiento, los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo y se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor y usuario en el momento de celebrarse el contrato: «Recogeremos a nuestro cargo los bienes»;

(c) «Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes».

(6) En caso de un contrato para la prestación de servicios o para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o calefacción mediante sistemas urbanos, insértese lo siguiente: «Si usted ha solicitado que la prestación de servicios o el suministro de agua/ gas/ electricidad/ calefacción mediante sistemas urbanos (suprímase lo que no proceda) dé comienzo durante el período de desistimiento, nos abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del contrato». »

Disposición final cuarta. *Modificación de 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 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, queda modificada como sigue:

Uno. El artículo 1 pasará a tener la siguiente redacción:

**«Artículo 1. Ámbito de aplicación.**



1. Lo dispuesto en esta ley será de aplicación a la contratación de los consumidores con aquellas personas físicas o jurídicas (en adelante, las empresas) que:

a) Sean prestamistas que, de manera profesional, concedan préstamos o créditos hipotecarios, distintos a los previstos en el artículo 2.1.a) y b) de la Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, y a los previstos en el artículo 2.c) de la Ley XX/XXXX, de XX de XXXX, de contratos de crédito al consumo, bajo la forma de pago aplazado, apertura de crédito o cualquier otro medio equivalente de financiación.

b) En el transcurso del ejercicio de su actividad comercial, empresarial o profesional, y a cambio de una remuneración que puede ser de índole pecuniaria o revestir cualquier otra forma de beneficio económico acordado, lleven a cabo la actividad de intermediación de crédito, salvo la prevista en el artículo 2.2 de la Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, siempre que no actúen como prestamista ni notario, ni tampoco se limiten a poner en contacto, directa o indirectamente, a un consumidor con un prestamista. Dicha actividad de intermediación de crédito comprenderá, al menos, alguna de las siguientes actividades:

1.º Presentación u oferta de contratos de crédito a los consumidores;

2.º Asistencia a los consumidores realizando los trámites previos u otra gestión precontractual respecto de contratos de crédito distintos de los indicados en la letra a), o;

3.º Celebración de contratos de crédito con consumidores en nombre del prestamista.

2. Lo dispuesto en esta ley no será de aplicación cuando las actividades previstas en el apartado 1 sean prestadas por prestamistas autorizados y en su caso, inscritos en registros del Banco de España, sin perjuicio de lo previsto en la Ley XX/XXXX cuando lleven a cabo la actividad de intermediación, ni a las actividades incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles.

3. Lo establecido en esta ley se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en otras leyes generales o en la legislación de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, en particular en el 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, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación, la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, la Ley de 23 de julio de



1908, de nulidad de los contratos de préstamos usurarios, la Ley XX/20XX, de XX de XXXX, de contratos de crédito al consumo. En caso de conflicto, será de aplicación la norma que contenga un régimen más preciso de control de las actividades definidas en el apartado primero o suponga una mayor protección de los consumidores y usuarios.

4. A los proveedores de bienes y servicios que actúen como intermediarios de crédito a título subsidiario, siempre que esta actividad no constituya el objeto principal de su negocio comercial, empresarial o profesional y la intermediación se realice respecto a la financiación de bienes y servicios ofertados en su actividad principal, únicamente les será de aplicación lo dispuesto en los artículos 3 bis y 3 ter, relativos a los registros públicos de intermediarios de crédito y a los requisitos de inscripción, así como la normativa de desarrollo de los citados registros, y en el artículo 22.5 relativo a la obligación de cumplir con la normativa específica de los contratos de préstamo o crédito que se ofrezcan al consumidor.

En ningún caso les resultará aplicable a los intermediarios de crédito a título subsidiario los artículos 26, 27, 28, 29 y 57 de la Ley XX/XXXX, de XXXXX, relativos al deber de suministrar información precontractual, a la asistencia al consumidor previa al contrato, a la celebración del contrato de crédito al consumo a través de telefonía vocal, a la oferta vinculante y al soporte de la información que se entregue al consumidor. Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de la obligación del prestamista de garantizar que el consumidor recibe la información precontractual.

5. Tienen la consideración de consumidores las personas físicas y jurídicas que, en los contratos a que se refiera esta ley, cumplen con la definición prevista en el artículo 3 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

6. Tienen la consideración de microempresas, o de pequeñas o medianas empresas (en adelante, «PYME») aquellas empresas que se ajustan a lo establecido en la Recomendación de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas.»

Dos. El artículo 3 pasará a tener la siguiente redacción:

**«Artículo 3. Registros públicos de prestamistas.**

1. Con carácter previo al inicio del ejercicio de su actividad, las empresas que desarrollen la actividad comprendida en el artículo 1.1.a) deberán inscribirse en los registros de las comunidades autónomas correspondientes a su domicilio social.



2. Las empresas que desarrollan dichas actividades en territorio español domiciliadas fuera de España deberán inscribirse en el Registro estatal que se cree en la Dirección General de Consumo.

3. La inscripción en el correspondiente registro de prestamistas requerirá la previa verificación del cumplimiento del requisito de haber suscrito la garantía señalada en el artículo 7 para poder operar señalados en la presente Ley y sus normas de desarrollo por parte de la autoridad competente para su gestión.

4. En ningún caso requerirán de inscripción en el registro público de prestamistas los compradores de crédito o contratos de crédito dudosos tal y como se definen en el artículo 2.6 de la Ley XX/XXXX, de XX de XXXX de administradores y compradores de créditos y por la que se modifican la Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, la Ley de contratos de crédito al consumo, la Ley de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, la Ley reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, y el texto refundido de la Ley Concursal.»

Tres. Se añade un nuevo artículo 3 bis con la siguiente redacción:

**«Artículo 3 bis. Registros públicos de intermediarios de crédito.**

1. Los intermediarios de crédito incluidos en el ámbito objetivo de aplicación de esta ley deberán inscribirse en los registros de las comunidades autónomas correspondientes a su domicilio social.

2. Deberán inscribirse en el Registro estatal que se cree en la Dirección General de Consumo los intermediarios de crédito a título subsidiario que no tengan la consideración de PYME.

3. Quedarán exentos de registro para ejercer la actividad de intermediación de crédito:

a) Los intermediarios de crédito a título subsidiario que tengan la consideración de PYME.

b) Las plataformas de financiación participativa autorizadas conforme a lo previsto en la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.

c) Los agentes de entidades de crédito, de establecimientos financieros de crédito, de entidades de pago y de entidades de dinero electrónico debidamente autorizados.



4. No podrán adquirir la condición de intermediario de crédito las personas físicas o jurídicas que desarrollen actividades de juego a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, con independencia del ámbito autonómico o estatal de la actividad desarrollada.

5. En ningún caso requerirán de inscripción en el registro de intermediarios de crédito los administradores de créditos que gestionen créditos o contratos de crédito dudosos previstos en la Ley XX/XXXX, de XX de XXXX.

6. Reglamentariamente se podrá establecer, mediante real decreto, aquellas otras personas físicas o jurídicas exentas del requisito de registro.

Cuatro. Se añade un nuevo artículo 3 ter con la siguiente redacción:

**«Artículo 3 ter. Requisitos de inscripción**

1. La inscripción en el correspondiente registro de intermediarios de crédito requerirá la previa verificación, por parte de la autoridad competente, del cumplimiento de los requisitos para poder operar señalados en la presente Ley y sus normas de desarrollo por parte de la autoridad competente para su gestión.

2. En particular, la autoridad competente verificará que los intermediarios de crédito:

a) hayan suscrito la garantía señalada en el artículo 7;

b) dispongan de un plan de formación en los conocimientos y competencias a los que se refiere el artículo 69 de la Ley XX/XXXX, de XX de XXXX, y su normativa de desarrollo;

c) cuenten con los procedimientos escritos, así como con la capacidad técnica y operativa para el adecuado cumplimiento de las obligaciones de información y de los requisitos de información establecidos en esta ley y en la Ley XX/XXXX, de Contratos de Crédito al Consumo, y su normativa de desarrollo;

3. Además, la autoridad competente verificará que los intermediarios de crédito personas físicas y los administradores o miembros del órgano de administración de los intermediarios de crédito personas jurídicas poseen reconocida honorabilidad comercial y profesional, y acreditan conocimientos y experiencia adecuados para ejercer la actividad de manera competente y responsable.

