Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, de contratos de créditos al consumo y de protección de los prestatarios en la cesión de carteras de créditos dudosos.

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 293, de 25 de noviembre de 2026
Referencia: BOE-A-2026-24702

ÍNDICE

Preámbulo 4

LIBRO PRIMERO. Regulación de los contratos de crédito al consumo 28

TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales 28

TÍTULO I. Régimen jurídico de los prestamistas e intermediarios de crédito al consumo 36

CAPÍTULO I. Disposiciones generales 36

CAPÍTULO II. Prestamistas de alto coste autorizados 38

Sección 1.ª Régimen de autorización 38

Sección 2.ª Régimen de actividad 42

TÍTULO II. Normas de protección al consumidor 44

CAPÍTULO I. Disposiciones generales 44

Sección 1.ª Publicidad de los contratos de crédito 44

Sección 2.ª Información previa 46

Sección 3.ª Evaluación de solvencia y acceso a bases de datos 49

Sección 4.ª Forma y contenido de los contratos 51

Sección 5.ª Deberes ante fedatarios públicos sobre el deber de los prestamistas, de acreditación de autorización e inscripción, ante los fedatarios públicos 54

Sección 6.ª Tasa anual equivalente 54

Sección 7.ª Modificación del contrato de crédito 55

Sección 8.ª Posibilidad de descubierto y descubierto tácito . . . 56
Sección 9.ª Contratos de crédito vinculados . . . 57
Sección 10.ª Desistimiento, terminación y reembolso . . . 59
Sección 11.ª Cesión de derechos . . . 61
Sección 12.ª Resolución de litigios . . . 62
CAPÍTULO II. Normas de conducta . . . 63
Sección 1.ª Disposiciones generales . . . 63
Sección 2.ª Actuación ante la clientela . . . 66
Sección 3.ª Apoyo a los consumidores en dificultades . . . 70
Sección 4.ª Políticas internas . . . 71
CAPÍTULO III. Limitación de costes . . . 72
CAPÍTULO IV. Consecuencias derivadas del incumplimiento . . . 73
TÍTULO III. Supervisión . . . 75
CAPÍTULO I. Supervisión de prestamistas de crédito al consumo . . . 75
CAPÍTULO II. Cooperación y obligación de secreto . . . 77
TÍTULO IV. Régimen sancionador . . . 78
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 78
CAPÍTULO II. Infracciones . . . 79
CAPÍTULO III. Sanciones . . . 81
LIBRO SEGUNDO. Régimen jurídico de los administradores y compradores de créditos dudosos . . . 82
TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales . . . 82
TÍTULO I. Régimen jurídico de los administradores de crédito . . . 85
CAPÍTULO I. Régimen de autorización y registro . . . 85
Sección 1.ª Reserva de actividad . . . 85
Sección 2.ª Régimen de autorización y registro . . . 85
CAPÍTULO II. Actividad transfronteriza . . . 91
TÍTULO II. Régimen jurídico de los compradores de créditos . . . 92
TÍTULO III. Régimen de actividad de los administradores y compradores de créditos . . . 95
TÍTULO IV. Supervisión . . . 99
CAPÍTULO I. Funciones y facultades de supervisión del Banco de España . . . 99
CAPÍTULO II. Supervisión de los administradores de créditos que presten servicios transfronterizos . . . 100

CAPÍTULO III. Cooperación entre autoridades competentes y obligación de secreto . . . 102

TÍTULO V. Reclamaciones . . . 102

TÍTULO VI. Régimen sancionador . . . 103

CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 103

CAPÍTULO II. Régimen sancionador aplicable a los administradores de créditos y a las personas que posean participaciones cualificadas en estos, y a las entidades de crédito y los establecimientos financieros de crédito, cuando realicen actividades de administración de créditos . . . 104

CAPÍTULO III. Régimen sancionador aplicable a los compradores de créditos y sus representantes . . . 106

CAPÍTULO IV. Régimen sancionador aplicable a las entidades de crédito y los establecimientos financieros de crédito como vendedores de créditos o contratos de crédito . . . 107

CAPÍTULO V. Sanciones . . . 107

Disposiciones adicionales . . . 108

Disposiciones transitorias . . . 112

Disposiciones derogatorias . . . 120

Disposiciones finales . . . 120

TEXTO CONSOLIDADO
Última modificación: sin modificaciones

I

La protección de los consumidores y de los hogares frente a situaciones de vulnerabilidad económica constituye una prioridad de la acción de los poderes públicos y un elemento esencial del escudo social. Esta protección debe proyectarse sobre las relaciones financieras de las familias, habida cuenta de la importancia que el acceso al crédito, las condiciones de financiación y las obligaciones derivadas del endeudamiento tienen para su bienestar económico. En particular, resulta necesario garantizar que las personas consumidoras puedan acceder a financiación en condiciones adecuadas, que las obligaciones asumidas sean proporcionadas a su capacidad económica y que las dificultades de pago no den lugar a situaciones de desprotección o agraven las circunstancias de vulnerabilidad preexistentes.

