

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### COMUNITAT VALENCIANA

**5622** *Ley 6/2019, de 15 de marzo, de modificación de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana, en garantía del derecho de información de las personas consumidoras en materia de titulización hipotecaria y otros créditos y ante ciertas prácticas comerciales.*

Sea notorio y manifiesto a todos los ciudadanos y todas las ciudadanas que Les Corts han aprobado y yo, de acuerdo con lo establecido por la Constitución y el Estatuto de Autonomía, en nombre del Rey, promulgo la siguiente Ley:

#### PREÁMBULO

La Constitución dispone, en su artículo 51, que los poderes públicos garantizarán la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, su seguridad, salud y legítimos intereses económicos.

Una materia en la que la Comunitat Valenciana ostenta la competencia exclusiva al incluir la «defensa del consumidor y del usuario», según dicción literal, entre las materias relacionadas en el artículo 49.1, ordinal 35, de su Estatuto de autonomía.

En ejercicio de dicho título competencial fue dictada la Ley 2/1987, de 9 de abril, que constituyó el primer estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana, hasta su sustitución por la actual Ley 1/2011, de 22 de marzo, del Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana.

La defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias se ha convertido en uno de los ámbitos de mayor actividad normativa de las últimas décadas, un desarrollo propiciado en buena medida por nuestra pertenencia a la Unión Europea, lo que ha favorecido la integración normativa y la evolución de nuestro derecho a partir de lo dispuesto en los artículos 114 y 169 del Tratado de funcionamiento de la UE, cuyo fundamento consiste en aumentar la capacidad de las personas consumidoras y usuarias para defender sus intereses.

Las relaciones de consumo presentan un carácter profundamente dinámico que, acorde con el auge del tráfico económico y su incidencia en la organización de los mercados, configuran las relaciones de consumo desde una perspectiva cada vez más compleja. Al tiempo que, como consecuencia tanto de la aparición de nuevos productos, entendidos en sentido amplio, como de nuevas modalidades contractuales, surgen nuevas exigencias en las relaciones de consumo que requieren también nuevas respuestas.

Ampliar la garantía del derecho a la información de las personas consumidoras y usuarias, facilitar a las mismas una mejor defensa frente a prácticas comerciales engañosas y desleales y cláusulas abusivas por parte, fundamentalmente, de entidades comerciales con una posición de dominio, así como otros tipos de mejoras en este ámbito, debe constituir una actividad constante e irrenunciable de los poderes públicos.

Por otra parte, la defensa de los derechos de las personas consumidoras, en numerosas ocasiones, es complementaria a la defensa de derechos humanos y sociales de carácter esencial, como es, sin duda, el caso del derecho a la vivienda.

Atendiendo también a esta dimensión, se ha aprobado recientemente en nuestra comunidad autónoma la Ley 2/2017, de 3 de febrero, de la Generalitat, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana, y puede referirse a nivel estatal la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

Esta ley está dirigida a apuntalar dos pilares básicos de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, del Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana, como son la defensa de los intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias y, por otro lado, su derecho a la información como medio para salvaguardar esos intereses, singularmente en el ámbito de la relación hipotecaria y crediticia.

Saber quién es el sujeto que ocupa la otra parte de una relación contractual financiera tiene para la persona consumidora una importancia vital, como está reconociendo la jurisprudencia, especialmente en el caso de los créditos hipotecarios.

El crédito, que para el prestamista se materializa en su derecho a cobrar lo prestado, puede transmitirse con enorme facilidad y no solo a personas físicas y jurídicas convencionales, sino también, y desde hace unos años con especial auge, a entes instrumentales y sin personalidad jurídica como son los fondos de titulización, siendo los más conocidos y mejor regulados los fondos de titulización hipotecaria.

Sin necesidad de entrar en otras consideraciones que suscita la configuración legal de estos instrumentos y sus actividades, es innegable su componente altamente especulativo y su contribución al nefasto periodo de burbuja inmobiliaria. Una razón que bastaría para justificar cualquier reforma legal que venga a poner luz sobre su operativa y a ampliar los derechos de las personas y familias afectadas por productos financieros operados por tales fondos.

