

# BUTLLETÍ OFICIAL DEL PARLAMENT DE CATALUNYA



X legislatura  
Cinquè període

Número 452  
12 de desembre de 2014

---

## SUMARI

---

### 3. TRAMITACIONS EN CURS

#### 3.01. Projectes i proposicions de llei i altres propostes de norma

##### 3.01.01. Projectes de llei

——— Projecte de llei de modificació de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, per a la millora de la protecció de les persones consumidores en les relacions de consum en l'àmbit de crèdits i préstecs hipotecaris i la substitució del Registre de serveis públics de consum pel Directori de serveis públics de consum

Tram. 200-00003/10

Correcció d'errades de publicació (BOPC 447)	p. 3
Dictamen de la Comissió d'Empresa i Ocupació	p. 5
Esmenes reservades per a defensar en el Ple	p. 17

#### NOTES

Aquesta publicació és impresa en paper ecològic (definició europea ECF), en compliment del que estableix la Resolució 124/III del Parlament, sobre la utilització del paper reciclat en el Parlament i en els departaments de la Generalitat, adoptada el 30 d'abril de 1990.

Els documents publicats en el *Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya* (BOPC) són una reproducció fidel dels documents originals entrats al Registre.

La numeració del BOPC no està necessàriament vinculada a una sola data.

ISSN: 0213-7798 · Dipòsit legal: B-20.066-1980 · Imprès al Parlament  
[www.parlament.cat](http://www.parlament.cat)

3.	TRAMITACIONS EN CURS	Esmenes transaccionades (33)
3.01.	PROJECTES I PROPOSICIONS DE LLEI I ALTRES PROPOSTES DE NORMA	Grup Parlamentari de Convergència i Unió 7, 17, 33, 38, 39, 68
3.01.01.	PROJECTES DE LLEI	Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya 4, 5, 11, 16, 21, 23, 24, 34, 44, 62, 64, 67, 73
—	<b>Projecte de llei de modificació de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, per a la millora de la protecció de les persones consumidores en les relacions de consum en l'àmbit de crèdits i préstecs hipotecaris i la substitució del Registre de serveis públics de consum pel Directori de serveis públics de consum</b> Tram. 200-00003/10	Grup Parlamentari Socialista 6, 52
	Correcció d'errades de publicació (BOPC 447)	Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya 47, 50, 63
	En el BOPC 447, a les pàgines 43 i 44.	Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa 8, 15, 40, 45, 48, 51, 53
	On hi diu:	Grup Parlamentari de Ciutadans 46, 49
	«II. Resum situació esmenes	Hi ha de dir:
	Total esmenes presentades (76)	«II. Resum situació esmenes
	Recomanades (14)	Total esmenes presentades (76)
	Grup Parlamentari de Convergència i Unió 2, 26, 32, 35, 36, 37, 65, 74	Recomanades (12)
	Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya 31	Grup Parlamentari de Convergència i Unió 2, 26, 32, 35, 36, 37, 65, 74
	Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya 29, 55, 60	Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya 31
	Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa 28	Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya 55
	Grup Parlamentari de Ciutadans 30	Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa 28
	Esmenes no recomanades (29)	Grup Parlamentari de Ciutadans 30
	Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya 3, 27, 66	Esmenes no recomanades (29)
	Grup Parlamentari Socialista 14, 22, 25, 69, 70	Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya 3, 27, 66
	Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya 9, 10, 12, 43, 54, 56, 58, 75	Grup Parlamentari Socialista 14, 22, 25, 69, 70
	Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa 1, 18, 19, 20, 57, 59, 61, 72	Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya 9, 10, 12, 29, 42, 43, 54, 56, 58, 75
	Grup Parlamentari de Ciutadans 13, 41, 42, 71, 76	Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa 1, 18, 19, 20, 57, 61, 72
		Grup Parlamentari de Ciutadans 13, 41, 71, 76

*Esmenes transaccionades (35)*

*Grup Parlamentari de Convergència i Unió*  
7, 17, 33, 38, 39, 68

*Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya*  
4, 5, 11, 16, 21, 23, 24, 34, 44, 62, 64, 67, 73

*Grup Parlamentari Socialista*  
6, 52

*Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya*  
47, 50, 60, 63

*Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa*  
8, 15, 40, 45, 48, 51, 53, 59

*Grup Parlamentari de Ciutadans*  
46, 49»

A la pàg. 32

On hi diu:

«Recomanacions de la Ponència

La Ponència recomana l'adopció de les esmenes núms. 28, 29, 30 i 31.»

Hi ha de dir:

«*Recomanacions de la Ponència*

*La Ponència recomana l'adopció de les esmenes núms. 28, 30 i 31.*»

*La Ponència no fa cap recomanació de l'esmena núm. 29.*»

A la pàg. 34

On hi diu:

«Recomanacions de la Ponència

La Ponència recomana l'adopció de les esmenes núms. 50, 55, 60.»

Hi ha de dir:

«*Recomanacions de la Ponència*

*La Ponència recomana l'adopció de les esmenes núms. 50 i 55.*»

A la pàg. 38

Després de la recomanació de la Ponència a l'esmena 52, cal afegir:

La Ponència recomana l'adopció d'un text transaccional a les esmenes 59, 60 i 62, amb la redacció següent

## «Capítol III. Altres obligacions

## Article 263-1. Explicacions adequades

1. Els prestamistes i, si escau, els intermediaris de crèdit han de facilitar a la persona consumidora *abans de formular l'oferta vinculant* les explicacions adequades i comprensibles sobre els crèdits o préstecs i sobre tots els possibles serveis accessoris que s'ofereixin i els imports desglossats dels serveis i els seus condicionants a efectes de l'atorgament de l'operació de crèdit, així com si són obligatoris, opcionals o complementaris, amb la finalitat que la persona consumidora pugui valorar si els esmentats crèdits o préstecs s'adapten a les seves necessitats i a la seva situació financera, pugui *comparar els crèdits disponibles en el mercat i prendre una decisió fonamentada sobre la conveniència o no de subscriure el contracte de crèdit, així com* decidir de forma suficientment informada, si accepta o no la prestació dels serveis complementaris així com quin import hagi de satisfer. L'acceptació dels serveis complementaris ha de constar per escrit on es desglossin els conceptes, imports i terminis i condicions de pagament, amb acceptació expressa de la persona consumidora.

2. Les explicacions han d'incloure informació personalitzada sobre les característiques dels crèdits oferts i els termes de la informació precontractual que s'han de facilitar d'acord amb els articles anteriors així com de les conseqüències que la celebració del contracte pugui tenir per a la persona consumidora, sense formular-hi cap recomanació.

*Aquesta informació es lliurarà sense retards injustificats des del moment que el consumidor ha lliurat la informació necessària i amb la suficient antelació respecte el lliurament de l'oferta vinculant.*

3. Aquesta avaluació no es pot fonamentar, de manera exclusiva, en el valor del bé immoble subjecte de la hipoteca.»

A la pàg. 38

On hi diu:

«La Ponència no fa cap recomanació de les esmenes núms. 41, 42, 43, 54, 56, 57, 58, 59 i 61.