El acceso al crédito al consumo constituye un instrumento fundamental para el funcionamiento de la economía y desempeña una relevante función social. Permite a los hogares distribuir en el tiempo determinados gastos, adquirir bienes y servicios necesarios y afrontar necesidades de financiación que no siempre pueden atenderse con los ingresos o el ahorro disponibles en un momento determinado. Asimismo, facilita la adopción de decisiones de consumo considerando un horizonte temporal más amplio de percepción de ingresos, contribuyendo al dinamismo de la actividad económica y al bienestar de las familias. Esta función resulta especialmente significativa para aquellos hogares que disponen de un margen reducido de ahorro y cuya capacidad para afrontar gastos imprevistos es limitada.

Los beneficios económicos y sociales asociados al crédito se manifiestan siempre que se realiza una concesión responsable, y con unas condiciones transparentes y adecuadas a las circunstancias de los consumidores. Cuando el acceso a la financiación se realiza sin una evaluación suficiente de la capacidad de reembolso, cuando los costes resultan desproporcionados o cuando las condiciones contractuales no son fácilmente comprensibles, el crédito puede convertirse en un factor de agravamiento de las dificultades económicas de los hogares, y por tanto, de exclusión financiera.

El sobreendeudamiento de las familias representa, en este sentido, uno de los principales riesgos que deben prevenirse mediante una regulación adecuada del mercado de crédito. La acumulación de obligaciones financieras que excedan de la capacidad financiera de las familias puede comprometer la satisfacción de sus necesidades esenciales, reducir su capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas y dificultar la recuperación económica de los hogares afectados. En los supuestos más graves, estas circunstancias pueden conducir a situaciones persistentes de impago y exclusión financiera, con consecuencias que trascienden el ámbito estrictamente contractual.

La evolución reciente del crédito al consumo acentúa la necesidad de prestar atención a estos riesgos. En agosto de 2026, el saldo de financiación al consumo de los hogares alcanzó los 121.625 millones de euros, con un crecimiento de forma sostenida en los últimos años y que alcanza un porcentaje interanual del 12,4 %. Esta expansión pone de manifiesto la relevancia del crédito al consumo para las familias y para el conjunto de la economía española.

A esta evolución cuantitativa se añade una profunda transformación de las formas de comercialización y contratación del crédito. La digitalización de los servicios financieros ha facilitado la aparición de nuevos operadores, productos y canales de distribución que permiten obtener financiación de forma ágil, favorece la competencia ampliando las posibilidades de elección y mejora el acceso de los consumidores a determinados servicios financieros. No obstante, también plantea nuevos desafíos desde la perspectiva de la protección a la clientela.

En particular, la rapidez de la contratación digital puede reducir el tiempo de reflexión del consumidor sobre las características y el alcance económico de las obligaciones asumidas. De este modo, las ventajas de la innovación financiera deben acompañarse de garantías que

aseguren una contratación consciente, transparente y compatible con la capacidad de pago del prestatario.

La incidencia de los riesgos asociados al crecimiento del crédito al consumo no es homogénea entre los distintos grupos de población y afecta de forma destacada a los hogares con menores ingresos.

Según la Encuesta Financiera de las Familias de 2024 del Banco de España, más de un tercio de los hogares carece de capacidad para atender un gasto extraordinario con sus propios recursos. En estas circunstancias, necesidades cotidianas o acontecimientos inesperados pueden determinar la necesidad de acudir a financiación incluso cuando las condiciones de acceso resulten particularmente gravosas.

A su vez, el esfuerzo financiero para atender las obligaciones derivadas de la deuda reduce aún más la capacidad de los hogares para absorber más perturbaciones económicas inesperadas.

La referida Encuesta Financiera apunta a que el 25,5 % de los hogares endeudados situados en el 20 % inferior de la distribución de la renta destina más del 40% de sus ingresos brutos al pago de deudas, frente al 7,9 % del conjunto de los hogares endeudados. Asimismo, para los hogares de menores ingresos, la mediana de los pagos por deudas representa el 21,3 % de su renta, frente al 13,4 % del conjunto de los hogares.

En estas circunstancias, ante nuevas necesidades puntuales o urgentes de liquidez, los hogares con menores recursos se ven obligados a recurrir a la creciente oferta de créditos de importe reducido, comercializados en buena medida a través de canales digitales, que ofrecen entidades no reguladas, generalmente con plazos muy breves de devolución y costes mucho más elevados que los de entidades reguladas.

Aunque estas operaciones representan una proporción limitada del saldo total de crédito de los hogares, según datos facilitados por una de las principales asociaciones profesionales del sector, durante 2025 se formalizaron más de 3,8 millones de contratos de créditos de alto coste.

Esta realidad refuerza la importancia de que la oferta del mercado de crédito presente un marco de protección adecuado a las personas consumidoras en todos los segmentos y con independencia de la alternativa de crédito al que acuda.

Esta intervención debe conciliar los beneficios del acceso a la financiación con la protección frente a condiciones excesivamente onerosas. Para ello, resulta necesario establecer un marco de autorización y supervisión de los prestamistas, limitar los costes para evitar que sean excesivos y reforzar las obligaciones de información y evaluación de la solvencia, garantizando una concesión responsable del crédito, de tal forma que el acceso de aquellos consumidores que presenten una situación financiera frágil que acudan a esta modalidad de financiación no origine dinámicas de endeudamiento sucesivo que agraven progresivamente su situación.