No obstante, este tipo de cesiones se está extendiendo ya a las deudas derivadas del uso de tarjetas de crédito o de compra en grandes superficies, del uso de servicios de telefonía móvil y otras deudas nacidas de relaciones contractuales con empresas proveedoras de suministros y servicios básicos que suelen ocupar posiciones dominantes de mercado.

La experiencia evidencia en todos los casos las enormes dificultades con que las personas consumidoras se encuentran a la hora de averiguar si su crédito ha sido o no objeto de transmisión y quién sea en cada momento el auténtico acreedor.

Por tanto, se hace necesario articular los medios para hacer efectiva una protección elemental, la del derecho a la información de todas las personas consumidoras para que puedan disponer de la información básica sobre la titularidad del crédito y la identidad del acreedor.

No hay ninguna razón jurídica para que esa protección y la efectividad del derecho a la información se restrinjan al ámbito de los créditos garantizados con hipoteca inmobiliaria. Por ello, con esta norma se pretende que sus efectos se extiendan a todo tipo de deudas contraídas y en cualquier modalidad con los profesionales del crédito en sus distintas modalidades actuales.

Como consecuencia de la rápida evolución y transformación en las relaciones de consumo, así como de la aparición de nuevas y agresivas prácticas bancarias y financieras, se ha debilitado la posición de las personas consumidoras en la relación contractual originaria ante las entidades del sector. Razón por la que esta reforma viene a garantizar los derechos de información de las personas consumidoras y usuarias en materia de titulización y retitulización de préstamos hipotecarios y otros créditos mediante una actualización de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, del Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana, ampliando el ámbito y efectividad de los derechos e intereses que constituyen su ámbito de protección.

Esta reforma incorpora otras importantes novedades en tanto que actualiza la propia definición de persona consumidora y usuaria a la luz de la normativa de la Unión Europea y las decisiones jurisprudenciales más recientes, mejora la definición de prácticas comerciales desleales y cláusulas abusivas fortaleciendo los derechos de las personas consumidoras y usuarias frente a las mismas, al tiempo que introduce un lenguaje más inclusivo en el conjunto del texto legal y refuerza la capacidad sancionadora de la administración.

Artículo 1. *De modificación de la denominación de la Ley 1/2011.*

Se modifica la denominación de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana, que pasa a tener la siguiente redacción:

«Ley 1/2011, de 22 de marzo, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana.»

Artículo 2. *De modificación del artículo 2 de la Ley 1/2011.*

Se modifica el artículo 2 de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana, que pasa a tener la siguiente redacción:

«A los efectos de esta ley, son personas consumidoras y usuarias aquellas personas físicas o jurídicas que actúen en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.»

Artículo 3. *Protección contra prácticas comerciales desleales.*

Se modifica la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana en materia de protección contra las cláusulas abusivas añadiendo un artículo 18 bis con la siguiente redacción:

«Artículo 18 bis. *Protección contra las prácticas comerciales desleales.*

Las personas consumidoras tienen derecho a protección frente a las prácticas comerciales desleales previstas en la normativa reguladora de estas. Particularmente, frente a las prácticas comerciales engañosas, ya sea por acción o por omisión, así como frente a las prácticas comerciales agresivas realizadas antes, durante y después de una transacción comercial, siempre que afecten a las personas consumidoras y usuarias.»

Artículo 4. *Ampliación de las medidas de lucha contra las prácticas y cláusulas abusivas.*

Se añaden los apartados 3, 4 y 5 al artículo 23 de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana, para ampliar las medidas de lucha contra las prácticas y cláusulas abusivas:

«3. Se considerarán cláusulas abusivas las previstas en su normativa reguladora.

4. Las administraciones públicas adoptarán las medidas que sean de su competencia para conseguir el cumplimiento de la legislación vigente, en especial, con la finalidad de que las personas consumidoras estén protegidas contra las prácticas y las cláusulas abusivas ilegibles o de difícil comprensión en los contratos y en las transacciones.

Esta protección se extiende a los incumplimientos que puedan surgir respecto de lo que se ha convenido en la fase preparatoria del contrato, en la oferta, la promoción y la publicidad, así como a los incumplimientos de las obligaciones asumidas y a desarrollar hasta la completa consumación del contrato en los contratos de servicios y suministros de tracto sucesivo.