Hi ha de dir:

«*La Ponència no fa cap recomanació de les esmenes núms. 41, 42, 43, 54, 56, 57, 58 i 61.*

## Dictamen de la Comissió d'Empresa i Ocupació

## A LA PRESIDENTA DEL PARLAMENT

La Comissió d'Empresa i Ocupació, en la sessió tinguda el 10 de desembre de 2014, ha estudiat el text del Projecte de Llei de modificació de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, per a la millora de la protecció de les persones consumidores en les relacions de consum en l'àmbit de crèdits i préstecs hipotecaris i la substitució del Registre de serveis públics de consum pel Directori de serveis públics de consum (tram. 200-00003/10) i l'Informe de la Ponència.

Finalment, d'acord amb el que disposa l'article 109.5 i 6 del Reglament del Parlament, i recollint les modificacions aprovades per la Comissió, ha acordat d'establir el dictamen següent:

PROJECTE DE LLEI DE MODIFICACIÓ DE LA LLEI 22/2010, DEL 20 DE JULIOL, DEL CODI DE CONSUM DE CATALUNYA, PER A LA MILLORA DE LA PROTECCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES EN MATÈRIA DE CRÈDITS I PRÉSTECOS HIPOTECARIS, VULNERABILITAT ECONÒMICA I RELACIONS DE CONSUM

## PREÀMBUL

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

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

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

Aquesta reforma, essencialment, incrementa les garanties de la persona consumidora en la contractació de crèdits o préstecs hipotecaris, la qual cosa implica la regulació del contingut de la publicitat, la informació precontractual, el deure d'anàlisi de la solvència de la persona consumidora i el deure, tant de les entitats financeres i de crèdit com del notari que hi intervé, de fer comprensibles a la persona consumidora les im-

plicacions econòmiques i jurídiques de la transacció concreta, especialment les conseqüències en cas d'impagament.

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

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

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

La reforma també incorpora mesures per a evitar clàusules abusives en perjudici de les persones consumidores. En aquest sentit, defineix com a abusius els interessos de demora superiors a tres vegades l'interès legal del diner vigent en el moment de la signatura del contracte.

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

A banda d'això, amb aquesta modificació del Codi de consum s'estableixen, d'acord amb la Directiva 2009/72/CE del Parlament Europeu i del Consell, sobre normes comunes per al mercat interior de l'electricitat i per la qual es deroga la Directiva 2003/54/CE, i d'acord amb la Directiva 2009/73/CE, del Parlament Europeu i del Consell, sobre normes comunes per al mercat interior del gas natural i per la qual es deroga la Directiva 2003/55/CE, ambdues del 13 de juliol de 2009, diverses mesures de protecció de les persones que es troben en situació de pobresa energètica. La situació econòmica precària en què es troben moltes famílies a Catalunya ha comportat que moltes d'aquestes persones no puguin assumir el pagament dels subministraments bàsics. Per tot això, tenint en compte

aquesta greu situació d'uns col·lectius molt afectats per la crisi econòmica, hom considera que, d'acord amb les directives esmentades, cal establir un seguit de mesures perquè aquestes persones no pateixin talls de subministrament durant determinats períodes crítics. Alhora, es crea un fons d'atenció solidària en matèria de subministraments bàsics que s'ha de nodrir, entre altres aportacions, amb les que facin les administracions públiques competents en aquesta matèria i les empreses subministradores.

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

Finalment, de la part final de la Llei cal destacar la disposició addicional de creació del Fons d'atenció solidària de subministraments bàsics, de la qual hem fet esment anteriorment, la disposició derogatòria i la disposició final mitjançant la qual es modifica el text refós de la Llei de taxes i preus públics de la Generalitat de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 3/2008, del 25 de juny.

#### ARTICLE 1. OBJECTE

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

#### ARTICLE 2. ADDICIÓ D'UN APARTAT A L'ARTICLE 111-1 DE LA LLEI 22/2010

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

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

»a) Les relacions de prestació de serveis entre les persones físiques empresàries que estiguin dins del règim

especial de treballadors autònoms i les empreses prestadores de serveis bàsics i serveis de tracte continuat.

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

#### ARTICLE 3. ADDICIÓ DE DUES LLETRES A L'ARTICLE 111-2 DE LA LLEI 22/2010

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### ARTICLE 4. ADDICIÓ DE TRES LLETRES A L'ARTICLE 123-2 DE LA LLEI 22/2010

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

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

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

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

ARTICLE 5. ADDICIÓ D'UN ARTICLE, EL 123-10, A LA LLEI 22/2010

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

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

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

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

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

»b) Les conseqüències d'una possible execució per impagament i de les fluctuacions del preu de mercat de l'habitatge, la possibilitat que les entitats de crèdit demanin ampliacions de garantia en determinats supòsits i els altres drets i obligacions que comporta el contracte de crèdit o préstec hipotecari.

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

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

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

ARTICLE 6. MODIFICACIÓ DE L'ARTICLE 126-11 DE LA LLEI 22/2010

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

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

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

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

ARTICLE 7. ADDICIÓ D'UN ARTICLE, EL 131-3, A LA LLEI 22/2010

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

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

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

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

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

ARTICLE 8. ADDICIÓ D'UN ARTICLE, EL 132-4,  
A LA LLEI 22/2010

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

«Article 132-4. Crèdits o préstecs hipotecaris

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

»2. El procediment de mediació ha d'anar adreçat a cercar acords entre les parts que facin viable que la persona consumidora conservi la propietat de l'habitatge o, subsidiàriament, la possibilitat de mantenir-ne l'ús i gaudi. En el marc d'aquest procediment, les parts o l'òrgan de resolució extrajudicial de conflictes poden sol·licitar un informe d'avaluació social amb una anàlisi socioeconòmica del deutor i les possibles vies de resolució del conflicte en els termes de l'article 133-6.

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

ARTICLE 9. MODIFICACIÓ DE L'ARTICLE 133-1 DE LA LLEI 22/2010

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

«Article 133-1. Procedència de l'arbitratge

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

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

ARTICLE 10. ADDICIÓ D'UN APARTAT A L'ARTICLE 133-4 DE LA LLEI 22/2010

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

«5. Les administracions públiques catalanes i, especialment, els serveis públics de consum han de fomentar

i estimular que les empreses que atorguen crèdits o préstecs hipotecaris sobre l'habitatge incloguin en les condicions generals o específiques l'adhesió a l'arbitratge de consum.»