Concurre honorabilidad en aquellos sujetos que demuestren lo siguiente:



a) que no se hallan en un procedimiento concursal en curso ni hayan sido inhabilitados por la declaración de cualquier concurso como culpable en sentencia firme, salvo que hayan sido rehabilitados

b) que los efectos acumulativos de otros delitos o infracciones administrativas no afectan a su honorabilidad ni hayan sido sancionados por infracciones de las normas reguladoras del ejercicio de la actividad financiera y bancaria, de seguros o del mercado de valores, o de protección de los consumidores;

c) que no tienen antecedentes penales por haber cometido delitos graves, ya sea contra la propiedad, el patrimonio y el orden socioeconómico, de falsedad o cualquier otro cometido con ocasión de actividades financieras;

4. Una vez autorizados, los intermediarios de crédito deberán:

a) designar, salvo que actúen en nombre de prestamistas a los que se refiere la Ley XX/XXXX, de XX de XXXX, de contratos de crédito al consumo, a un representante ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias conforme a lo previsto en el artículo 35.1 del Reglamento de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, aprobado por el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, cuando se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 31.1 de dicha norma, y;

b) disponer de medios internos adecuados para la resolución de las reclamaciones de los consumidores.

5. La acreditación de los requisitos previstos en el apartado 2, letras b) y c) y en el apartado 3, podrá realizarse mediante una declaración responsable firmada por el solicitante.

6. En caso de intermediarios de crédito a título subsidiario que no sean PYME, se entenderán acreditados los requisitos previstos en el apartado 3 por el hecho de contar con establecimiento abierto al público.

7. Los intermediarios de crédito están obligados a facilitar información veraz y comprobable a las Administraciones públicas competentes y a los responsables de los registros, así como tener a disposición de éstas la documentación acreditativa de dicha información.»

Cinco. Se añade un nuevo artículo 3 quater con la siguiente redacción:

«**Artículo 3 quater. Gestión de los registros**



1. En el Registro estatal, accesible por medios electrónicos, figurarán los datos identificativos de la empresa, el ámbito territorial en el que desarrolla su actividad, la actividad desarrollada y los demás extremos que reglamentariamente se establezcan. También figurarán los datos identificativos de la entidad aseguradora o bancaria con la que se haya contratado el seguro de responsabilidad civil o el aval bancario previsto en el artículo 7 y cuantos datos referidos a dicho seguro o aval que se establezcan en el mencionado desarrollo reglamentario.

2. El Registro estatal recogerá, asimismo, los datos suministrados por las comunidades autónomas que, en el ejercicio de sus competencias, creen registros, y pondrá a disposición de los registros autonómicos la información sobre los datos que obren en él.

3. Tanto el Registro estatal como los registros que creen las Comunidades Autónomas serán públicos y de acceso gratuito e incluirán la información actualizada que faciliten los prestamistas e intermediarios de crédito. El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 será el punto único de contacto a efectos de facilitar y agilizar la cooperación y el intercambio de información con autoridades competentes.

4. Los prestamistas e intermediarios de crédito están obligados a facilitar información veraz y comprobable a las Administraciones públicas competentes y a los responsables de los registros, así como tener a disposición de éstas la documentación acreditativa de dicha información.»

Seis. El artículo 5 pasará a tener la siguiente redacción:

**«Artículo 5. Obligaciones de transparencia en relación con los precios.**

1. Las empresas establecerán libremente sus tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a los consumidores, sin otras limitaciones que las contenidas en esta Ley, en la Ley de 23 de julio de 1908, en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en materia de cláusulas abusivas y en la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

En las tarifas de comisiones o compensaciones y gastos repercutibles, incluidas las actividades de asesoramiento, se indicarán los supuestos y, en su caso, periodicidad con que serán aplicables. Las comisiones o compensaciones y gastos repercutidos deben responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos. En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme y de forma expresa por el consumidor.



2. No obstante lo establecido en el apartado anterior, en los préstamos o créditos hipotecarios será de aplicación lo dispuesto en materia de compensación por amortización anticipada por la legislación específica reguladora del mercado hipotecario, salvo que se tratara de préstamos o créditos hipotecarios concedidos con anterioridad al 9 de diciembre de 2007 y el contrato estipule el régimen de la comisión por amortización anticipada contenido en la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, en cuyo caso, será éste el aplicable. Las restantes comisiones y gastos repercutibles a cargo del consumidor, que la empresa aplique sobre estos préstamos o créditos, deberán responder a la prestación de un servicio específico distinto de la concesión o de la administración ordinaria del préstamo o crédito.

3. Las empresas no podrán cargar cantidades superiores a las que se deriven de las tarifas, aplicando condiciones más gravosas o repercutiendo gastos no previstos.

4. Los prestamistas están obligados a notificar al Registro en el que figuren inscritos, con carácter previo a su aplicación, los precios de los servicios, las tarifas de las comisiones o compensaciones y gastos repercutibles que aplicarán, como máximo, a las operaciones y servicios que prestan, y los tipos de interés máximos de los productos que comercializan, incluidos, en su caso, los tipos de interés por demora.

5. Los precios, tarifas y gastos repercutibles a que se refiere el apartado anterior se recogerán en un folleto, que se redactará de forma clara, concreta y fácilmente comprensible para los consumidores, evitando la inclusión de conceptos innecesarios o irrelevantes. Este folleto, que estará disponible para los consumidores conforme a lo previsto en el artículo siguiente, será asimismo remitido al Registro en el que figuren inscritos y su contenido se ajustará a las normas que reglamentariamente puedan dictar las Comunidades Autónomas en el ejercicio de sus competencias.»

Siete. El artículo 6 pasará a tener la siguiente redacción:

**«Artículo 6. Tablón de anuncios.**

1. Las empresas dispondrán, en todos y cada uno de los establecimientos abiertos al público, de un tablón de anuncios permanente, que se situará en lugar destacado de forma queatraiga la atención del consumidor. Su contenido deberá resultar fácilmente legible garantizando, en los términos exigidos legal o reglamentariamente, la accesibilidad de las personas con discapacidad, pudiendo a tal efecto habilitar la consulta de la información que debe figurar en



el tablón de anuncios en otro lugar del establecimiento, siempre que dicha circunstancia se ponga de manifiesto en dicho tablón.

En el tablón se recogerá toda aquella información que las empresas deban poner en conocimiento de los consumidores, tales como la existencia y disponibilidad del folleto de tarifas; referencia a la existencia de mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos; normativa que regula la protección de los consumidores; en su caso, el derecho de los consumidores a solicitar ofertas vinculantes; y demás extremos que reglamentariamente determinen las comunidades autónomas en el ejercicio de sus competencias.

Los intermediarios de crédito además informarán en el tablón de anuncios del derecho del consumidor a desistir del contrato de intermediación en los catorce días siguientes a su formalización, sin alegación de causa y sin penalización.

2. Las empresas que ofrezcan la posibilidad de realizar sus actividades a través de internet incluirán en la dirección propia de la empresa, en posición suficientemente destacada, su denominación social y, en su caso, nombre comercial, su domicilio social así como una mención a su inscripción en los registros a que se refiere el artículo 3 de esta ley.

También incluirán, en posición similar y de forma queatraiga la atención del consumidor, las informaciones de obligatoria inserción en el tablón de anuncios regulado en este artículo, así como el folleto de tarifas de forma que su consulta sea accesible, sencilla y gratuita, sin perjuicio del coste de la conexión. Tanto las informaciones como el folleto deben ser accesibles para el público en general, no pudiendo quedar restringido su acceso a los clientes de la empresa.»