5. Por su parte, las personas consumidoras tienen derecho a requerir la eliminación y el cese de las cláusulas y prácticas abusivas o desleales, con independencia de la posibilidad de ejercer sus derechos por la vía jurisdiccional que les reconozca la legislación vigente.»

Artículo 5. *Publicidad de las prácticas y condiciones contractuales abusivas.*

Se añade el apartado 2.d al artículo 24 de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana, sobre publicidad de las prácticas y condiciones contractuales abusivas, con la siguiente redacción:

«d) La conselleria competente en materia de consumo publicará anualmente en su página web o por cualquier otro medio que considere adecuado, información clara y fácilmente comprensible sobre aquellas prácticas o condiciones consideradas abusivas como consecuencia de su verificación en el mercado y que así hayan sido ratificadas por los órganos judiciales.»

Artículo 6. *Nueva regulación sobre derechos de personas consumidoras y usuarias en materia de préstamos hipotecarios o de otros tipos.*

Se añaden los artículos 24 bis, 24 ter, 24 quater y 24 *quinques* a la sección segunda del capítulo IV de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana, relativos a nueva regulación sobre derechos de personas consumidoras y usuarias en materia de préstamos hipotecarios o de otros tipo:

«Artículo 24 bis. *Derecho de información sobre la titulización de préstamos hipotecarios de otros tipos.*

1. A los efectos de esta ley, se considerarán las siguientes definiciones:

a) Hipoteca titulizada: aquel préstamo con garantía hipotecaria contratado por una persona o personas consumidoras con una entidad de crédito cuya actuación en el territorio de la Comunitat Valenciana se encuentre sujeta a la supervisión del Banco de España, que haya sido cedido por cualquier título a un fondo de titulización de acuerdo con lo que establece la legislación vigente en materia de regulación del mercado hipotecario, y sobre régimen de sociedades y fondo de inversión inmobiliaria y sobre fondo de titulización hipotecaria, así como las normas que la desarrollen.

b) Crédito titulizado: aquella deuda sin garantía hipotecaria, con garantías de otro tipo o sin garantía real de ningún tipo, contraída por una persona o personas consumidoras con otras entidades financieras, empresas comerciales o de servicios, que haya sido cedida por cualquier título y en cualquier modalidad a fondos, entes o empresas instrumentales dedicados a operaciones de titulización.

c) Retitulización: se considera retitulización aquella titulización en la que al menos una de las exposiciones subyacentes es una posición de titulización.

d) Posición en una retitulización: la exposición frente a una retitulización en los términos de las directivas comunitarias reguladoras de las actividades de entidades de crédito y empresas de inversión.

2. Las entidades financieras que, por sí mismas o a través de entidades vinculadas, hayan cedido un crédito hipotecario u ordinario a un fondo de titulización, ente o sociedad instrumental deberán informar por escrito de esta cesión, del precio en euros de la misma y de sus restantes condiciones esenciales a la persona o personas con las que hubieren firmado el contrato de préstamo garantizado con hipoteca u otro tipo de préstamo con distinta garantía o sin garantía. Así como a los garantes o avalistas, si los hubiere.

Idéntica obligación incumbirá a los titulares de derechos de crédito nacidos de deudas contraídas por las personas consumidoras con otras entidades, empresas comerciales o de servicios que se hayan cedido a terceras personas por cualquier modalidad.

Esta notificación de la cesión, transmisión, titulización o retitulización será realizada de oficio por la entidad o empresa en el momento de producirse o en cualquier otro momento, a petición de la persona interesada.

3. El cumplimiento de las obligaciones de información a las personas consumidoras sobre cesión, transmisión o titulizaciones hipotecarias o de otros créditos realizadas por entidades bancarias, financieras o de crédito sujetos al cumplimiento de esta ley, será objeto de control e inspección, conforme a lo dispuesto en el título III de esta ley.

4. La entidad o empresa que, de oficio o en el supuesto de solicitud por la persona consumidora, no notifique la información dentro del plazo, incurrirá en una omisión sancionable como infracción de las consideradas como graves en la presente ley. Si la omisión de informar sobre la titulización, de las retitulizaciones o de la cesión a una entidad de inversión, de una hipoteca afecta a la capacidad de la parte deudora para defenderse en un procedimiento de ejecución hipotecaria, la entidad cesionista incurrirá en una infracción de las consideradas como muy graves en esta ley.