ARTICLE 11. MODIFICACIÓ DE L'ARTICLE 211-3 DE LA LLEI 22/2010

Es modifica l'apartat 4 de l'article 211-3 de la Llei 22/2010, amb el text següent:

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

ARTICLE 12. ADDICIÓ D'UN APARTAT A L'ARTICLE 251-6 DE LA LLEI 22/2010

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 13. ADDICIÓ D'UN ARTICLE, EL 251-8, A LA LLEI 22/2010

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

«Article 251-8. Refinançament de crèdits i deutes

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



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

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

#### ARTICLE 14. MODIFICACIÓ DE L'ARTICLE 252-3 DE LA LLEI 22/2010

Es modifica l'apartat 5 de l'article 252-3 de la Llei 22/2010, amb el text següent:

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

#### ARTICLE 15. MODIFICACIÓ DE L'ARTICLE 252-4 DE LA LLEI 22/2010

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

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

#### ARTICLE 16. ADDICIÓ DE CINC APARTATS A L'ARTICLE 252-4 DE LA LLEI 22/2010

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

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

»7. Les persones en situació de vulnerabilitat econòmica que compleixen els requisits que estableix la lle-

tra *w* de l'article 111-2, si reben un avís d'interrupció del subministrament d'aigua, electricitat o gas, han de presentar, en el termini de quinze dies hàbils des de la recepció de l'avís, un informe dels serveis socials bàsics sobre llur situació personal o, si escau, una còpia de la sol·licitud registrada en què en demanen l'emissió. Si no s'ha presentat l'informe dels serveis socials bàsics, sinó únicament la sol·licitud, l'empresa subministradora ha de suspendre la interrupció del subministrament fins que no s'aporti l'informe o hagin transcorregut dos mesos des que se li va comunicar que s'havia sol·licitat.

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 17. MODIFICACIÓ DE L'ARTICLE 252-5 DE LA LLEI 22/2010

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 18. ADDICIÓ D'UN ARTICLE, EL 252-9, A LA LLEI 22/2010

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

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 19. ADDICIÓ D'UN TÍTOL AL LLIBRE SEGON DE LA LLEI 22/2010

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

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

»Capítol I. Disposicions generals

»Article 261-1. Definicions

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

»Article 261-2. Àmbit d'aplicació

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

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

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

»Capítol II. Obligacions d'informació prèvia

»Article 262-1. Transparència amb relació als contractes

»1. Els prestadors i els intermediaris de crèdit han d'actuar honestament, professionalment i en el millor

interès de les persones consumidores quan els concedeixen crèdits o préstecs hipotecaris o quan els presten serveis d'intermediació o assessorament i, si escau, serveis accessoris.

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

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

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

»Article 262-2. Transparència amb relació als preus

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

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

»3. Les comissions o compensacions i les despeses transferides han de respondre a serveis efectivament presats o a despeses que s'hagin suportat. En cap cas no es poden carregar comissions o despeses per serveis

no acceptats o sol·licitats en ferm i de manera expressa per la persona consumidora.

»Article 262-3. Comunicacions comercials i publicitat

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

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

»a) La identitat del prestador o l'intermediari de crèdit.

»b) El fet que el producte publicitat és un crèdit o préstec garantit per una hipoteca sobre un habitatge.

»c) El tipus d'interès, el caràcter fix, variable o referenciat d'aquest, l'existència de clàusules sòl o sastre, qualsevol xifra relacionada amb el cost del crèdit o préstec, i la taxa anual equivalent, mitjançant un exemple representatiu que contingui l'import total del crèdit, la durada del contracte, l'import de les quotes i l'import total que haurà de pagar la persona consumidora.

»d) Si la perfecció d'un contracte relatiu a serveis accessoris és obligatòria per a obtenir el crèdit o préstec o per a obtenir-lo en les condicions ofertes i el cost d'aquest servei no es pot determinar abans, aquesta obligació s'ha d'esmentar clarament i destacadament, juntament amb la taxa anual equivalent. En tot cas, s'ha d'informar clarament de quins d'aquests productes són voluntaris i quins obligatoris per a la persona consumidora, del cost total i de la taxa anual equivalent del crèdit o préstec sense cap producte accessori o voluntari.

»e) El risc de perdre l'habitatge i, si escau, altres béns del patrimoni en cas d'incompliment dels compromisos derivats del contracte de crèdit. Se n'ha d'informar amb advertiments clars, que han de fer referència als riscos per a les persones consumidores i, si escau, per als avaladors o els tercers hipotecants.

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

»1. El prestador o l'intermediari de crèdit, amb una antelació mínima de catorze dies naturals a la formalització del contracte i abans que la persona consumidora assumeixi qualsevol obligació derivada de l'oferta o del contracte de crèdit o préstec hipotecari, li ha de

subministrar, de manera gratuïta, clara, completa i entenedora, com a mínim la informació següent:

»a) La identitat i el domicili del prestador i la identificació de la persona responsable del préstec.

»b) La finalitat per a la qual es podrà emprar el crèdit o préstec.

»c) El dret de la persona consumidora a escollir notari, que només pot ésser escollit pel prestador si la persona consumidora no ho fa.

»d) El dret de la persona consumidora a aportar una taxació del bé immoble, que ha d'ésser acceptada i inclosa en el registre de l'entitat de crèdit, d'acord amb la legislació vigent.

»e) Una descripció de les principals característiques del contracte de crèdit o préstec, que ha d'incloure la durada; la descripció comparativa dels tipus de crèdit disponibles amb una breu exposició de les característiques dels productes a tipus fix, referenciat i variable; les implicacions per a la persona consumidora; les opcions per a reembossar el crèdit al prestador, amb la indicació del nombre, la periodicitat i l'import de les quotes; la possibilitat, si escau, de reembossament anticipat, la seva repercussió en el preu del crèdit o préstec hipotecari i, si escau, les condicions a què està subjecte el dit reembossament. En tot cas, s'ha de lliurar a la persona consumidora un quadre que reflecteixi l'evolució, durant els dotze mesos anteriors, dels diversos tipus de referència oficials.

»f) El preu total que ha de pagar la persona consumidora, incloent-hi el desglossament de totes les comissions, càrregues i despeses que calguin per a la formalització del préstec, i també tots els impostos i la taxa anual equivalent, expressada amb un exemple representatiu, que ha d'incloure, almenys, les despeses desglossades d'impostos i taxes, les despeses de tramitació, taxació de la finca, comissió per cancel·lació d'hipoteques per amortitzacions anticipades parcials o totals i les altres que es puguin presentar per la contractació del préstec hipotecari. També s'han de fer constar, si n'hi ha, les despeses en cas d'impagament. Els prestadors i els intermediaris de crèdit vinculat no hi poden incloure en cap cas el concepte de d'assessorament.

»g) Els advertiments següents:

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

»2n. Un advertiment sobre el risc que assumeix la persona consumidora de perdre l'habitatge en cas d'incompliment dels compromisos derivats del contracte de crèdit i del fet que la responsabilitat no està limitada a la finca, i l'advertiment que també podria per-

dre altres béns del seu patrimoni fins a l'import degut. En tot cas, la persona consumidora, amb aquest advertiment, ha d'obtenir un coneixement adequat dels riscos associats al finançament d'aquestes operacions, amb una referència especial al risc de tipus d'interès assumit.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

»o) Les clàusules sòl i sostre i altres clàusules o contractes accessoris que poden alterar el tipus d'interès o el preu del crèdit o préstec hipotecari, les implicacions d'aquestes clàusules o aquests contractes accessoris impliquen per a la persona consumidora, i la compa-

rativa de l'onerositat del crèdit o préstec amb aquestes clàusules o aquests contractes i sense.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

»1. El prestador, si concerta o efectua directament la prestació dels serveis preparatoris de l'operació i la despesa és a compte de la persona consumidora, li ha d'indicar la identitat dels professionals o entitats seleccionats a aquest efecte i les tarifes dels honoraris aplicables, i li ha de lliurar el servei contractat per l'empresa o prestat per aquesta, si el crèdit o préstec hipotecari no s'arriba a formalitzar, o una còpia en el cas contrari.