Ocho. El artículo 7 pasará a tener la siguiente redacción:

**«Artículo 7. Seguro de responsabilidad civil o aval bancario.**

1. Con carácter previo a su inscripción en los registros previstos en el artículo 3, las empresas deberán contratar un seguro de responsabilidad civil con entidad autorizada o un aval bancario que cubra las responsabilidades en que pudieran incurrir frente a los consumidores por los perjuicios derivados de la realización de los servicios propios de la actividad de intermediación o concesión de préstamos o créditos previstos en el artículo 1 de esta ley. Ese seguro deberá cubrir, entre otras cuestiones, las responsabilidades derivadas del incumplimiento de los deberes de información a los consumidores.



Las condiciones que debe cumplir el seguro de responsabilidad civil profesional o el aval bancario, incluidos la suma asegurada mínima, y el importe mínimo del aval, se determinarán reglamentariamente.

2. Como excepción a lo previsto en el apartado anterior, no estarán obligadas a contratar el seguro de responsabilidad civil o aval bancario los intermediarios de crédito a título subsidiario.

3. Las excepciones que puedan corresponder al asegurador contra el intermediario de crédito asegurado en ningún caso podrán perjudicar al consumidor.

4. En el caso de los intermediarios de crédito vinculados, el seguro o aval bancario puede ser aportado por un prestamista en cuyo nombre el intermediario de crédito esté facultado para actuar.

Tendrán consideración de intermediarios de crédito vinculado todo intermediario de crédito que actúe en nombre y bajo la responsabilidad plena e incondicional de:

a) un solo prestamista;

b) un solo grupo; o

c) un número de prestamistas o grupo de prestamista limitado que no representa una parte relevante del mercado.»

Nueve. El artículo 10 pasará a tener la siguiente redacción:

**«Artículo 10. Deber de atender y resolver reclamaciones y resolución extrajudicial de conflictos.**

1. Las empresas estarán obligados a atender y resolver las reclamaciones que los prestatarios y garantes les presenten relacionadas con sus intereses y derechos reconocidos por esta ley, mediante un servicio de atención eficaz, transparente y gratuito. A tal fin, para aquellas entidades que no cuenten con un servicio de atención al cliente regulado por su normativa específica, se podrá desarrollar reglamentariamente, mediante real decreto, un procedimiento conforme al cual se puedan resolver las reclamaciones que les presenten los prestatarios.

Las empresas deberán registrar las reclamaciones recibidas y las medidas adoptadas para solventarlas.



Las empresas podrán someter sus conflictos con los consumidores a arbitraje de consumo, mediante su adhesión al Sistema Arbitral del Consumo o a otros sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, que figuren en la lista que publica la Comisión Europea sobre sistemas alternativos de resolución de conflictos con consumidores y que respete los principios establecidos por la normativa europea, así como a los mecanismos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros, en la medida en que el prestamista o el intermediario de crédito estén sujetos a los mecanismos previstos en ella.

2. Los órganos arbitrales de consumo o los órganos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros, que intervengan en la resolución de estas reclamaciones, habrán de cooperar en la resolución de los conflictos de carácter transfronterizo que se produzcan a nivel intracomunitario, a través de la Red transfronteriza de denuncia extrajudicial sobre servicios financieros o cualquier otro mecanismo habilitado al efecto.

3. Los prestatarios y garantes podrán presentar, en su caso, reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos que deriven de presuntos incumplimientos de esta Ley, de sus normas de desarrollo y de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables a los prestamistas e intermediarios de crédito incluidos en el ámbito subjetivo, ante la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, en los términos y condiciones establecidos por la Ley XX/2025.»

Diez. El Capítulo III pasará a tener la siguiente denominación:

«CAPÍTULO III Actividad de intermediación y asesoramiento»

Diez. Se incorpora un nuevo artículo 18bis que tendrá la siguiente redacción:

**«Artículo 18 bis. Régimen jurídico de los intermediarios de crédito al consumo.**

1. El régimen jurídico de los intermediarios de crédito al consumo será el determinado por las siguientes normas:

a) Esta ley, las disposiciones que la desarrollen y, con carácter complementario las previsiones del capítulo XX de la Ley XXX de crédito al consumo.

b) Las disposiciones que, en su caso, puedan aprobar las Comunidades Autónomas en el ejercicio de las competencias que tengan atribuidas en la



materia, que deberán respetar en todo caso las previsiones establecidas en las normas a que se refiere la letra anterior.

2. Las obligaciones contempladas en la presente ley y en la Ley XX de los Contratos de Crédito al Consumo, para los intermediarios de crédito serán aplicables a las plataformas de financiación participativa autorizadas conforme a lo previsto en la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, cuando lleven a cabo la actividad de intermediación de crédito en los términos expuestos en esta ley.»

Once. Se incorpora un nuevo artículo 18ter que tendrá la siguiente redacción:

**«Artículo 18 ter. Actividad de asesoramiento.**

1. Las empresas inscritas conforme a lo previsto en esta ley y en su normativa de desarrollo podrán desarrollar los servicios de asesoramiento de crédito descritos en el artículo 65 de la Ley XX de los Contratos de Crédito al Consumo. Esta constituirá una actividad distinta de las de concesión e intermediación de préstamos y será objeto de un contrato específico cuyo contenido mínimo se determinará reglamentariamente.

2. No podrán prestar servicios de asesoramiento los proveedores de bienes o los prestadores de servicios autorizados a actuar como prestamistas a título subsidiario o como intermediarios de crédito a título subsidiario.

3. No obstante, podrán prestar servicios de asesoramiento otras personas siempre que concurra alguna de las siguientes condiciones:

a) los servicios se prestan de forma accesoria, en el marco de una actividad profesional regulada por disposiciones legales o reglamentarias, o por un código deontológico profesional que no excluya la prestación de tales servicios;

b) los servicios se prestan por administradores concursales en el contexto de la gestión de la deuda existente y dicha actividad de gestión esté regulada por disposiciones legales o reglamentarias;

c) los servicios de asesoramiento se prestan por los prestadores de servicios de asesoramiento en materia de deudas públicos o voluntarios referidos en el contexto de la gestión de la deuda existente y siempre que no operen a título comercial;



d) los servicios de asesoramiento se prestan por personas autorizadas y sujetas a la supervisión de las autoridades competentes de conformidad con los requisitos establecidos en esta Ley.

4. El prestamista y, en su caso, el intermediario de crédito informará expresamente y con carácter previo al consumidor, en el contexto de una determinada operación, de si se están prestando o pueden prestar al consumidor servicios de asesoramiento.

5. Únicamente cuando se preste el servicio de asesoramiento podrá emplearse en la publicidad y en la información precontractual las expresiones «asesor», «asesoría», «asesoramiento» o términos que resulten en la práctica análogos.

6. El prestamista y, en su caso, el intermediario de crédito proporcionarán al consumidor en papel o en otro soporte duradero elegido por el consumidor, antes de la prestación de servicios de asesoramiento o de la celebración de un contrato para la prestación de dichos servicios, la información que se determine reglamentariamente.

7. Cuando se presten servicios de asesoramiento a los consumidores, los prestamistas y, en su caso, los intermediarios de crédito deberán:

a) obtener la información necesaria sobre la situación financiera del consumidor, sus preferencias y objetivos en relación con el contrato de crédito, que permitan recomendar los contratos de crédito que sean adecuados para el consumidor;

b) evaluar la situación financiera y las necesidades del consumidor sobre la base de la información a que se refiere la letra a), que estará actualizada en el momento de la evaluación, teniendo en cuenta supuestos razonables sobre los riesgos para la situación financiera del consumidor a lo largo de la vigencia del contrato de crédito recomendado;

c) contemplar un número suficientemente amplio de contratos de crédito en su gama de productos y, sobre esa base, recomendar un contrato de crédito o varios contratos de crédito de entre esa gama de productos que sean adecuados a las necesidades, la situación financiera y las circunstancias personales del consumidor;

d) actuar en el mejor interés del consumidor, y proporcionar al consumidor una copia de la recomendación que se le haya formulado en papel o en otro soporte duradero elegido por el consumidor y especificado en el contrato para la prestación de servicios de asesoramiento.