5. Notificada la cesión, transmisión, titulización o retitulización de cualquiera de los créditos a que se refiere el presente artículo, el deudor tendrá derecho a extinguirlo en las condiciones y plazos previstos en la legislación estatal aplicable.

6. En los supuestos de reestructuración bancaria, sucesión por cualquier causa, absorción y, en general, en todos aquellos en que la entidad que concedió el préstamo ya no exista legalmente, la entidad resultante del proceso de reestructuración, absorción o sucesión se subrogará a todos los efectos en las obligaciones que establece la presente ley.

#### Artículo 24 ter. *Plazo de comunicación de la cesión de créditos.*

1. El plazo de comunicación no podrá superar, en ningún caso, los diez días hábiles desde que se produce la titulización o retitulización del préstamo hipotecario o del crédito o la cesión a entidades de inversión de cualquiera naturaleza.

2. Idéntico plazo regirá desde la solicitud de información realizada por la parte deudora, en el caso de los préstamos titulizados, retitulizados o cedidos a entidades de inversión antes de la entrada en vigor de esta ley y en otras situaciones.

La entidad deberá facilitar un documento acreditativo de la realización de la solicitud de información a la persona solicitante, en el que debe figurar la fecha de la misma, los datos del solicitante y de la entidad destinataria.

#### Artículo 24 quater. *Contenido de la información específica sobre la cesión de créditos.*

La notificación de la información sobre la personalidad del nuevo acreedor se llevará a cabo mediante correo postal certificado o cualquier otro medio admitido en derecho que permita dejar constancia fehaciente del conocimiento efectivo de la transmisión por parte del deudor, garantes y avalistas, si los hubiere, con indicación de la identidad del nuevo acreedor, el histórico de las sucesivas transmisiones desde el principio contractual, así como de todos los datos que permitan la identificación de manera sencilla y comprensible de:

a) La fecha de escritura de cesión, transmisión, titulización o retitulización del crédito o la cesión a entidades de inversión, incluidas las sucesivas transmisiones, si existieran.

b) La fecha de constitución del fondo o de los fondos de titulización, entes o empresas instrumentales adquirentes en el período de vigencia del crédito.

c) La página del documento de constitución del fondo de titulización, de las retitulaciones o de las cesiones a entidades de inversión, en que se encuentra el crédito de la persona consumidora.

d) El código del crédito de la persona consumidora, de manera que a esta le sea posible identificar y localizar, en el documento y página indicados, su deuda.

e) El precio en euros de la transmisión. En el caso de la cesión a entidades de inversión, informarán tanto del valor total de la emisión del cesionista como del valor total de compra del cesionario. En caso de que la entidad conserve la titularidad del crédito, se hará constar en la información proporcionada a la persona consumidora la manifestación de que continúa siendo su acreedora.

Artículo 24 quinquies. *Extensión del derecho de información a la cesión o sustitución en casos de planes y fondos de pensiones, jubilación e inversión.*

1. Las entidades gestoras y depositarias de planes y fondos de pensiones, de jubilación y de inversión, están obligadas notificar por escrito y de forma fehaciente a las personas titulares y beneficiarias cualquier cesión o acuerdo de sustitución que pudiera producirse durante la vida del contrato, con indicación de la fecha de la operación, la identidad de la entidad entrante, así como cualquier otra variación en las condiciones esenciales del contrato como consecuencia de dicha cesión o sustitución.

2. El plazo para llevar a cabo esta notificación no podrá superar los diez días hábiles desde la fecha de la cesión o sustitución y su omisión será sancionable como infracción de las consideradas como graves en los términos del título IV de la presente ley.»