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

»Article 262-6. Oferta vinculant

»1. Una vegada obtinguda la taxació de l'immoble, efectuades, si escau, efectuades les comprovacions pertinents sobre la situació registral de la finca i ava-

luada la solvència del prestatari, els prestadors han de lliurar per escrit una oferta vinculant de crèdit o préstec a la persona consumidora amb la informació a què fa referència l'article 262-4 i qualsevol altra informació que considerin rellevant, o bé li han de notificar la denegació del crèdit o préstec. S'entén complerta l'obligació que estableix aquest apartat si lliura a la persona consumidora, degudament emplenat, un formulari normalitzat aprovat mitjançant una disposició legal o reglamentària.

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

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

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

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

»Article 262-8. Serveis d'assessorament

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

»Article 262-9. Pràctiques vinculades i combinades

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

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

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

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

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

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

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

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

»Capítol III. Altres obligacions

»Article 263-1. Explicacions adequades

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 20. MODIFICACIÓ DE L'ARTICLE 321-1 DE LA LLEI 22/2010

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

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

ARTICLE 21. ADDICIÓ DE TRES LLETRES A L'ARTICLE 331-4 DE LA LLEI 22/2010

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

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

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

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

ARTICLE 22. MODIFICACIÓ DE L'ARTICLE 332-3 DE LA LLEI 22/2010

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

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

ARTICLE 23. ADDICIÓ D'UN ARTICLE, EL 333-10, A LA LLEI 22/2010

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

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

»1. L'òrgan al qual correspon de resoldre l'expedient pot, com a mesura complementària, requerir a l'in-

fractor l'eliminació i el cessament de la incorporació de clàusules o de pràctiques que siguin considerades abusives o deslleials.

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

#### ARTICLE 24. MODIFICACIÓ DE L'ARTICLE 335-1 DE LA LLEI 22/2010

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

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

#### DISPOSICIÓ ADDICIONAL. CREACIÓ DEL FONTS D'ATENCIÓ SOLIDÀRIA DE SUBMINISTRAMENTS BÀSICS

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

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

#### DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

1. Es deroguen les disposicions següents:

a) La lletra *d* de la disposició final segona de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

b) El Decret llei 6/2013, del 23 de desembre, pel qual es modifica la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

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

#### DISPOSICIÓ FINAL. ADDICIÓ D'UN CAPÍTOL AL TÍTOL VII BIS DEL TEXT REFÓS DE LA LLEI DE TAXES I PREUS PÚBLICS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

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

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

»Article 7 *bis*.2-1. Fet imposable

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

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

»Article 7 *bis*.2-2. Subjecte passiu

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

»Article 7 *bis*.2-4. Acreditament

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

»Article 7 *bis*.2-5. Quota

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



## »Article 7 bis.2-6 Afectació

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

Palau del Parlament, 10 de desembre de 2014

La secretària en funcions	El president
de la Comissió	de la Comissió
Montserrat Capdevila i Tatché	Rafael Luna Vivas

Esmenes reservades per a defensar en el Ple

## ARTICLE 1

- 1** ESMENA NÚM. 1  
*De modificació i addició*  
GP d'Iniciativa per Catalunya Verds -  
Esquerra Unida i Alternativa (1)

Es modifica l'article 1 i s'addicionen 3 apartats nous, que queda redactat de la manera següent:

«1. Aquesta Llei té per objecte la modificació de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, a fi de:

1. Millorar la protecció i la informació de les persones consumidores en relació amb la subscripció de crèdits o préstecs hipotecaris.

2. Establir un sistema de mediació prèvia a les execucions hipotecàries i derivades de reclamacions de deutes dineraris que pugin suposar el desallotjament de l'habitatge habitual del deutor, en situacions d'insolvència.

3. Garantir a les persones afectades per processos d'execució hipotecària que puguin suposar la pèrdua de l'habitatge habitual, tant el manteniment de condicions d'inclusió social com l'accés a noves oportunitats de recuperació laboral i econòmica

4. La substitució del Registre de serveis públics de consum pel Directori de serveis públics de consum.»

## ADDICIÓ DE NOUS ARTICLES

- 3** ESMENA NÚM. 3  
*D'addició*  
GP d'Esquerra Republicana de Catalunya (8)

D'un nou article 1 *ter*

D'addició a la lletra *n* de l'article 111-2 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya

«Article 111-2. Definicions

n) Dret de desistiment: dret que té la persona consumidora de decidir la devolució del bé o la cancel·lació del servei *o del contracte de crèdit o préstec hipotecari* durant el temps establert com a període de reflexió legalment o contractualment.»

## ARTICLE 2

- 9** ESMENA NÚM. 9  
*De modificació*  
GP del Partit Popular de Catalunya (1)

Article 2

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

1. Les persones consumidores, les *fiadores* i els possibles tercers hipotecants relacionats amb el negoci de crèdit [...].»

- 10** ESMENA NÚM. 10  
*De modificació*  
GP del Partit Popular de Catalunya (2)

Article 2

«[...] següents:

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

b) [...].»

## ARTICLE 4

- 12** ESMENA NÚM. 12  
*De modificació*  
GP del Partit Popular de Catalunya (3)

Article 4

«S'afegeix un nou article 132-4 a la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, amb la redacció següent:

«Article 132-4. Crèdits o préstecs *de consum*

1. En els casos d'execució hipotecària de l'habitatge habitual com a conseqüència de l'incompliment de la

*part deutora, es crea aquest procediment de mediació per tal que puguin negociar una solució a l'impagament del préstec, previ a qualsevol altre procediment judicial o la intervenció notarial.*

*2. Les entitats prestadores han de manifestar la seva adhesió a aquest procediment i el faran constar en els contractes de préstec garantit amb l'habitatge habitual que subscriuguin. El Govern de la Generalitat distingirà aquesta adhesió com un segell de garantia i en farà la difusió que correspongui per tal que els ciutadans en tinguin un coneixement fàcil, entenedor i directe.*

*Intentada la mediació sense avinença, les parts podran exercir les accions corresponents davant dels tribunals.*

*Un cop incoat el procediment, per qualsevol de les parts, han de ser citades de compareixença per a l'acte de mediació. La incompareixença de qualsevol d'elles podrà comportar la imposició de multes coercitives, així com la constància del fet a l'acta o certificació que emeti l'òrgan mediador.*

*3. La tramitació i resolució d'aquest procediment, que ha de ser gratuït, ha de ser atribuïda a l'Agència Catalana de Consum, a través dels seus òrgans.*

*El procediment s'ha de sotmetre als principis d'audiència, contradicció, oralitat, igualtat, antiformalisme i confidencialitat. Els òrgans que desenvolupin el procediment han d'actuar amb independència, imparcialitat, objectivitat i integritat dels seus membres, que restaran afectats per les causes d'abstenció i recusació generals establertes a la legislació del règim jurídic de les administracions públiques, així com qualsevol altra que eviti un conflicte d'interessos.*