8. La prestación de un servicio de asesoramiento requerirá la previa determinación contractual del contenido, alcance y condiciones de éste, incluyendo, en particular:

a) La cuantía de la retribución que quien preste el servicio vaya a recibir del prestatario por este concepto. Si el servicio de asesoramiento fuera gratuito para el prestatario deberá señalarse expresamente.

b) La cuantía de la retribución o comisión que quien preste el servicio vaya a recibir, en su caso, directa o indirectamente del prestamista o prestamistas a los que puedan extenderse las recomendaciones que formule.

9. A la hora de llevar a cabo el asesoramiento financiero, los prestamistas y, en su caso, los intermediarios de crédito deberán advertir al consumidor si, teniendo en cuenta su situación financiera, un contrato de crédito puede generarle un riesgo específico.

10. Lo dispuesto en este artículo se entiende sin perjuicio de las obligaciones de información al prestatario señaladas en esta ley y en el resto de las normas que resulten aplicables en función del contrato suscrito o las partes involucradas.»

Doce. Se incorpora un nuevo artículo 18 quáter que tendrá la siguiente redacción:

**«Artículo 18 quáter. Asesoramiento independiente.**

1. Podrán ofrecer asesoramiento independiente, profesional e imparcial aquellos intermediarios de crédito que no sean vinculados tal y como se define en el artículo 7.

2. En todo caso, cuando lleven a cabo servicios de asesoramiento a un consumidor, los intermediarios de crédito sólo podrán utilizar los términos «asesoramiento independiente» o «asesor independiente» si a la hora de ofrecer dichos servicios, así como en la documentación o información que le proporcionen incluyen un número suficientemente amplio de contratos de crédito disponibles en el mercado.

3. Los intermediarios de crédito que realicen asesoramiento independiente estarán obligados a seleccionar entre los productos que se ofrecen en el mercado los que mejor se adapten a las características que el consumidor les haya manifestado.



4. Los intermediarios de crédito que realicen asesoramiento independiente solo podrán percibir retribución cuando se haya pactado el importe de la remuneración mediante documento en papel u otro soporte duradero.

5. Sin perjuicio de lo previsto en los apartados anteriores, los intermediarios de crédito solo podrán utilizar los términos «asesoramiento independiente» o «asesor independiente» o términos que resulten en la práctica análogos si, además, se cumplen los siguientes requisitos:

a) Tener en cuenta un número suficientemente grande de contratos de préstamo disponibles en el mercado, y presentarle al consumidor al menos 3 ofertas vinculantes de entidades prestamistas, sobre cuyas condiciones jurídicas y económicas le asesorará.

b) No percibir remuneración alguna por esos servicios de asesoramiento de uno o varios prestamistas o de cualquier tercero interesado en la operación.»

Trece. El artículo 19 pasará a tener la siguiente redacción:

**«Artículo 19. Comunicaciones comerciales y publicidad.**

1. En la publicidad y comunicaciones comerciales y en los anuncios y ofertas exhibidos en los establecimientos abiertos al público de las empresas en los que se ofrezca la intermediación para la celebración de un contrato de préstamo o crédito, con cualquier finalidad, siempre que indiquen el tipo de interés o cualesquiera cifras relacionadas con el coste del crédito o préstamo, deberán cumplirse las exigencias establecidas por la normativa que resulte aplicable al préstamo o crédito de que se trate sobre el que se ofrece la intermediación, así como aquellos otros extremos que, siendo compatibles con la legislación sobre prácticas comerciales desleales con los consumidores, reglamentariamente determinen las comunidades autónomas.

En el caso de las actividades de intermediación de contratos de crédito sujetos al ámbito de aplicación de la Ley XX de los Contratos de Crédito al Consumo, resultarán de aplicación a los intermediarios las obligaciones previstas en los artículos 22, 23 y 24 de dicha ley, relativos a la publicidad en los contratos de crédito, que prevalecerán en caso de conflicto frente a lo regulado en el presente artículo.

2. En el desarrollo de estas actividades, las comunicaciones comerciales de las empresas deberán indicar de forma expresa e inequívoca que la actividad que se promociona es de intermediación en la concesión de préstamos o créditos.



3. Las empresas deberán indicar, en sus comunicaciones comerciales, en los documentos destinados a los consumidores y en la publicidad, el alcance de sus funciones y representación, precisando, en particular, si trabajan en exclusiva con una entidad de crédito o empresa o vinculadas con varias entidades de crédito u otras empresas, o como intermediarios independientes.

4. En el caso de que la comunicación comercial se refiera a la agrupación de distintos créditos o préstamos en uno solo, deberá facilitarse información de forma clara, concisa y destacada de cualquier tipo de gastos relacionados con la citada agrupación. Además, se prohíbe hacer referencia a la reducción de la cuota mensual a pagar, sin mencionar de forma expresa el aumento del capital pendiente y el plazo de pago del nuevo préstamo o crédito.»

Catorce. El artículo 20 pasará a tener la siguiente redacción:

**«Artículo 20. Información previa al contrato.**

1. En el caso de las actividades de intermediación de contratos de crédito bajo el ámbito de aplicación de la Ley XX/XXXX, de XX de XXXX, de los contratos de crédito al consumo, le resultarán de aplicación las obligaciones que para los intermediarios se regulan en los artículos 25, 26, 28, 29 y 30 de dicha ley y en su normativa de desarrollo, que prevalecerán en caso de conflicto frente a lo regulado en el presente artículo.

2. Las empresas que realicen las actividades de intermediación deberán suministrar de forma gratuita al consumidor, con una antelación mínima de quince días naturales a la celebración del contrato de intermediación y, en todo caso, antes de que asuma cualquier obligación derivada del contrato, al menos la siguiente información:

a) En cuanto a la propia empresa:

1.º Identidad, número o código de identificación fiscal, razón social, domicilio social y actividad principal de la empresa.

2.º En su caso, página web de la empresa y su carácter de franquiciado.

3.º Póliza de seguro de responsabilidad civil o aval y entidad aseguradora o de crédito con la que se haya contratado.

4.º El número de Registro, autonómico o estatal, en el que el prestamista y el intermediario estén inscritos y su número de registro. Si el prestamista o el intermediario no tienen obligación de inscripción en ningún registro conforme a



lo indicado en el artículo 3 o en la Ley XX de los Contratos de Crédito al Consumo, deberán constar las razones que lo justifican.

b) En cuanto al servicio de intermediación ofrecido:

1.º Una descripción de las principales características de los contratos de intermediación.

2.º El precio total que debe pagar el consumidor a la empresa por el servicio de intermediación prestado, con inclusión de todas las comisiones, cargas y gastos, así como todos los impuestos pagados a través de la empresa o, cuando no pueda indicarse un precio exacto, la base de cálculo que permita al consumidor comprobar el precio.

3.º La indicación de que puedan existir otros impuestos o gastos que no se paguen a través de la empresa o que no los facture ella misma. No obstante, en el caso de que estos gastos fueran causados por entidades o personas designadas por la empresa deberá hacerse constar cuáles son y su cuantía.

4.º Las modalidades de pago y de ejecución.

5.º Además, en el caso de que se proponga la agrupación de préstamos o créditos en uno solo, deberá informarse sobre la tasa anual equivalente y las características esenciales del préstamo o crédito propuesto y su comparación con los préstamos o créditos que se proponen agrupar. En la comparación se tendrán en cuenta, asimismo, todos los gastos y comisiones por el servicio de intermediación y todos los gastos y comisiones del contrato de préstamo o crédito propuesto.

c) En cuanto al contrato de intermediación:

1.º La existencia del derecho de desistimiento, su duración y las condiciones y modo para ejercerlo.

2.º La información acerca de cualquier derecho, distinto del contemplado en el punto anterior, que puedan tener las partes para resolver el contrato anticipada o unilateralmente con arreglo a la legislación que resulte aplicable y a las condiciones del contrato, incluidas las compensaciones que pueda contener el contrato en ese caso.

3.º En cuanto a los medios de reclamación, a qué sistemas de resolución extrajudicial de conflictos puede el consumidor tener acceso y cómo puede acceder a ellos.