Artículo 7. *Modificación de la Ley 1/2011 para incorporar dos nuevas secciones.*

Se modifica la estructura del capítulo IV, título II, de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana, para incorporar dos nuevas secciones con la siguiente redacción y contenidos:

«Sección primera *Régimen general (que incluye los artículos 23 a 24)*»

«Sección segunda *Especialidades del derecho a la información sobre totalización de préstamos hipotecarios y otros tipos (que incluye los artículos 24 bis, 24 ter, 24 quater y 24 quinquies)*»

Disposición adicional. *Única.*

Se introducen en la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana, modificaciones adicionales en la redacción de varios preceptos, con el contenido siguiente:

Uno. Se añade un apartado 1 *bis* al artículo 69 de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, con el tenor literal siguiente:

«1. bis. La omisión del deber de notificación en plazo y con el contenido legalmente exigible de la información sobre cesión, titulización o retitulización de créditos hipotecarios, ordinarios u otros a la que tengan legalmente derecho las personas consumidoras y usuarias.»

Dos. Se modifica la redacción de la letra *n* del apartado 2 del artículo 70 de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, que pasa a tener la siguiente redacción:

«n) Las indicadas en los puntos 1 y 1 *bis* del artículo 69.»

Tres. Se añade una letra *f* al apartado 3 del artículo 70 de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, con el tenor literal siguiente:

«f) Que se acredite que la omisión de información sobre la cesión, titulización o retitulización de créditos hipotecarios, ordinarios u otros a la que tengan legítimamente derecho las personas consumidoras y usuarias afecte a la capacidad de la parte deudora para defenderse en un procedimiento de ejecución hipotecaria.»

Cuatro. Se suprime el apartado 4 del artículo 79 de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat.

Disposición transitoria primera. *Lenguaje inclusivo.*

Mientras no se apruebe el texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana prevista en la disposición final primera de esta ley, que deberá estar redactado en lenguaje inclusivo, las referencias contenidas en la Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana, a «el consumidor» y a «los consumidores y usuarios», deberán sustituirse por «la persona consumidora» y «las personas consumidoras y usuarias», respectivamente.

Disposición transitoria segunda. *Régimen transitorio del deber de información.*

Las entidades bancarias, financieras y de crédito deberán comunicar la información determinada en el artículo 4 de esta norma a todas las personas deudoras, así como a las personas garantes y avalistas, por préstamos de garantía hipotecaria, u ordinarios y otros créditos, con independencia del estado en el que se encuentra el procedimiento, incluso cuando este haya finalizado, que tengan condición de personas consumidoras y su crédito hubiera sido cedido, transmitido o titulado, total o parcialmente, con anterioridad a la entrada en vigor de esta ley.

Para cumplir con esta obligación, dispondrán de un plazo de tres meses a contar desde la entrada en vigor de esta ley. La verificación del incumplimiento de esta obligación se calificará como falta grave a los efectos de esta ley.

Disposición transitoria tercera. *Campañas informativas.*

Tras la aprobación de la presente ley, el departamento con competencias en materia de consumo realizará campañas informativas para dar a conocer los derechos de las personas consumidoras reconocidos en esta ley, fomentando e incentivando la colaboración con las diversas organizaciones representativas de las personas consumidoras y usuarias.

En el mismo sentido, se fomentará la colaboración y cooperación con las entidades locales para la realización de estas campañas.

Disposición transitoria cuarta. *Formación.*

Tras la aprobación de la presente ley, el departamento con competencias en materia de consumo promoverá e incentivará programas de formación de las personas consumidoras y usuarias, en colaboración con las diversas organizaciones representativas de estas personas, sobre las materias reguladas en la presente ley.

En el mismo sentido, se fomentará la colaboración y cooperación con las entidades locales para la realización de estas campañas.

Disposición final primera. *Habilitación normativa.*

Se habilita al Consell para que en el plazo de un año, a contar desde la entrada en vigor de la ley, redacte y apruebe un decreto legislativo con un texto refundido único en

que se regularicen, aclaren y armonicen las normas con rango legal vigentes en el ámbito autonómico valenciano en materia de protección, defensa y promoción de los derechos y legítimos intereses de las personas consumidoras y usuarias.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor el día siguiente a su publicación en el «Diari Oficial de la Generalitat Valenciana».

Por tanto, ordeno que todos los ciudadanos y todas las ciudadanas, tribunales, autoridades y poderes públicos a los que corresponda, observen y hagan cumplir esta Ley.

València, 15 de marzo de 2019.—El President de la Generalitat, Ximo Puig i Ferrer.

*(Publicada en el «Diario Oficial de la Generalitat Valenciana» número 8.510, de 21 de marzo de 2019)*