*L'Agència Catalana de Consum, ha de vetllar i garantir que la solució proposada sigui proporcionada, atenant a una avaluació objectiva de les circumstàncies i respectant els drets de les parts.*

*El termini de resolució del procediment assenyalat no ha de superar els 30 dies naturals, computats des de la data de recepció de l'expedient de reclamació.*

*4. Aquest procediment de mediació ha d'anar adreçat a cercar acords entre les parts que facin viable que la persona consumidora conservi la propietat de l'habitatge i, subsidiàriament, la possibilitat de mantenir-ne l'ús i gaudi.*

*5. Els serveis públics de consum difondran entre les persones consumidores afectades el coneixement i l'assessorament que els pot prestar les organitzacions de persones consumidores per tal de garantir un acompanyament des d'un primer moment que permeti l'exercici i la salvaguarda dels seus drets.*

*6. Els serveis públics de consum impulsaran mesures per l'educació dels consumidors envers la responsabilitat en la contractació de contractes de crèdit hipotecari i la gestió de deutes.»*

## 13 ESMENA NÚM. 13 De modificació GP de Ciutadans (1)

Article 4

Article 132-4. Habitatge habitual

«1. Les administracions públiques catalanes, i de manera especial els serveis públics de consum, *posen a la disposició dels ciutadans*, en els casos d'execució hipotecària de l'habitatge habitual com a conseqüència de l'incompliment de la persona deutora, *o, en els casos de procediment de desnonament de l'habitatge habitual per falta de pagament, una oficina per a l'assessorament, informació i, donat el cas, mediació, com a recurs previ a qualsevol altre procediment judicial o la intervenció notarial.*

*2. Aquesta oficina proporcionarà informació als consumidors en els moments previs i inicials dels seus contractes (d'hipoteca o de lloguer) i assessorament en qualsevol moment de la vida dels contractes.*

*3. En els casos de mediació, en els supòsits de risc de pèrdua de l'habitatge habitual per causes econòmiques, el Govern de la Generalitat establirà un procediment adreçat a cercar acords entre les parts que facin viable que la persona consumidora conservi la propietat de l'habitatge i, subsidiàriament, la possibilitat de mantenir-ne l'ús i gaudi.*

*4. El procediment de mediació inclourà la creació d'una Comissió de Sobreendeutament que valorarà la situació econòmica del deutor i farà propostes de viabilitat i/o liquidació ordenada del deute.*

*5. A aquest protocol de mediació podran adherir-s'hi les entitats financeres i els propietaris d'habitatges en règim de lloguer.»*

## 14 ESMENA NÚM. 14 De modificació GP Socialista (2)

De l'article 4, amb la redacció següent:

«Article 4

[...]

Article 132-4. Crèdits o préstecs hipotecaris

*1. Les administracions públiques catalanes, i de manera especial els serveis públics de consum, posen a la disposició dels ciutadans*, en els casos d'execució hipotecària de l'habitatge habitual com a conseqüència de l'incompliment de la persona deutora *o, en els casos de procediment de desnonament de l'habitatge habitual per falta de pagament, sigui per impagament de crèdit hipotecari o sigui per impagament del lloguer, una oficina per a l'assessorament, informació i, donat el cas, mediació, com a recurs previ a qualsevol altre procediment judicial o la intervenció notarial.*

2. Aquesta oficina proporcionarà informació als consumidors en els moments previs i inicials dels seus contractes i assessorament en qualsevol moment de la vida dels contractes.»

#### ADDICIÓ DE NOUS ARTICLES

### 18 ESMENA NÚM. 18

*D'addició*

GP d'Iniciativa per Catalunya Verds -  
Esquerra Unida i Alternativa (4)

S'addiciona un nou article 4 bis, que queda redactat de la manera següent:

«4 bis. S'afegeix un nou article 132-5 a la llei 22/2010 de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, amb la redacció següent:

*132-5. Procediment de liquidació ordenada de deutes que hagi implicat o pugui implicar la pèrdua de l'habitatge habitual:*

1. *Les persones físiques que es trobin o es puguin trobar d'una manera imminent en una situació d'insolvència i que puguin perdre l'habitatge habitual de resultes de l'incompliment de llurs obligacions exigibles i les persones físiques contra les quals s'hagi iniciat un procediment d'execució d'un deute que hagi implicat o pugui implicar la pèrdua de l'habitatge habitual, poden optar per iniciar la liquidació ordenada dels deutes per la via extrajudicial.*

2. *L'obertura d'un procediment de liquidació ordenada dels deutes comporta la suspensió del procediment d'execució hipotecària de l'habitatge habitual. La suspensió l'ha de declarar el jutge que tramita el procediment d'execució hipotecària quan se li apporti la resolució d'inici del procediment extrajudicial de liquidació ordenada dels deutes.*

3. *Si en obrir-se un procediment extrajudicial de liquidació ordenada dels deutes no s'ha iniciat cap procediment d'execució hipotecària contra l'habitatge habitual els drets dels creditors hipotecaris s'han d'exercir dins l'esmentat procediment extrajudicial.*

4. *L'obertura d'un procediment extrajudicial de liquidació ordenada dels deutes interromp la meritació d'interessos moratoris d'aquests deutes, inclosos els corresponents als préstecs hipotecaris.*

5. *Tramitació del procediment extrajudicial de liquidació ordenada dels Deutes.*

1. *El deutor ha de demanar l'inici del procediment extrajudicial de liquidació ordenada dels deutes mitjançant una sol·licitud adreçada a la secció territorial de la comissió de sobreendeutament corresponent. La sol·licitud s'ha de presentar en un formulari normalitzat facilitat per la comissió i, juntament amb els documents acreditatius corresponents, ha d'incloure:*

a) *La relació dels béns, dels drets i de qualsevol altre element avaluable econòmicament de què sigui titular, amb una estimació del valor que tenen en aquell moment.*

b) *La relació dels creditors, especificant-ne la identitat, el domicili i l'adreça electrònica, i la quantia i el venciment dels deutes.*

c) *Una proposta de pla de liquidació ordenada dels deutes, en què ha de concretar els compromisos que pot assumir per a afrontar els deutes. El pla pot incloure quítaments i esperes en el pagament dels deutes, la condonació parcial o total dels deutes o la liquidació de béns per al pagament dels deutes, i també la possibilitat d'alliberament del deute no satisfet en el període màxim de cinc anys. El pla pot contenir també una disposició específica sobre la liquidació del préstec amb garantia hipotecària que afecti l'habitatge habitual, i les alternatives de permanència en l'habitatge en cas que el deutor es vulgui acollir a la dació en pagament, i ha de determinar els recursos econòmics que el deutor es pot reservar per a satisfer les necessitats familiars pròpies durant la vigència del pla.*

2. *La comissió de sobreendeutament, una vegada verificat que la sol·licitud d'inici d'un procediment extrajudicial de liquidació ordenada dels deutes compleix els requisits que estableix l'apartat 1, aixeca acta de l'inici del procediment i, en el termini de cinc dies, ho comunica a tots els creditors i als registres públics en què estiguin inscrits els béns o drets del deutor. Qualsevol embargament, hipoteca, càrrega o gravamen posteriors a la nota marginal d'inici del procediment queden cancel·lats amb l'aprovació del pla de liquidació ordenada dels deutes.*