4.º Lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, en este caso, a elección del consumidor, cuando ésta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.

5.º Legislación y tratamiento tributario aplicable al contrato.

3. La información prevista en este artículo tendrá carácter vinculante y se prestará al consumidor por escrito o en cualquier soporte de naturaleza duradera que permita la constancia, conservación, reproducción y acceso de la información y de la fecha de recepción de la misma por el destinatario.

4. El incumplimiento de los requisitos relativos a la información previa que se deriven de los contratos, así como los relativos al suministro de dicha información previa, que se establecen en este artículo, podrá dar lugar a la invalidez de los contratos, de acuerdo con lo previsto en la legislación civil, sin perjuicio de la integración de los contratos conforme a lo previsto en los artículos 61 y 65 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias.

5. Lo dispuesto en los apartados anteriores se entenderá sin perjuicio de las obligaciones señaladas en el Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, si se condicionara la concesión del crédito en las condiciones ofrecidas a la celebración de un contrato de seguro.

6. Las obligaciones establecidas en el presente artículo podrán ser objeto de desarrollo reglamentario mediante real decreto.

7. Por su parte, las comunidades autónomas, en el ejercicio de sus competencias en materia de consumo, podrán determinar reglamentariamente cualquier otra información, compatible con la legislación comunitaria sobre la materia, que la empresa deba comunicar al consumidor de forma previa al contrato.»

Quince. El artículo 22 pasará a tener la siguiente redacción:

**«Artículo 22. Obligaciones adicionales en la actividad de intermediación.**

1. El acuerdo entre el consumidor y el intermediario de crédito sobre el precio total por los servicios de intermediación al que se hace referencia en el



apartado b) 2º del artículo 20 anterior deberá constar en papel o en otro soporte duradero que sea adecuado al canal utilizado en el proceso de contratación.

No obstante, el consumidor tendrá derecho a que este acuerdo se le entregue en cualquier otro soporte duradero de entre los comúnmente utilizados si este no estuviera conforme con el soporte que hubiera sido empleado por el intermediario de crédito.

2. El intermediario de crédito deberá comunicar al prestamista:

a) el precio total por los servicios de intermediación indicado en el apartado b) 2º anterior, al objeto de calcular la tasa anual equivalente; y

b) la información obtenida del consumidor, para que aquel pueda cumplir con sus obligaciones en materia de evaluación de la solvencia. Esta información se proporcionará de manera exacta y puntual, y con observancia de lo dispuesto en la legislación de protección de datos personales.

3. Los intermediarios de crédito vinculados que trabajen en exclusiva para una o varias entidades de crédito u otras empresas no podrán percibir retribución alguna de los clientes.

4. Se prohíbe a los intermediarios percibir de los consumidores el precio o los fondos que constituyan el contrato principal.

5. Las empresas, en la actividad de intermediación, están obligadas, en todo caso, a prestar al consumidor la información que resulte exigible por la normativa específica sobre el contrato o contratos de préstamo o crédito que ofrezcan al consumidor.

6. En ningún caso, los intermediarios de crédito procesarán las categorías especiales de datos a que se refiere el artículo 9, apartado 1, del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, ni los datos personales de los consumidores obtenidos de redes sociales.»

Dieciséis. Se modifica el apartado 3 de la disposición transitoria única, que pasará a tener la siguiente redacción:

«3. Una vez constituidos los registros públicos de empresas a que se refiere el artículo 3, las empresas deberán proceder a su inscripción en el plazo de los tres meses siguientes a su constitución.»



Disposición final quinta. *Modificación de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.*

Se modifica la letra k) el apartado 1 del artículo 2 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, que quedan redactados del siguiente modo:

«k) Las personas dedicadas profesionalmente a la intermediación en la concesión de préstamos o créditos, así como aquellas que, sin haber obtenido la autorización como establecimientos financieros de crédito, desarrollen profesionalmente alguna actividad prevista en el artículo 6.1 de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, desarrollen actividades de concesión de préstamos previstas en la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario **o en la Ley XX/XXX, de XX de XXXX, de contratos de crédito al consumo**, así como las personas dedicadas profesionalmente a la intermediación en la concesión de préstamos o créditos, **salvo que esta actividad de intermediación se efectúe a título subsidiario, conforme se define en 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.**

Disposición final sexta. *Modificación de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.*

La Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial queda modificada como sigue:

Uno. Se modifican los apartados 1 y 4 del artículo 6, que queda redactado como sigue:

«1. Podrán constituirse como establecimientos financieros de crédito aquellas empresas que, sin tener la consideración de entidad de crédito y previa autorización del Banco de España, se dediquen con carácter profesional a ejercer una o varias de las siguientes actividades:

a) La concesión de préstamos y créditos, incluyendo crédito al consumo, crédito hipotecario y financiación de transacciones comerciales.

b) El «factoring», con o sin recurso, y las actividades complementarias de esta actividad, tales como las de investigación y clasificación de la clientela, contabilización de deudores, y en general, cualquier otra actividad que tienda a



favorecer la administración, evaluación, seguridad y financiación de los créditos que les sean cedidos.

c) El arrendamiento financiero, con inclusión de las siguientes actividades complementarias:

1.<sup>a</sup> Actividades de mantenimiento y conservación de los bienes cedidos.

2.<sup>a</sup> Concesión de financiación conectada a una operación de arrendamiento financiero, actual o futura.

3.<sup>a</sup> Intermediación y gestión de operaciones de arrendamiento financiero.

4.<sup>a</sup> Actividades de arrendamiento no financiero que podrán complementar o no con una opción de compra.

5.<sup>a</sup> Asesoramiento e informes comerciales.

d) Las de concesión de avales y garantías, y suscripción de compromisos similares.

e) La concesión de hipotecas inversas, incluyendo las reguladas en la disposición adicional primera de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria.

Asimismo, los establecimientos financieros de crédito podrán desarrollar las actividades accesorias que resulten necesarias para el desempeño de las actividades anteriores, en los términos que se prevean en sus Estatutos sociales.»

«4. Los establecimientos financieros de crédito no podrán captar fondos reembolsables del público. No obstante, la captación de fondos reembolsables mediante emisión de valores sujeta a la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión, y sus normas de desarrollo, podrá efectuarse con sujeción a los requisitos y limitaciones que para estos establecimientos se establezcan específicamente. Los establecimientos financieros de crédito podrán titularizar sus activos, de acuerdo con lo que prevea la legislación sobre fondos de titulización.»

Dos. Se modifica el apartado 1 del artículo 9 que queda redactado como sigue:



«1. El Banco de España, previo informe del servicio ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias en los aspectos de su competencia, autorizará la creación de establecimientos financieros de crédito y de establecimientos financieros de crédito híbrido a que se refiere el artículo 11, de conformidad con el procedimiento que se prevea reglamentariamente.»

Tres. Se modifica el artículo 10 que queda redactado como sigue:

«Artículo 10. Autorización de operaciones de modificación estructural.

Las operaciones de fusión, escisión o cesión global o parcial de activos y pasivos en las que intervenga un establecimiento financiero de crédito deberán ser autorizadas por el Banco de España, de acuerdo con el procedimiento que se establezca reglamentariamente. La entidad resultante de la fusión de dos o más establecimientos financieros de crédito podrá realizar las actividades para las que estuvieran autorizados los establecimientos fusionados.»

Cuatro. Se añade una nueva disposición adicional séptima que queda redactada como sigue:

«Disposición adicional séptima. Establecimientos financieros de crédito de actividad limitada.

1. Previa autorización del Banco de España, podrán constituirse como establecimiento financiero de crédito de actividad limitada aquellas sociedades de capital que, sin tener la consideración de entidad de crédito se dediquen con carácter profesional a la concesión de préstamos o créditos e incluyan todas o alguna de las siguientes actividades:

a) La concesión de los préstamos o créditos previstos en el artículo 2.1.a) y b) de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

b) La concesión de préstamos o créditos previstos en el artículo 3 de la Ley XX/XXXX, de XX de XXXX, de contratos de crédito al consumo.