Un marco de protección integral debe extenderse, además, a las situaciones de dificultades de pago sobrevenidas durante la vigencia del contrato. En este sentido, deben establecerse mecanismos de renegociación y de asesoramiento en materia de deudas que permitan abordar estas situaciones de forma temprana, favorecer soluciones adaptadas a la capacidad económica del consumidor y prevenir el sobreendeudamiento y la exclusión financiera. El objetivo es atender las dificultades financieras desde sus primeras manifestaciones, evitando que la gestión de las deudas contribuya a profundizar las situaciones de vulnerabilidad.

II

La necesidad de esta regulación se inscribe también en el proceso de armonización del Derecho de la Unión Europea. La evolución del mercado de crédito al consumo, la aparición de nuevos productos y canales de contratación y la necesidad de reforzar la protección de los consumidores han determinado la aprobación de nuevas disposiciones europeas destinadas a establecer estándares comunes de actuación.

Este marco responde a la necesidad de adaptar la regulación del crédito al consumo a la evolución de los productos financieros, los canales de comercialización y las características de los operadores que intervienen en este mercado. Asimismo, permite incorporar al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2023/2225 del Parlamento Europeo y del

Consejo, de 18 de octubre de 2023, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 2008/48/CE y la Directiva (UE) 2023/2673 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de noviembre de 2023, por la que se modifica la Directiva 2011/83/UE en lo relativo a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia y se deroga la Directiva 2002/65/CE, que establecen un marco armonizado de protección de los consumidores en sus respectivos ámbitos.

Este proceso de armonización responde a la necesidad de adaptar las normas a un mercado financiero crecientemente integrado, digitalizado y complejo. El marco regulatorio debe evolucionar al mismo tiempo que lo hacen los servicios financieros y las prácticas comerciales, para evitar que la aparición de nuevos operadores o modalidades de contratación genere espacios de insuficiente protección. También debe permitir que la actividad transfronteriza se desarrolle con garantías homogéneas, sin comprometer las facultades de supervisión de las autoridades competentes ni los derechos reconocidos a los consumidores por el ordenamiento jurídico.

Desde esta perspectiva, las reformas en materia de crédito al consumo y servicios financieros a distancia responden a una misma finalidad de protección, que debe proyectarse tanto sobre el momento de acceso a la financiación como durante la ejecución del contrato, garantizando que los derechos de los consumidores se encuentren debidamente protegidos a lo largo de toda la relación crediticia.

La protección de los consumidores en este ámbito presenta, además, una dimensión que trasciende las relaciones individuales entre acreedores y deudores. La generalización de prácticas inadecuadas de concesión de crédito puede deteriorar la confianza en el funcionamiento del sistema financiero, incrementar los costes sociales del sobreendeudamiento y dificultar la inclusión financiera de los colectivos más vulnerables. Por el contrario, la existencia de un marco de actuación transparente, profesional y sujeto a supervisión contribuye a reforzar la confianza de los ciudadanos, la seguridad jurídica de los operadores y el funcionamiento ordenado del mercado.

La protección del consumidor y la estabilidad financiera son objetivos complementarios, por lo que deben integrarse en un marco regulatorio que permita el desarrollo eficiente del mercado de crédito sin menoscabar los derechos de los consumidores. La aprobación de un marco normativo que contemple conjuntamente estos objetivos permite, por tanto, articular una respuesta coherente frente a los riesgos que afectan a los consumidores y, especialmente, a los hogares con mayores dificultades económicas. Se trata de prevenir el sobreendeudamiento desde el origen, limitar la exposición a costes excesivos, profesionalizar a los operadores y facilitar la atención de las dificultades de pago.

Este enfoque integral constituye un reforzamiento del escudo social en el ámbito financiero. La protección de los hogares no puede limitarse a medidas de apoyo económico directo o a intervenciones dirigidas exclusivamente a situaciones de vulnerabilidad ya consolidadas. Debe incorporar también instrumentos de prevención que eviten que las relaciones financieras ordinarias se conviertan en un factor de exclusión, así como garantías capaces de acompañar a las personas cuando aparecen dificultades de pago. En este ámbito, la regulación de las condiciones de acceso al crédito y de los mecanismos de atención a las dificultades de pago desempeña una función preventiva y protectora de especial relevancia.

III

Este real decreto-ley responde a estas necesidades mediante una actuación normativa orientada a reforzar los derechos de los consumidores, con particular atención a las personas y hogares que presentan una mayor vulnerabilidad económica. Al mismo tiempo, persigue garantizar la existencia de un mercado de crédito competitivo y ordenado, preservar la seguridad jurídica de las operaciones financieras y contribuir a la estabilidad del sistema financiero.

La efectividad de estos objetivos requiere que las garantías previstas por el ordenamiento jurídico se adapten sin demora a las transformaciones del mercado y a los riesgos que actualmente afectan a los hogares. La persistencia de modalidades de financiación de elevado coste desarrolladas por operadores insuficientemente supervisados y la evolución reciente de la morosidad en el crédito al consumo ponen de manifiesto la

conveniencia de evitar que continúen produciéndose situaciones de desprotección que pueden ocasionar perjuicios de difícil reparación.