3. *La comissió de sobreendeutament, en el termini de cinc dies des de l'obertura del procediment extrajudicial de liquidació ordenada dels deutes, ho ha de comunicar al jutge que tramita el procediment d'execució hipotecària de l'habitatge habitual del deutor perquè suspengui el procediment judicial.*

4. *La comissió de sobreendeutament, en el termini d'un mes des de l'inici d'un procediment extrajudicial de liquidació ordenada dels deutes, ha d'elaborar un informe en què es determinin la llista definitiva de creditors, l'inventari de béns i drets del deutor, els motius del sobreendeutament i la proposta de pla de liquidació ordenada dels deutes. També pot adoptar mesures de limitació de les facultats de disposició del deutor durant la tramitació del procediment.*

5. *Des l'aprovació de l'informe a què fa referència l'apartat 4, el deutor i els creditors disposen d'un mes per a negociar de bona fe un acord sobre el pla de liquidació ordenada dels deutes. Durant la negociació del pla, la comissió de sobreendeutament pot requerir la intervenció dels serveis de l'administració pública competents en matèria de dret a l'habitatge, de consum o de serveis socials perquè prestin llur assessorament a les parts i els facilitin informació sobre els recursos públics disponibles.*

*Igualment, les parts poden acollir-se al procediment de mediació aplicable d'acord amb la legislació de mediació civil; en aquest cas, el període de negociació pot tenir una durada de tres mesos.*

*6. En cas que, en finir el termini de negociació del pla de liquidació ordenada dels deutes, les parts no hagin arribat a un acord, la comissió de sobreendeutament pot aprovar el pla de liquidació ordenada dels deutes que consideri que s'ajusta a les necessitats de les parts. La resolució d'aprovació del pla pot determinar l'alliberament del deute no cobert en finir la liquidació.*

*7. El pla de liquidació ordenada dels deutes pot acordar la liquidació del préstec amb garantia hipotecària que afecti l'habitatge habitual, i les alternatives de permanència en l'habitatge en cas que el deutor es vulgui acollir a la dació en pagament. En cas que l'acord comporti l'abandonament de l'habitatge habitual, la comissió de sobreendeutament, a petició de la persona afectada, pot requerir la intervenció en el procediment de les administracions amb competències en matèria de serveis socials i d'habitatge perquè adoptin les mesures que calguin per a garantir al deutor un allotjament temporal mentre no disposi d'habitatge i perquè li facilitin l'orientació, els ajuts i els avals que li puguin correspondre d'acord amb els programes d'ajut a l'habitatge.*

*8. El pla de liquidació ordenada dels deutes ha de determinar els recursos econòmics que el deutor es pot reservar per a satisfer les necessitats familiars pròpies durant la vigència del pla, i pot acordar la limitació de les facultats de disposició del deutor durant la vigència del pla. La resolució d'aprovació del pla de liquidació ordenada dels deutes s'ha de publicar en el butlletí oficial corresponent.*

*9. L'alliberament del deute no cobert per la liquidació no més es pot acordar una vegada exhaurit el termini establert pel pla. Durant el període de vigència del pla, la comissió de sobreendeutament ha de comprovar el compliment del pla de pagaments, la liquidació dels béns, si escau, i la situació patrimonial del deutor.*

*10. En el termini de quinze dies des de la publicació de l'aprovació per la comissió de sobreendeutament del pla de liquidació ordenada dels deutes, els creditors que s'hi hagin manifestat en contra poden impugnar-lo, sempre que llurs crèdits representin com a mínim el 20% del passiu del deutor. La impugnació, que s'ha de substanciar pels tràmits d'un incident concursal, s'ha de formalitzar davant el jutge mercantil competent per a conèixer el procediment concursal. L'estimació de la impugnació del pla de liquidació ordenada dels deutes aprovat per la comissió de sobreendeutament comporta l'obligació del deutor de sol·licitar la declaració de concurs, que s'ha tramitar amb les especialitats del procediment abreujat regulat per l'article 191 quater de la Llei concursal; en aquest supòsit, els*

*pagaments ja liquidats en virtut del pla són reintegrables al patrimoni del deutor.*

*11. El pla de liquidació ordenada dels deutes aprovat per la comissió de sobreendeutament esdevé ferm si no és impugnat en el termini que estableix l'apartat 10 o si la impugnació, si s'escau, és desestimada. La certificació del pla, emesa pel secretari de la comissió de sobre-endeutament competent, té la consideració de títol executiu, a l'efecte del que estableix l'article 517 de la Llei d'enjudiciament civil.*

*12. El creditor que hagi estat omès en la relació de creditors inclosa en el pla de liquidació ordenada dels deutes aprovat per la comissió de sobreendeutament no queda vinculat pel pla i pot exercir individualment els seus drets com a creditor davant els tribunals, però no pot impugnar el pla.*

*13. Si, en finir el termini de negociació del pla de liquidació ordenada dels deutes, les parts no arriben a un acord, la comissió de sobreendeutament, si no aprova un pla, ha de dictar una resolució que clogui el procediment, i ha d'incloure un informe final sobre el procediment seguit, les propostes efectuades per les parts, els punts d'acord i desacord principals entre el deutor i els creditors i, si s'escau, els informes del mediador i dels representants de les administracions que hi hagin intervingut.*

*14. En cas que el procediment extrajudicial de liquidació ordenada dels deutes es clogui perquè el deutor incompleix el pla de liquidació ordenada dels deutes o perquè la comissió de sobreendeutament no aprova un pla, el deutor, en el termini de dos mesos des de la resolució que clogui el procediment, ha de sol·licitar la declaració de concurs.*

*15. El deutor, per a la tramitació d'un procediment extrajudicial de liquidació dels deutes, pot exercir el dret d'assistència jurídica gratuïta, en els termes de l'article 6.1 de la Llei 1/1996, del 10 de gener, d'assistència jurídica gratuïta.»*

## 19 ESMENA NÚM. 19

*D'addició*

*GP d'Iniciativa per Catalunya Verds -  
Esquerra Unida i Alternativa (7)*

*S'afegeix un nou article 4 ter que queda redactat de la manera següent:*

*«4 ter. S'afegeix un nou article 132-6 a la llei 22/2010 de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, amb la redacció següent:*

### *132.6. Comissió de sobreendeutament*

*1. La comissió de sobreendeutament té àmbit territorial català, i actua en tots aquells supòsits en que el deutor sigui resident a Catalunya i l'habitatge que sigui objecte del procediment d'execució hipotecària estigui en l'àmbit territorial de Catalunya.*

2. La comissió de sobreendeutament estan formada per un mínim de cinc membres, entre els quals hi ha d'haver persones de prestigi reconegut o d'experiència contrastada en els àmbits jurídic, de la mediació i de l'administració concursal i persones en representació de les organitzacions de consumidors i usuaris i de les entitats financeres que participen en el mercat hipotecari en l'àmbit territorial de la comissió. Un dels membres presideix la comissió i un altre, que ha d'ésser funcionari amb el títol de llicenciatura o grau en dret, exerceix les funcions de secretaria, que inclouen la fe pública dels acords de la comissió.