Asimismo, los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada podrán desarrollar las actividades accesorias que resulten necesarias para el desempeño de sus actividades.

2. Los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada se regirán por lo dispuesto en esta disposición adicional. En particular:



a) Estarán sujetos a la normativa de transparencia y protección a la clientela y prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo prevista para las entidades de crédito.

b) No podrán constituirse como entidades de pago o de dinero electrónico híbridas de conformidad con lo dispuesto en los apartados 2 y 3 del artículo 6, ni les será de aplicación la disposición adicional segunda de esta ley.

c) Una vez autorizados, estarán sujetos a lo previsto en los artículos 29, apartados 1 y 8, y 69 quater de la Ley 10/2014, de 26 de junio, sobre procedimientos de gobierno corporativo, límites a la concentración sectorial y condiciones sobre la concesión de préstamos y otras operaciones, respectivamente. En particular, la aplicación de lo previsto en el artículo 29.1 se realizará conforme al principio de proporcionalidad recogido en su segundo párrafo, y únicamente será de aplicación a los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada la normativa de desarrollo sobre gobierno corporativo cuando así se indique de forma expresa en dicha normativa.

3. Los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada no estarán sujetos a requerimientos de recursos propios ni a exigencias prudenciales.

En todo caso, resultará de aplicación a los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada lo dispuesto en el libro primero del Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio, por el que se adoptan y prorrogan determinadas medidas de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la Guerra de Ucrania, de apoyo a la reconstrucción de la isla de La Palma y a otras situaciones de vulnerabilidad; de transposición de Directivas de la Unión Europea en materia de modificaciones estructurales de sociedades mercantiles y conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores; y de ejecución y cumplimiento del Derecho de la Unión Europea.

4. Los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada no podrán captar fondos reembolsables del público. No obstante, la captación de fondos reembolsables mediante emisión de valores sujeta al texto refundido de la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión, y sus normas de desarrollo, podrá efectuarse con sujeción a los requisitos y limitaciones que para estos establecimientos se establezcan específicamente.

5. La denominación de «establecimientos financieros de crédito de actividad limitada», así como su abreviatura, «EFCAL», quedará reservada a estas entidades, las cuales estarán obligadas a incluirlas en su denominación social.



6. La obtención y conservación de la autorización de los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada requerirá la previa verificación, por parte del Banco de España, del cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Revestir la forma de sociedad de capital constituida por el procedimiento de fundación simultánea y con duración indefinida.
- b) Tener su domicilio social, así como su efectiva administración y dirección en territorio nacional.
- c) Limitar estatutariamente su objeto social a alguna o todas las actividades propias de un establecimiento financiero de crédito de actividad limitada.
- d) Tener un capital social mínimo de 5 millones de euros, desembolsado íntegramente y representado por acciones nominativas o participaciones sociales.
- e) Los miembros del órgano de administración, así como las personas que dirijan efectivamente la actividad cuando no formen parte de ese órgano, deberán gozar de la oportuna honorabilidad y acreditar conocimientos y experiencia adecuados para ejercer la actividad de manera competente y responsable.

Concurre honorabilidad en aquellos sujetos que demuestren lo siguiente:

1.º que no tienen antecedentes penales por haber cometido delitos graves, ya sea contra la propiedad, el patrimonio y el orden socioeconómico, de falsedad o cualquier otro cometido con ocasión de actividades financieras;

2.º que los efectos acumulativos de otros delitos o infracciones administrativas no afectan a su honorabilidad ni hayan sido sancionados por infracciones de las normas reguladoras del ejercicio de la actividad financiera y bancaria, de seguros o del mercado de valores, o de protección de los consumidores;

3.º que no se hallan en un procedimiento concursal en curso ni hayan sido inhabilitados por la declaración de cualquier concurso como culpable en sentencia firme, salvo que hayan sido rehabilitados.

f) Los poseedores de participaciones significativas en el capital del solicitante, en el sentido del artículo 4.1.36 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, así como las personas que dirijan efectivamente la actividad de dichos poseedores de participaciones significativas en el caso de



que sean personas jurídicas, deben gozar de la oportuna honorabilidad, lo que se demostrará mediante el cumplimiento de los requisitos a los que se refieren el párrafo segundo de la letra e).

g) Contar con una adecuada organización administrativa y contable, así como con procedimientos de control internos adecuados.

Se entenderá que el solicitante cuenta con procedimientos de control interno adecuados cuando disponga de:

1.º procedimientos y políticas de organización que les resulten exigibles para la efectiva aplicación y el cumplimiento de la normativa de conducta de estas entidades y de protección de la clientela bancaria de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29.8 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

2.º un plan de formación a su personal que mantenga actualizado un nivel adecuado de conocimientos y competencias en las actividades de concesión de préstamos para los que solicite autorización.

3.º procedimientos escritos, así como con la capacidad técnica y operativa, para el adecuado cumplimiento de los requisitos de evaluación de la solvencia del consumidor y de información a este.

4.º una política adecuada que garantice el cumplimiento de las normas para la protección y el trato justo y diligente de los consumidores, en particular teniendo en cuenta la situación financiera de estos y, en su caso, la necesidad de remitirles a servicios de asesoramiento en materia de deudas.

5º. procedimientos internos adecuados y específicos que garanticen el registro y resolución de las reclamaciones de los prestatarios.

h) En caso de concesión de préstamos o créditos hipotecarios a que se refiere el apartado 1, letra a) de esta disposición adicional, si alguno de los miembros del órgano de administración de la entidad o de las personas que la dirigen de forma efectiva cuando no formen parte del órgano de administración, desempeña un papel relevante en el proceso del contrato de esos créditos, deberá acreditar que dispone del nivel de conocimientos y competencia a que se refiere el artículo 16 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo y el artículo 5 del 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.



7. La solicitud de autorización deberá ir acompañada de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de autorización.

El Banco de España elaborará el modelo normalizado de solicitud de autorización y la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos establecidos en el apartado anterior que acompañará a esta. En todo caso, el Banco de España podrá exigir a los solicitantes cuantos datos, informes o antecedentes se consideren oportunos para verificar el cumplimiento de las condiciones y requisitos establecidos en esta Ley.

Una vez recibida la información, el Banco de España solicitará informe del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales a fin de obtener una valoración adecuada sobre el riesgo de blanqueo de capitales. A tal fin, el Banco de España remitirá al Servicio Ejecutivo cuanta información haya recibido del accionista con participación significativa o disponga en ejercicio de sus competencias que pueda ser relevante para la valoración. El Servicio Ejecutivo deberá remitir el informe al Banco de España en el plazo máximo de treinta días a contar desde el día siguiente a aquel en que recibiese la solicitud.

8. La solicitud de autorización será resuelta dentro de los tres meses siguientes a su recepción o al momento en que se complete la documentación necesaria para adoptar la decisión. Cuando la solicitud no sea resuelta en el plazo anteriormente previsto, podrá entenderse desestimada, sin perjuicio del deber de dictar resolución expresa y notificarla.

En la autorización se especificarán las actividades autorizadas.

Una vez obtenida la autorización y tras su constitución e inscripción en el Registro Mercantil, los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada deberán, antes de iniciar sus actividades y, en todo caso, en el plazo de 1 año desde su autorización, quedar inscritos en el Registro especial de establecimientos financieros de crédito de actividad limitada del Banco de España que se cree al efecto.

9. La autorización para operar como establecimiento financiero de crédito de actividad limitada podrá ser denegada cuando el solicitante no cumpla con cualquiera de los requisitos necesarios para obtener y conservar la autorización descritos en el apartado 6 anterior o no acredite su cumplimiento de conformidad con los previsto en el apartado 7. Esta autorización decaerá automáticamente cuando no haya sido inscrito en el Registro especial de establecimientos financieros de actividad limitada del Banco de España en el plazo de un año desde la fecha de obtención de la autorización, debiendo ser nuevamente solicitada en caso de querer llevar a cabo las actividades reservadas.