La importancia de la protección a la persona consumidora exige asimismo desarrollar mecanismos que aseguren que esta protección se extiende incluso en situaciones en las que el prestamista deja de gestionar el crédito. La transmisión de créditos dudosos adquiere una relevancia particular en este contexto, pues la transformación de la relación entre el acreedor y el prestamista no debe traducirse en una disminución de las garantías que correspondían al prestatario consumidor. La transmisión no puede convertirse en un mecanismo que permita eludir las obligaciones de protección del consumidor, debilitar las posibilidades de reclamación del prestatario o imponerle condiciones más desfavorables que las que le resultarían aplicables frente al acreedor originario.

En este contexto, reviste particular importancia la evolución de los créditos que entran en situación de impago y de los mecanismos mediante los cuales las entidades financieras gestionan las exposiciones dudosas.

En España, la administración de créditos constituye una actividad asentada desde hace años. La venta de créditos dudosos, junto con activos adjudicados, ha sido una herramienta esencial en el proceso de saneamiento de los balances de las entidades de crédito tras la crisis financiera. De hecho, las entidades españolas llevaron a cabo desinversiones por un total de 172.630 millones de euros entre 2015 y 2022, según los datos de la Autoridad Bancaria Europea. Los compradores de estos activos son, habitualmente, fondos y otros operadores especializados dispuestos a asumir los riesgos asociados a su recuperación. Estas operaciones de compraventa, junto con la titulización, contribuyen a la estabilidad financiera y a que las entidades puedan continuar desarrollando eficazmente su labor de intermediación en el mercado de crédito.

No obstante, el desarrollo de un mercado secundario de créditos dudosos plantea exigencias específicas desde la perspectiva de la protección de los prestatarios. La transmisión de un crédito a un tercero altera la identidad del acreedor y puede modificar las circunstancias en las que se desarrolla la gestión de la deuda, especialmente cuando intervienen compradores profesionales y empresas especializadas en su administración o recuperación. Estas operaciones pueden afectar a personas físicas, familias y pequeñas empresas que atraviesan dificultades económicas y que, por ello, presentan una capacidad negociadora particularmente limitada.

En esos casos, cuando el prestatario se beneficia de medidas de protección específicas vinculadas a su situación económica o personal, adquiere especial importancia la necesidad de garantizar la continuidad de los derechos. Así sucede, entre otros supuestos, con los mecanismos de protección de deudores hipotecarios sin recursos y con los derechos derivados de los códigos de buenas prácticas aplicables a determinadas entidades financieras. La existencia de estas garantías responde a objetivos de política social que deben preservarse frente a operaciones de transmisión de activos que, aunque legítimas desde una perspectiva económica y financiera, no deben perjudicar a sus destinatarios.

Por ello, es fundamental asegurar que la venta de una cartera de créditos no sitúe a los prestatarios en una posición menos favorable ni determine la desaparición material de los mecanismos de protección a los que podían acogerse. Cuando una entidad originadora se encuentre adherida a un código de buenas prácticas que reconozca determinados derechos a sus prestatarios, la transmisión del crédito debe articularse de manera que dichos derechos queden debidamente salvaguardados. La protección de las personas vulnerables no puede depender exclusivamente de la decisión empresarial de mantener el crédito en el balance de la entidad originaria o de transmitirlo a un tercero.

A esta cuestión se añade la necesidad de regular adecuadamente las actividades de administración y recuperación de los créditos. La recuperación de cantidades adeudadas constituye una facultad legítima del acreedor, pero su ejercicio debe desarrollarse con pleno respeto a la dignidad, los derechos y las circunstancias personales de los prestatarios. Especialmente cuando las actuaciones de recobro se dirigen a personas que atraviesan dificultades económicas, resulta indispensable evitar comportamientos que puedan comportar acoso, coacción, presión indebida o prácticas incompatibles con un trato justo y profesional.

El respeto a estos principios exige que las personas y entidades que desarrollan profesionalmente actividades de administración de créditos cuenten con una organización

adecuada, procedimientos internos suficientes y mecanismos efectivos de supervisión y control. También requiere que los prestatarios dispongan de información clara sobre la identidad del nuevo acreedor, las personas responsables de la administración de su crédito, las cantidades reclamadas y los cauces disponibles para formular consultas o reclamaciones. La transparencia en la relación crediticia constituye una condición indispensable para el ejercicio efectivo de los derechos de los deudores.

La profesionalización de la actividad de administración de créditos dudosos y su sometimiento a un marco de autorización y supervisión contribuyen, en consecuencia, a corregir una situación en la que determinados operadores especializados en la gestión y recuperación de deudas no se encuentran sometidos a obligaciones equivalentes a las que deben cumplir las entidades financieras originadoras. Se trata de establecer unas garantías mínimas y homogéneas que refuercen la seguridad jurídica de todas las partes y eviten que la especialización empresarial en la recuperación de créditos se produzca a costa de una menor protección del prestatario.

En este contexto, se transpone la Directiva (UE) 2021/2167 del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de noviembre de 2021 sobre los administradores de créditos y los compradores de créditos y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2014/17/UE.