3. Sens perjudici de l'aplicació a les comissions de sobreendeutament de les normes de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, en allò que escaigui, el desplegament normatiu de les comissions correspon a les comunitats autònomes, mitjançant un reglament que n'ha de regular, com a mínim, la composició, dins el marc establert per aquesta llei, l'estructura territorial, ajustada al mercat hipotecari de la comunitat autònoma respectiva, i les especialitats de les normes de funcionament i de l'organització administrativa necessàries per a exercir les funcions que els atribueix aquesta llei.»

#### ARTICLE 5

**20** ESMENA NÚM. 20  
De modificació  
GP d'Iniciativa per Catalunya Verds -  
Esquerra Unida i Alternativa (5)

De tot l'article 5, que queda redactat de la manera següent:

«S'afegeix un nou apartat 5 a l'article 133-4 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, amb la redacció següent:

«5. Abans de promoure cap procediment judicial d'execució hipotecària o de reclamació de deute que comporti l'embargament de l'habitatge habitual, el creditor –sigui persona física o jurídica– haurà d'instar el procediment previst en l'article 132.5 d'aquesta llei, per mitjà d'instància adreçada a la Comissió de sobreendeutament, en que es facin constar tots els elements d'interès i s'aporti la documentació oportuna als efectes de seguir el procediment corresponent.

Cas de que el deutor hagués iniciat pel seu compte el mateix procediment, s'unificarà la tramitació d'ambdós procediments, amb aquell quina tramitació estigui en un estadi més avançat.»

**22** ESMENA NÚM. 22  
D'addició  
GP Socialista (3)

De l'article 5

«Article 5

[...]

5. [...] l'adhesió a l'arbitratge de consum, en els termes que s'estableix en l'article 5 bis.»

#### ADDICIÓ DE NOUS ARTICLES

**25** ESMENA NÚM. 25  
D'addició  
GP Socialista (4)

D'un article 5 quater

«Article 5 quater

S'afegeix un nou Capítol IV en el Títol III, de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, amb la redacció següent:

Capítol IV. Junta d'Arbitratge i Mediació per als Contractes de Crèdit i Préstecs Hipotecaris

Article 133-5 bis. Junta d'Arbitratge i Mediació

1. Es crea la Junta d'Arbitratge i Mediació per als Contractes de Crèdit i Préstecs Hipotecaris, adscrita al Departament en matèria d'Economia, com a òrgan de naturalesa arbitral competent per a resoldre totes les qüestions litigioses relacionades amb l'aplicació d'aquesta llei.

2. Qualsevol de les parts que hagin pactat expressament en el contracte la clàusula de submissió arbitral o que l'hagin acordada posteriorment pot accedir a la Junta d'Arbitratge i Mediació per als Contractes de Crèdit i Préstecs Hipotecaris. El laude de la Junta Arbitral és de compliment obligat per a les parts i es regeix pel que disposa la legislació d'arbitratge.

3. La composició, el funcionament i l'organització de la Junta d'Arbitratge i Mediació per als Contractes de Crèdit i Préstecs s'han de regular per reglament. N'han de formar part, entre d'altres, representants dels sectors afectats per la reclamació de les persones consumidores i de les Administracions Públiques.

4. En els casos de mediació, en els supòsits de risc de pèrdua de l'habitatge habitual per causes econòmiques, la Junta d'Arbitratge i Mediació per als Contractes de Crèdits i Préstecs Hipotecaris establirà un procediment adreçat a cercar acords entre les parts que facin viable que la persona consumidora conservi la propietat de l'habitatge i, subsidiàriament, la possibilitat de mantenir-ne l'ús i gaudi. Es valorarà la situació econòmica del deutor i es faran propostes de viabilitat i/o liquidació ordenada del deute.

5. *La Junta d'Arbitratge i Mediació per als Contractes de Crèdit i Préstecs Hipotecaris pot tenir seccions territorials d'acord amb el que estableixi el reglament que la reguli.»*

**27** ESMENA NÚM. 27  
*D'addició*  
GP d'Esquerra Republicana de Catalunya (13)

Addició d'un nou article 5 *sexties*

Addició d'un nou punt a l'article 211-15 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya

«Article 211-15. Dret a desistiment

*5. En els casos de crèdits o préstecs hipotecaris els consumidors tenen dret de desistiment en un període d'almenys set dies posteriors a la formalització del contracte. Aquest dret es podrà exercir mitjançant document de desistiment tal i com preveu l'article 211-15.2.*

*Les despeses de tramitació derivades de la formalització del contracte aniran a càrrec del consumidor que decideixi exercir el dret a desistiment. La quantia i la forma de pagament de les mateixes hauran de ser incloses en el document contractual i informades prèviament tal i com s'expressa a l'article 123-4.»*

ARTICLE 6

**29** ESMENA NÚM. 29  
*De modificació*  
GP del Partit Popular de Catalunya (4)

Article 6

«S'afegeix un nou apartat a l'article 251-6 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, amb la redacció següent:

*«4. Els interessos de demora de préstecs o crèdits per l'adquisició de l'habitatge habitual, garantits amb hipoteques constituïdes sobre el mateix habitatge, no poden ser superiors a tres vegades l'interès legal del diner i només s'aplicaran sobre el principal pendent de pagament. Aquests interessos de demora no poden ser, en cap cas, capitalitzats, llevat del que preveu l'article 579.2, a) de la Llei d'Enjudiciament Civil.»*

ARTICLE 7

**41** ESMENA NÚM. 41  
*De modificació*  
GP de Ciutadans (3)

Article 7

Article 261-2. Àmbit d'aplicació

«2. Les disposicions d'aquest títol en relació amb les persones consumidores en contractes de préstec o crèdit hipotecari s'estenen a les persones *fiadores* de l'ope-

ració de préstec o crèdit i, si escau, a les persones propietàries hipotecants.»

**42** ESMENA NÚM. 42  
*De modificació*  
GP del Partit Popular de Catalunya (5)

Article 7

«[...]

Article 261-2. Àmbit d'aplicació

1. Les disposicions contingudes [...]

2. Les disposicions d'aquest títol en relació amb les persones consumidores en contractes de préstec o crèdit hipotecari s'estenen a les persones *fiadores* de l'operació de préstec o crèdit i, si escau, a les persones propietàries hipotecants.

[...]»

**43** ESMENA NÚM. 43  
*De modificació*  
GP del Partit Popular de Catalunya (6)

Article 7

«[...]

Article 261-2. Àmbit d'aplicació

1. Les disposicions contingudes [...]

3. Les previsions d'aquest títol s'entenen sens perjudici de les obligacions previstes a la resta de disposicions sobre la matèria, sempre que siguin més beneficioses per a les persones consumidores, així com a la *legislació de l'Estat que el sigui d'aplicació*.

[...]»

**54** ESMENA NÚM. 54  
*De modificació*  
GP del Partit Popular de Catalunya (9)

Article 7

«[...]