10. Una vez autorizados e inscritos en el Registro especial de establecimientos financieros de crédito de actividad limitada del Banco de España, los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada deberán contar con:

a) Procedimientos y órganos adecuados de control interno y de comunicación para prevenir e impedir la realización de operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales, y haber designado un representante ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias en las condiciones establecidas en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, y el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril.

b) Sistemas de gobernanza sólidos y mecanismos de control interno, incluido el nombramiento de un delegado de protección de datos, que garanticen la observancia del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

c) Un departamento o servicio de atención al cliente que atienda y resuelva las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención al cliente único para todo el grupo. A los efectos de lo establecido en esta letra se entenderá que existe grupo cuando se den las condiciones establecidas en el artículo 42 del Código de Comercio.

11 Corresponde al Banco de España la autorización de la adquisición de una participación significativa, en un establecimiento financiero de crédito de actividad limitada autorizado e inscrito conforme al siguiente procedimiento:

a) Toda persona física o jurídica que, por sí sola o actuando de forma concertada con otras, haya decidido adquirir, directa o indirectamente, una participación significativa, lo notificará previamente por escrito al Banco de España.

b) En la notificación prevista en el apartado anterior se indicará la cuantía de la participación prevista y se incluirá toda la información que fuera pertinente para que el Banco de España pueda llevar a cabo la evaluación de los requisitos



de honorabilidad a los que se refiere la letra e) del apartado 6, del adquirente potencial, así como de las personas que dirijan efectivamente la actividad de ese adquirente en el caso de que sea una persona jurídica.

Además, se deberá aportar la información sobre el origen de los recursos financieros empleados para la adquisición, entidades a través de las que se canalizarán y régimen de disponibilidad de estos.

Finalmente, en relación con la adquisición de estas participaciones significativas, se debe acreditar la ausencia de indicios racionales que permitan suponer que:

1.º En relación con la adquisición propuesta, se están efectuando o se han efectuado o intentado efectuar operaciones de blanqueo de dinero o financiación del terrorismo en el sentido previsto en la normativa de prevención de tales actividades.

2.º Que la citada adquisición no pueda aumentar el riesgo de que se efectúen tales operaciones.

c) Una vez recibida la comunicación, el Banco de España solicitará informe del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales a fin de obtener una valoración adecuada sobre el riesgo de blanqueo de capitales de la operación de adquisición. A tal fin, el Banco de España remitirá al Servicio Ejecutivo cuanta información haya recibido del accionista con participación significativa o disponga en ejercicio de sus competencias que pueda ser relevante para la valoración. El Servicio Ejecutivo deberá remitir el informe al Banco de España en el plazo máximo de treinta días a contar desde el día siguiente a aquel en que recibiese la solicitud.

El Banco de España evaluará si la información trasladada por el adquirente potencial es completa o incompleta. Si la información fuera incompleta, el Banco de España requerirá al interesado para que subsane la falta, en el plazo máximo de 10 días, indicándole que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de la adquisición de la participación significativa, previa resolución.

Si la información fuera completa, el Banco de España deberá resolver y notificar sobre los requisitos de honorabilidad en un plazo máximo de 60 días hábiles desde la notificación de que la información se considere completa. El vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado la resolución legitima al interesado para entender desestimada su pretensión de adquisición de participaciones significativas.



La adquisición de participaciones significativas sin mediar notificación previa al Banco de España, sin haber transcurrido el plazo para su evaluación o con la oposición expresa del Banco de España, producirá los efectos previstos en el artículo 20 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores y a fin de que el Banco de España pueda valorar la vigencia de los requisitos exigibles para conservar la autorización, los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada comunicarán al Banco de España, tan pronto como la conozcan, cualquier adquisición o cesión de participaciones significativas. El Banco de España podrá solicitar la remisión de cuanta información pueda ser apropiada para evaluar la honorabilidad de las nuevas personas que posean participaciones significativas, así como de las personas que dirijan efectivamente la actividad de esas personas que posean participaciones significativas en el caso de que sean personas jurídicas, a la luz de las condiciones que se establecen en los dos últimos apartados.

12. El establecimiento financiero de crédito de actividad limitada que esté autorizado para prestar una de las dos actividades del apartado 1.a y b y quiera realizar la otra, deberá solicitar una nueva autorización, que estará sujeta al procedimiento previsto para la autorización.

No será necesario comunicar ni solicitar la autorización de modificación de estatutos sociales, a excepción de la modificación de la denominación y del domicilio, que deberán ser comunicadas al Banco de España para su inclusión en el Registro especial de establecimientos financieros de crédito de actividad limitada del Banco de España, una vez inscritas en el Registro Mercantil.

13. Los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada deberán suministrar al Banco de España y hacer públicos sus estados financieros.

Así mismo, los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada someterán sus cuentas anuales a la auditoría de cuentas, de conformidad con lo dispuesto en el texto refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2011, de 1 de julio, ajustando el ejercicio económico al año natural. El informe de auditoría deberá remitirse al Banco de España.

14. Los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada deberán notificar al Banco de España el nombramiento de nuevos miembros del órgano de administración, así como el de las personas que dirijan efectivamente la entidad cuando no formen parte de dicho órgano, a fin de que esta autoridad evalúe, con carácter previo al ejercicio del cargo, el cumplimiento de los



requisitos de honorabilidad, conocimientos y experiencia adecuados indicados en el apartado 6, en el plazo de tres meses. El procedimiento se regirá por lo dispuesto para la autorización, a excepción de la solicitud de informe al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

Los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada deberán asegurar, en todo momento, que los miembros del órgano de administración, así como de las personas que dirijan efectivamente la entidad cuando no formen parte de dicho órgano, poseen la oportuna honorabilidad y conocimientos y experiencia.

Igualmente, deberán comunicar al Banco de España cualquier circunstancia relevante que, durante el ejercicio de la actividad de esas personas, afecte al cumplimiento de los requisitos de honorabilidad y conocimientos y experiencia adecuados. La comunicación de la circunstancia relevante se acompañará de una evaluación de idoneidad en la que la entidad analice y justifique el cumplimiento específico de los requisitos de idoneidad que pudieran verse afectados a la luz de las circunstancias comunicadas. La comunicación deberá realizarse en un plazo máximo de quince días hábiles desde que se tuviera –o debiera haberse tenido– conocimiento del hecho.

El Banco de España evaluará si dichos cambios afectan al resultado de la evaluación realizada previamente. El Banco de España podrá, en cualquier momento, reevaluar el cumplimiento del requisito de honorabilidad y conocimientos y experiencia adecuados para ejercer su actividad cuando, en presencia de indicios fundados, resulte necesario valorar dichos requisitos.

15. La autorización concedida a establecimiento financiero de crédito de actividad limitada podrá ser revocada, motivadamente, en los siguientes supuestos:

- a) Si no hace uso de la autorización en un plazo de doce meses desde la inscripción en el Registro especial de establecimientos financieros de actividad limitada.
- b) Si interrumpe de hecho las actividades autorizadas durante un período superior a seis meses.
- c) Si la autorización se obtuvo por medio de declaraciones falsas o por otro medio irregular.
- d) Si incumple las condiciones que motivaron la autorización, o no informa al Banco de España de todo cambio significativo a este respecto.



e) Por renuncia expresa a la autorización.

f) Como sanción.

La revocación podrá referirse a todas o sólo a alguna de las actividades previamente autorizadas. En este último caso, la autorización permanecerá vigente, aunque limitada a las actividades restantes. Dicha circunstancia se hará constar en el registro.

El Banco de España será competente para acordar la revocación. La revocación de la autorización por renuncia expresa estará sujeta al mismo procedimiento previsto para la autorización, a excepción de la solicitud de informe al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias. El resto de supuestos de revocación se regirán por lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

16. Correspondrá al Banco de España la función supervisora de los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada, de conformidad con lo establecido por el título III de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, con las adaptaciones que, en su caso, reglamentariamente se determinen.