Por otro lado, el fraude en los servicios financieros constituye una amenaza creciente para el patrimonio de los ciudadanos y para la confianza en los medios de pago. Tradicionalmente, dicho fraude se materializaba en operaciones de pago no autorizadas mediante la sustracción de credenciales. La autenticación reforzada del cliente, establecida en el marco de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE, ha elevado la seguridad de estas operaciones, pero los defraudadores han adaptado sus métodos y recurren cada vez más a la manipulación del propio ordenante.

En virtud de lo anterior, nuevas líneas de trabajo conjunto entre entidades de servicios de pago y operadores de telecomunicaciones se pondrán en marcha en los próximos meses, con el objetivo de hallar una solución técnica que permita, por un lado, una lucha contra el fraude financiero más eficaz y, por otro lado, la protección de los titulares legítimos de las numeraciones afectadas.

Igualmente, dichas líneas de trabajo se complementarán con la atribución de las competencias de supervisión y sanción correspondiente al Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE, y el otorgamiento de potestades al Banco de España, a la CNMV y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, para ordenar la retirada de contenido fraudulento de plataformas financieras y prestadores de servicios conforme a lo dispuesto en dicho Reglamento europeo.

IV

El real decreto-ley se estructura en dos libros, que comprenden un total de 130 artículos.

El libro primero, integrado por los artículos 1 a 88, regula los contratos de crédito al consumo; el libro segundo, que comprende los artículos 89 a 130, regula la administración y compra de créditos dudosos. La norma se completa con catorce disposiciones adicionales, dieciséis disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y catorce disposiciones finales.

El libro primero establece un nuevo marco jurídico para la contratación de crédito al consumo, con el objetivo de reforzar la protección de los consumidores, promover la concesión responsable de financiación y garantizar que la actividad de los prestamistas se desarrolle en condiciones adecuadas de profesionalidad, transparencia y supervisión. La regulación aborda tanto las condiciones de acceso y ejercicio de la actividad de concesión de crédito como las garantías aplicables a lo largo de la relación contractual, prestando especial atención a la prevención del sobreendeudamiento y de los costes excesivos de la financiación.

Por un lado, se ha optado por extender a todos los consumidores, sean personas físicas o jurídicas, las previsiones de protección que la Directiva (UE) 2023/2225 del Parlamento

Europeo y del Consejo, de 18 de octubre de 2023, contempla para las personas físicas, sin perjuicio de la necesidad de una aplicación de la norma proporcionada a la naturaleza del consumidor, cuando esta no sea persona física, como el acceso a operadores profesionales dedicados a la actividad de asesoramiento de deudas.

Además, desde el punto de vista objetivo se ha optado por excluir de dicho ámbito los contratos de crédito instrumentados en las tarjetas de débito diferido en las que el importe total de las operaciones se carga a la cuenta del titular, generalmente una vez al mes, sin mediar pago de intereses. Esta exclusión del ámbito de aplicación debe entenderse sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones pertinentes cuando esta modalidad de reembolso se integre en un contrato de crédito que permita formas de reembolso diferentes a las de débito diferido.

Asimismo, quedan excluidos del libro primero de este real decreto-ley los contratos de arrendamiento o de arrendamiento financiero en los que no se establezca una obligación u opción de compra del objeto del contrato, ni en el propio contrato ni en ningún otro contrato, sin perjuicio de que esta ausencia de obligación u opción de compra por parte del consumidor sea compatible con una recompra por parte de un tercero.

Igualmente, se ha ejercido la opción de eximir de determinadas obligaciones de información básica en la publicidad a una serie de contratos, entre otros, los que deban reembolsarse en el plazo máximo de tres meses y por los que solo se deban pagar unos gastos mínimos.

Por otra parte, serán de aplicación las disposiciones de este real decreto-ley a los prestadores de servicios de crédito de financiación participativa que proporcionen directamente créditos sujetos al ámbito de aplicación del libro primero del mismo, incluidas las relativas a los prestamistas, lo cual implica que estas entidades están sujetas a la reserva de actividad regulada en este real decreto-ley y que para proporcionar directamente créditos deberán estar autorizadas e inscritas conforme al mismo. Cuando los prestadores de servicios de crédito de financiación participativa intermedien en la concesión de créditos entre los prestamistas que actúan con carácter profesional y los consumidores, las obligaciones de los prestamistas en virtud de este real decreto-ley deben aplicarse a aquellos prestamistas. En tal situación, los prestadores de servicios de crédito de financiación participativa actúan como intermediarios de crédito, por lo que deben aplicárseles las obligaciones contempladas en este real decreto-ley para los intermediarios de crédito, sin perjuicio de que, en este caso, las plataformas de financiación participativa reguladas en la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, no requieran de autorización o registro adicional para actuar como intermediarios.