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

1. El prestamista o l'intermediari de crèdit, *una vegada obtinguda la taxació de l'immoble, efectuades les oportunes comprovacions sobre la situació registral de la finca i un cop avaluada la solvència del prestatari, amb una antelació mínima de catorze dies naturals a la formalització del contracte, esta obligat a lliurar per escrit una oferta vinculant de préstec o crèdit a la persona consumidora i a la persona fiadora, de manera gratuïta, clara, completa i entenedora, i qualsevol altra que consideri rellevant o bé notificar-li la denegació del préstec o crèdit. L'oferta inclourà com a mínim:*

a) La identitat i el domicili [...].»

**56** ESMENA NÚM. 56  
D'addició  
GP del Partit Popular de Catalunya (11)

Article 7

«[...]

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

1. El prestamista o l'intermediari de crèdit, [...]

[...]

2. La informació prevista en aquest article s'ha de prestar per escrit o en qualsevol [...] a la informació.

En qualsevol cas, [...] per a aquesta finalitat.

3. *El document de l'oferta vinculant ha de ser signat per un representant del prestamista i s'ha de fer constar de manera destacada el dret de la persona consumidora, en cas que accepti l'oferta, a examinar, amb una antelació mínima de tres dies hàbils, el projecte de document contractual o escriptura pública en el despatx del notari o notària autoritzant.*

4. *El període mínim de catorze dies referit en el primer paràgraf d'aquest article té la naturalesa de període de reflexió per tal que el consumidor pugui comparar les ofertes, avaluar les seves implicacions i prendre una decisió amb coneixement de causa.*

5. *El consumidor podrà acceptar l'oferta vinculant en qualsevol moment del període de reflexió, llevat dels primers set dies.*

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

[...].»

**58** ESMENA NÚM. 58  
De supressió  
GP del Partit Popular de Catalunya (12)

Article 7

«[...]

El prestamista ha de lliurar a la persona consumidora [...] o l'original de l'informe, en cas contrari.

Article 262-6. Oferta vinculant

1. *Una vegada obtinguda la taxació de l'immoble i, si escau, efectuades les oportunes comprovacions sobre la situació registral de la finca i un cop avaluada la sol·licitud del prestatari, els prestamistes estan obligats a lliurar per escrit una oferta vinculant de préstec o crèdit a la persona consumidora amb la informació prevista a l'article 262-4 i qualsevol altra que considerin rellevant, o bé a notificar-li la denegació del préstec o crèdit.*

*S'entén complerta l'obligació prevista en aquest apartat en el cas que lliuri a la persona consumidora degudament complimentat un formulari normalitzat aprovat mitjançant una disposició legal o reglamentària.*

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

3. *En el document que contingui l'oferta vinculant s'ha de fer constar de manera destacada el dret de la persona consumidora, en cas que accepti l'oferta, a examinar, amb una antelació mínima de tres dies, el projecte de document contractual o escriptura pública en el despatx del notari o notària autoritzant.*

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

[...].»

ADDICIÓ DE NOUS ARTICLES

**66** ESMENA NÚM. 66  
D'addició  
GP d'Esquerra Republicana de Catalunya (15)

D'un nou article 10 bis

D'addició d'una nova lletra a l'article 332-4 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya

«Article 332-4. Infraccions molt greus

*i) Que no s'hagi observat el dret de la persona consumidora a no estar subjecte a clàusules abusives tal i com determina l'article 123-2.»*

**69** ESMENA NÚM. 69  
D'addició  
GP Socialista (6)

D'un article 11

«Article 11

*S'afegeix una nova lletra g) a la Disposició final segona de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, amb el redactat següent:*

[...]

*g) Els formularis a què fa referència l'apartat segon de l'article 123-10.»*

ADDICIÓ DE NOVES DISPOSICIONS ADDICIONALS

**70** ESMENA NÚM. 70  
D'addició  
GP Socialista (7)

D'una nova disposició addicional

«Disposició addicional primera. Junta d'Arbitratge i Mediació

*El Govern ha de crear, en el termini de sis mesos a comptar de l'entrada en vigor d'aquesta llei, la Jun-*

*ta d'Arbitratge i Mediació per als Contractes de Crèdit i Préstecs Hipotecaris, d'acord amb el que estableix l'article 5 bis, i ha de garantir-ne els recursos humans i materials suficients.»*

#### ADDICIÓ DE NOVES DISPOSICIONS FINALS

### 71 ESMENA NÚM. 71 D'addició GP de Ciutadans (6)

#### Disposició final

*«En el termini de sis mesos el Govern de la Generalitat ha d'aprovar i regular un procediment administratiu de conciliació obligatòria per tal que l'entitat prestadora i el prestatari consumidor que no ha pogut fer front al parament del préstec garantit amb el seu habitatge habitual puguin negociar una solució a l'impagament del préstec.*

*Aquest procediment s'ha de tramitar amb caràcter previ a l'inici del procediment judicial executiu hipotecari. Intentada la conciliació sense avinença, les parts podran instar la mediació o exercir les accions corresponents davant dels tribunals. Un cop incoat el procediment, per qualsevol de les parts, han de ser citades de compareixença per a l'acte de conciliació. L'incompareixença de qualsevol d'elles podrà comportar la imposició de multes coercitives, així com la constància del fet a l'acta o certificació que emeti l'òrgan conciliador.*

*La tramitació i resolució d'aquest procediment, que ha de ser gratuït, ha de ser atribuïda a l'Agència Catalana de Consum, a través dels seus òrgans. A tal efecte, s'ha d'establir l'àmbit d'actuació territorial d'aquests òrgans, que podrà ser municipal o superior, però s'ha de determinar la seva competència en funció de la proximitat al domicili del consumidor. El procediment s'ha de sotmetre als principis d'audiència, contradicció, oralitat, igualtat, antiformalisme i confidencialitat. Els òrgans que desenvolupin el procediment han d'actuar amb independència, imparcialitat, objectivitat i integritat dels seus membres, que restaran afectats per les causes d'abstenció i recusació generals establertes a la legislació del règim jurídic de les administracions pú-*

*bliques, així com qualsevol altra que eviti un conflicte d'interessos.*

*L'Agència Catalana de Consum, ha de vetllar i garantir que la solució proposada sigui proporcionada, atenant a una avaluació objectiva de les circumstàncies i respectant els drets de les parts.*

*El termini de resolució del procediment assenyalat no ha de superar els 90 dies naturals, computats des de la data de recepció de l'expedient de reclamació, i s'han d'establir mesures de suspensió o paratització dels terminis de prescripció i caducitat de les accions judicials per tal de no impedir l'accés a la tutela judicial efectiva de les parts.»*

### 73 ESMENA NÚM. 73 D'addició GP d'Esquerra Republicana de Catalunya (17)

#### Addició d'una nova disposició final

Addició al punt 2 de l'article 121 de la Llei 9/2011, de 29 de desembre, de promoció de la activitat econòmica que modifica l'apartat 2 de l'article 224-2 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

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

### 75 ESMENA NÚM. 75 D'addició GP del Partit Popular de Catalunya (15)

#### D'una disposició final

*«Disposició final*

*El Govern de la Generalitat, en el termini de sis mesos, ha d'aprovar i regular el procediment a què fa referència l'article 132-4.»*