17. A los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada les será de aplicación, con las adaptaciones que reglamentariamente se puedan determinar derivadas de las especificidades de su régimen jurídico, el régimen sancionador previsto en el título IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

18. Reglamentariamente se podrá desarrollar, mediante real decreto, esta disposición adicional y regular el régimen aplicable a los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada, incluidos sus requerimientos de autorización.

Disposición final séptima. *Modificación de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.*

La Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, queda redactada en los siguientes términos:

Uno. Se modifica el apartado 2 del artículo 26, que queda redactado del siguiente modo:



«2. Las secciones 2.<sup>a</sup>, 3.<sup>a</sup> y 4.<sup>a</sup> de este Capítulo no se aplicarán a las entidades de crédito, a las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras o que operen en régimen de libre prestación de servicios, a los establecimientos financieros de crédito, a los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada a ejercer la actividad de concesión o gestión de los préstamos determinados en el artículo 2.1 ni a las entidades de pago o de dinero electrónico híbridas a que se refiere el artículo 11 de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.»

Dos. Se modifica el apartado 1 del artículo 42, que queda redactado del siguiente modo:

«1. La actividad de concesión o gestión de los préstamos determinados en el artículo 2.1 con carácter profesional sólo podrá realizarse por aquellos prestamistas inmobiliarios debidamente inscritos en el registro correspondiente conforme a los criterios recogidos en el artículo 28. Reglamentariamente se establecerán los requisitos que deben cumplir para su registro.

No será preciso disponer de dicho registro para ejercer esa actividad por parte de una entidad de crédito, un establecimiento financiero de crédito, un establecimiento financiero de crédito de actividad limitada, una sucursal en España de entidades de crédito extranjeras o que operen en régimen de libre prestación de servicios.»

Tres. Se crea una nueva disposición adicional décima cuarta, que queda redactada del siguiente modo:

«Disposición adicional décima cuarta. Acceso al registro de prestamistas inmobiliarios.

A la fecha de entrada en vigor de la ley XX/XXXX, de XX de XXXX, de crédito al consumo, solo podrán solicitar la inscripción como nuevos prestamistas inmobiliarios aquellos solicitantes que tengan forma jurídica de sociedad cooperativa de cualquier clase, excepto las cooperativas de crédito, que se encuentren debidamente inscritas en el correspondiente registro estatal o autonómico y que, por medio de sus secciones de crédito, quieran iniciar la actividad de concesión de préstamos inmobiliarios sujetos al ámbito de aplicación de la presente ley.»



Disposición final octava. *Modificación de la Ley XX/2025, de XX de XXX, por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes.*

Se añade una nueva letra I) en el apartado 2 del artículo 3 de la Ley XX/2025, de XX de XXX, del siguiente modo:

«I) la falta de entrega o de prestación en todo o en parte de los bienes o servicios objeto de contratos de créditos previsto en el artículo 41 de la Ley XX/XXXX de contratos de crédito al consumo.»

Disposición final novena. *Modificación de la Ley XX/2025, de XX de XXXX, de administradores y compradores de créditos y por la que se modifican la Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, la Ley de contratos de crédito al consumo, la Ley de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, la Ley reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, y el texto refundido de la Ley Concursal.*

Uno. La disposición adicional única se reenumera como disposición adicional primera.

Dos. Se añade una nueva disposición adicional segunda a la Ley XX/2025, de XX de XXXX, con la siguiente redacción:

«Disposición adicional segunda. Referencias a créditos dudosos o a contratos de créditos dudosos.

Las referencias realizadas en la presente ley a créditos o contratos de créditos dudosos celebrados por una entidad de crédito establecida en la Unión Europea o un establecimiento financiero de crédito deberán entenderse realizadas a una entidad de crédito establecida en la Unión Europea, un establecimiento financiero o un establecimiento de crédito de ámbito limitado.»

Disposición final décima. *Títulos competenciales.*

1. Esta ley se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.11.<sup>a</sup> de la Constitución Española que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre las bases de la ordenación de crédito, banca y seguro. Adicionalmente, el título competencial previsto en el artículo 149.1.13<sup>a</sup> que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, ampara, con carácter general, el contenido de esta



ley en tanto la regulación asegura un tratamiento uniforme del mercado de crédito al consumo, y el previsto en el artículo 149.1.8º, que atribuye al Estado la competencia sobre legislación civil.

2. No obstante lo contenido en el apartado anterior, las normas que la ley modifica en sus disposiciones finales primera a novena seguirán amparándose en los títulos competenciales expresados en las normas objeto de modificación.

**Disposición final decimoprimera. *Normas aplicables a los procedimientos regulados en esta Ley.***

1. Los procedimientos administrativos regulados en esta ley y en su normativa de desarrollo se regirán, en todo lo no previsto en sus preceptos, por lo establecido en la Ley 10/2014, de 26 de junio, y en su normativa de desarrollo, y en la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

2. Para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo regulado en esta Ley y su normativa de desarrollo, las personas jurídicas interesadas estarán obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14.2 a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

3. En lo relativo al régimen de impugnación de resoluciones del Banco de España, será de aplicación lo dispuesto en la Ley 13/1994, de 1 de junio, de Autonomía del Banco de España.

**Disposición final decimosegunda. *Incorporación de derecho de la Unión Europea.***

Mediante esta ley se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2023/2225, de 18 de octubre de 2023, de forma parcial, así como la Directiva (UE) 2023/2673, de 22 de noviembre de 2023.

**Disposición final decimotercera. *Desarrollo normativo.***

1. Se habilita al Gobierno para desarrollar el contenido de esta ley.
2. Se habilita a la persona titular del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa para dictar disposiciones mediante orden ministerial en relación con:



a) el contenido de la información que puede comunicar el prestamista de alto coste a los sistemas privados de información crediticia, previsto en el artículo 21;

b) las advertencias adicionales que deban mostrarse en la publicidad y demás comunicaciones comerciales sobre los contratos de crédito sujetos al ámbito de aplicación de esta ley, conforme al artículo 22;

c) los requisitos relativos a la publicidad de los contratos de crédito en la que no se incluya información sobre el coste del crédito, previstos en el artículo 23;

d) la delimitación de los criterios o piezas publicitarias que impliquen riesgos para los consumidores, según lo previsto en el artículo 24;

e) el procedimiento para resolver las reclamaciones de los consumidores por parte de los prestamistas que no cuenten con un servicio de atención al cliente regulado por su normativa específica previsto en el artículo 51;

f) el importe máximo de los gastos de recuperación de saldos deudores, previsto en la disposición adicional quinta, y;

g) cualquier dato adicional a los previstos en el artículo 31.5.g) que el prestamista deba comunicar a los sistemas privados de información crediticia respecto a los préstamos concedidos.

h) los criterios para establecer la cobertura equivalente proporcionada por las pólizas de contratos de seguro en el caso de prácticas de venta vinculada, el contenido de la información a proporcionar al consumidor antes de la celebración del contrato de crédito, y los criterios de proporcionalidad a considerar por el prestamista, conforme al artículo 64.

i) Los requisitos de conocimientos y competencias exigibles al personal que comercializa y asesora productos de crédito, según el artículo 69

3. Se habilita a la persona titular del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 para regular, mediante orden, las condiciones y publicidad del registro del servicio de asesoramiento en materia de deudas previsto en la disposición adicional primera.



Disposición final decimocuarta. *Entrada en vigor.*

1. Esta ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

2. Como excepción a lo dispuesto en el apartado 1:

a) La sección 1.<sup>a</sup> del capítulo II del título I, el artículo 18, sobre régimen de actividad de los prestamistas de alto coste, y los artículos 70, 71 y 72, respecto a limitación de costes, entrarán en vigor a los tres meses de la publicación de esta ley en el «Boletín Oficial del Estado».

b) Los artículos 19, 20 y 21 sobre normas de actuación de los prestamistas de alto coste, y el artículo 9.1, respecto a la obligación de los prestamistas de operar con intermediarios de crédito inscritos, entrarán en vigor doce meses después de la publicación de esta ley en el «Boletín Oficial del Estado».