Adicionalmente, sin perjuicio del establecimiento de un procedimiento de reconocimiento, registro y supervisión de los prestamistas por una autoridad competente independiente, se ha optado por reservar únicamente a algunas personas jurídicas la actividad de concesión, con carácter profesional, de créditos bajo el ámbito de aplicación del libro primero de real decreto-ley. Esto no impide la concesión de créditos entre particulares cuando no se dé en su concesión dicho carácter profesional. Las previsiones contenidas en el libro primero de este real decreto-ley garantizan la existencia de prestamistas profesionalizados con una supervisión efectiva y centralizada por parte del Banco de España del cumplimiento de la normativa de protección de los consumidores. Para ello se contempla un régimen de acceso a la actividad que prevea requerimientos regulatorios proporcionales a la actividad desarrollada de tal forma que no se desincentive la innovación ni el concurso de nuevos operadores, pero sin introducir distorsión en la competencia. Además, se introduce la figura del prestamista de alto coste autorizado que provee a un segmento del mercado de crédito no atendido por las entidades actualmente reguladas. El objetivo de esta regulación es profesionalizar estas entidades y que puedan seguir cumpliendo su función social de financiación garantizando la debida protección a los consumidores con mayor grado de vulnerabilidad. Para ello se establecen exigencias singulares a los prestamistas de alto coste autorizados con medidas que mitiguen los costes excesivos y prevengan el sobreendeudamiento. Esta profesionalización de las entidades actualmente no reguladas se complementa con el establecimiento de un régimen de limitación de tipos de interés máximos que deben aplicar los prestamistas a los contratos de crédito con consumidores.

Se opta, igualmente, por ejercer la exención de exigir el registro a los prestamistas o intermediarios que lo sean a título subsidiario cuando ambas actividades estén relacionadas

con créditos sin intereses o con gastos limitados por atrasos, y siempre que estas entidades tengan la consideración de pequeñas y medianas empresas o microempresas, conforme a lo previsto en la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas.

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

El título preliminar contiene las disposiciones generales en las que se especifican el objeto, definiciones, ámbito de aplicación y contratos excluidos. En relación con estas definiciones, resulta preciso aclarar que, exclusivamente a los efectos del cálculo del importe total adeudado, se excluirán del importe total del crédito las cantidades destinadas a pagar gastos que el consumidor deba abonar para obtener el crédito o para obtenerlo en las condiciones ofrecidas.

Asimismo, además de establecer expresamente el carácter imperativo de las normas, se declara la nulidad de los contratos de crédito otorgados por quien no estuviera autorizado a ello y, en su caso, inscrito en el correspondiente registro, así como las consecuencias para el consumidor y el prestamista de dicha nulidad.

El título I detalla, en dos capítulos, el régimen jurídico de prestamistas de crédito al consumo, con el fin de cumplir con el establecimiento de medidas de reconocimiento y registro por parte de la autoridad competente previsto en la Directiva (UE) 2023/2225 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de octubre de 2023. El capítulo I introduce la relación de prestamistas personas jurídicas autorizados para la concesión y la intermediación de créditos al consumo que incluye, entre otros, a las entidades de pago y las de dinero electrónico autorizadas a conceder créditos conforme a lo previsto en el artículo 20 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, a los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada, figura de nueva creación en la disposición final séptima de modificación de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, así como a los prestamistas de alto coste autorizados. El capítulo II detalla el régimen jurídico de los prestamistas de alto coste autorizados en dos secciones. En la sección 1.ª se regula el procedimiento de autorización, las posibles autorizaciones posteriores a la inscripción, como son los nombramientos del órgano de administración o la adquisición de participaciones significativas y las causas de revocación de la autorización. La sección 2.ª comprende el régimen de actividad de este tipo de prestamistas, centrado en la concesión de créditos de alto coste, caracterizados estos por estar sujetos a una limitación singular de costes, y establece ciertas normas de actuación de los prestamistas de alto coste, como la exigencia de que su política de concesión establezca un reembolso gradual de los créditos, el establecimiento de medidas reforzadas de control de publicidad, la necesaria consulta previa a bases de datos con el historial crediticio del cliente en otros prestamistas de alto coste autorizados, así como otras obligaciones de información previa reforzada al consumidor o de conducta.

El título II comprende las normas de protección al consumidor y contiene cuatro capítulos. En su capítulo I se establecen disposiciones generales aplicables a los contratos de crédito sujetos al ámbito de aplicación del libro primero de este real decreto-ley y contiene doce secciones. En ellas se determinan las condiciones respecto de la publicidad de los contratos de crédito, así como la prohibición de efectuar determinada publicidad. Se recogen igualmente la obligación de entrega e información que debe proporcionarse de forma previa a la celebración de dichos contratos y las condiciones para la evaluación de la solvencia de los solicitantes de crédito por parte de los prestamistas.

A estos efectos, resulta imprescindible la complementariedad entre los sistemas públicos y privados de información crediticia, con el fin de contribuir a una evaluación adecuada de la solvencia a partir de una visión más completa de la situación financiera del consumidor. En este sentido, la obligatoriedad de aportar información a la Central de Información de Riesgos puede no resultar suficiente para garantizar una adecuada evaluación de solvencia por parte de los prestamistas. El fomento de la concesión responsable del crédito y de prevención del endeudamiento excesivo resulta de interés público lo que puede exigir una consulta ágil y a datos actualizados del endeudamiento del consumidor. Esto requiere otorgar la posibilidad a

los prestamistas de nutrir a un sistema privado de bases positivas de información crediticia. Dicha comunicación deberá limitarse a los datos adecuados, pertinentes y necesarios para las finalidades legalmente determinadas y cumplir los principios y garantías establecidos en la normativa de protección de datos personales.

Además, se regula el derecho que tiene el consumidor, cuando la evaluación de solvencia implique un tratamiento automatizado, a obtener una explicación significativa y comprensible de la evaluación realizada y del funcionamiento del tratamiento automatizado utilizado, de la lógica aplicada a esta decisión, así como del derecho a expresar su punto de vista y a solicitar una revisión de la evaluación de la solvencia y una revisión de la decisión sobre si conceder el crédito. En la explicación de la lógica aplicada no se requiere la revelación o compleja descripción de los algoritmos utilizados, sino que busca trasladar al interesado la descripción del procedimiento y los principios concretamente aplicados, de tal manera que pueda comprender cuáles de sus datos personales y cómo se han utilizado en la adopción de la decisión automatizada. Igualmente, se recoge el contenido mínimo del contrato de crédito.

Además, se señalan los deberes de los prestamistas de acreditar la autorización para la concesión de crédito bajo el ámbito de aplicación del libro primero de este real decreto-ley cuando requieran del concurso de fedatarios públicos.

Se establece, por otra parte, la forma de determinación del cálculo de la Tasa Anual Equivalente asociada a dichos créditos. Además, se establecen las condiciones relativas a las modificaciones del contrato de crédito y las que deben reunir los contratos de créditos con posibilidad de descubierto y descubiertos tácitos. Se regulan, igualmente los aspectos relativos a los créditos vinculados, así como el desistimiento, la terminación del contrato y el reembolso anticipado del crédito. Se recogen, por último, las previsiones relativas a la cesión de derechos y la resolución de litigios relacionados con los créditos. En particular, se establece el sistema de reclamaciones, según el cual los prestamistas deben contar con un servicio de atención al consumidor eficaz, transparente y gratuito y registrar las reclamaciones y quejas recibidas y las medidas tomadas para solventarlas. Asimismo, se establece que la Autoridad Administrativa Independiente prevista en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, deberá encargarse de las quejas y reclamaciones que presenten los consumidores en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos y que deriven de presuntos incumplimientos del libro primero de este real decreto-ley, de sus normas de desarrollo, así como de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten exigibles a los prestamistas. Conforme a la disposición transitoria séptima, el Banco de España deberá encargarse de esta labor en tanto dicha autoridad no haya sido creada.

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

El capítulo III introduce las medidas de limitación del coste del crédito. Como regla general se establecen limitaciones sobre la tasa anual equivalente de la operación, excepto para los descubiertos tácitos y para los créditos de alto coste, que cuentan con un régimen propio. Para estos últimos se establece un régimen específico ligado a su concesión por parte de los prestamistas de alto coste autorizados. Este régimen de limitación de costes y la transposición de la directiva de crédito al consumo completan un marco normativo sólido que garantiza un elevado grado de equidad, honestidad y profesionalidad en las relaciones entre el prestamista y el consumidor, y que incluye también un comportamiento responsable por parte del prestamista para evitar prácticas que tengan consecuencias negativas para los consumidores, de tal forma que los prestamistas y los intermediarios de crédito tengan en cuenta los intereses y características del consumidor, incluidas su posible vulnerabilidad y sus dificultades para comprender el producto, sobre la base de la información de que disponen en el momento oportuno los prestamistas o los intermediarios de crédito y de suposiciones razonables en cuanto a los riesgos que afectan a la situación del consumidor durante la vigencia del contrato de crédito propuesto.

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

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

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

V

El libro segundo regula la administración y compra de créditos dudosos, con el fin de establecer un marco jurídico adecuado para el desarrollo de estas actividades, facilitar la gestión de los riesgos asociados a estos activos y garantizar la protección de los prestatarios. Esta regulación contribuye al funcionamiento ordenado del mercado de créditos dudosos y a la estabilidad del sistema financiero, al tiempo que incorpora al ordenamiento jurídico español las disposiciones de la Directiva (UE) 2021/2167 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2021. Sobre esta base, el marco jurídico de la compraventa y administración de créditos dudosos persigue tres objetivos principales: establecer unas condiciones armonizadas para el desarrollo de estas actividades, garantizar la protección de los prestatarios y reforzar la transparencia y la diligencia debida en las operaciones de transmisión de estos activos.

La regulación de este mercado exige tener en cuenta, en primer lugar, la naturaleza jurídica de las operaciones que pueden realizarse. A este respecto, el considerando 8 de la Directiva (UE) 2021/2167 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2021, establece que esta se aplica tanto a los derechos del acreedor derivados de un contrato de crédito dudoso como al propio contrato de crédito dudoso. En el ordenamiento jurídico español, esta distinción comprende dos negocios jurídicos diferentes: la cesión de créditos y la cesión de contratos de crédito.

La jurisprudencia del Tribunal Supremo ha examinado reiteradamente la delimitación y las consecuencias jurídicas de ambos negocios, entre otras, en las Sentencias 581/2023, de 20 de abril, y 532/2014, de 13 de octubre. En particular, esta última aclara que la cesión de crédito implica la transferencia de su titularidad entre el cedente y el cesionario, que se convierte en el nuevo acreedor y titular del derecho a recibir los intereses y la amortización

del principal. En cambio, la cesión del contrato supone la transmisión de la relación contractual en su conjunto, que continúa vigente con los derechos y obligaciones correspondientes a quienes suceden a los contratantes originarios. La distinción presenta consecuencias relevantes para el deudor, en la medida en que la cesión de créditos no requiere, con carácter general, su consentimiento, mientras que la cesión de la posición contractual sí lo exige.

La existencia de un régimen armonizado para estas operaciones favorece la integración del mercado europeo, la competencia entre operadores especializados y una mayor eficiencia en la gestión y distribución de los créditos dudosos. Asimismo, permite establecer unas condiciones homogéneas para el ejercicio de la actividad de administración de créditos y para la actuación de los compradores, reforzando la seguridad jurídica de las operaciones.

Sin embargo, las ventajas que ofrece este mercado desde la perspectiva de la gestión del riesgo de crédito deben conciliarse con la protección de los prestatarios. La transmisión de un crédito dudoso puede dar lugar a un cambio en la identidad del acreedor y en la entidad encargada de su gestión y recuperación, sin que ello deba traducirse en una reducción de los derechos reconocidos al prestatario por la normativa nacional y de la Unión Europea. Por este motivo, la regulación establece obligaciones de información, transparencia y trato adecuado que deben observarse en las actividades de compraventa y administración de créditos o derechos de crédito dudosos.

Asimismo, se refuerzan las exigencias de transparencia y diligencia debida en las operaciones de compraventa, de manera que los compradores dispongan de la información necesaria para valorar adecuadamente los activos objeto de transmisión, respetando las obligaciones de confidencialidad y protección de datos aplicables. Estas garantías permiten mejorar el funcionamiento del mercado y facilitar la actuación supervisora de las autoridades competentes.

En cuanto a su ámbito de aplicación, la Directiva (UE) 2021/2167 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2021, se circunscribe a los créditos dudosos originados por entidades de crédito. No obstante, sus considerandos 17 y 18 reconocen la posibilidad de que los Estados miembros extiendan el régimen nacional a créditos originados por otras entidades, así como a créditos no dudosos. En España se ha optado por incluir los créditos y contratos de crédito dudosos originados tanto por entidades de crédito como por establecimientos financieros de crédito.

Esta extensión responde a la conveniencia de aplicar un marco homogéneo de garantías y seguridad jurídica a las operaciones realizadas sobre créditos dudosos originados por los principales operadores del mercado. Con ello se refuerza la protección de los prestatarios y se establecen condiciones equivalentes para los compradores, las entidades vendedoras y los administradores de créditos.

En consecuencia, la administración de créditos o contratos de crédito dudosos transmitidos a un comprador, cuando hayan sido originados por entidades de crédito o establecimientos financieros de crédito, queda sujeta al correspondiente régimen de autorización. No obstante, el reconocimiento mutuo de las autorizaciones y el ejercicio de la actividad mediante pasaporte europeo se limita a la administración de créditos dudosos originados por entidades de crédito, al ser este el ámbito armonizado por la directiva.

De este modo, los administradores autorizados en otros Estados miembros podrán prestar servicios en España, y los autorizados en España podrán hacerlo en otros Estados miembros, en los términos previstos en la normativa europea, cuando administren créditos dudosos originados por entidades de crédito. Por su parte, la administración en España de créditos dudosos originados por establecimientos financieros de crédito requerirá la correspondiente autorización, con independencia del Estado miembro en el que se encuentre establecido el administrador. Este régimen resulta aplicable de forma no discriminatoria a los operadores que desarrollen dicha actividad en territorio español.

Debe tenerse en cuenta, asimismo, la situación específica de las entidades de crédito, a las que la directiva permite desarrollar actividades de administración de créditos sin necesidad de obtener una autorización adicional. Estas entidades podrán ejercer la actividad en los términos establecidos por su normativa propia, incluido, cuando corresponda, su régimen de actuación transfronteriza.

Por el contrario, no se ha considerado oportuno extender con carácter general las exigencias previstas para los créditos dudosos a la administración de créditos no dudosos.

Se trata de un mercado heterogéneo, que no responde al presupuesto específico de intervención de este régimen: facilitar la gestión de los créditos dudosos y contribuir al saneamiento de los balances de las entidades financieras. No obstante, se contempla que un administrador autorizado pueda continuar desarrollando su actividad respecto de un crédito inicialmente dudoso que posteriormente deje de tener esa consideración, manteniéndose las obligaciones y garantías aplicables a su administración.

El título preliminar del libro segundo establece el objeto y el ámbito de aplicación de este régimen jurídico, así como los elementos generales necesarios para delimitar las actividades de administración y compra de créditos dudosos. Entre sus principales características destaca la extensión del ámbito de aplicación a los créditos y contratos de crédito dudosos originados tanto por entidades de crédito como por establecimientos financieros de crédito.

En lo que respecta a la administración de créditos, la Directiva (UE) 2021/2167 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2021, excluye con carácter general de su ámbito de aplicación a las entidades de crédito y permite que los Estados miembros extiendan determinadas exclusiones a otras entidades, como los establecimientos financieros de crédito. No obstante, establece obligaciones específicas que resultan aplicables cuando estas entidades venden créditos dudosos o desarrollan actividades de administración. El libro segundo de este real decreto-ley recoge estas obligaciones y extiende, en particular, las relativas a las comunicaciones con los prestatarios y a la atención de sus reclamaciones, para lo que las entidades podrán utilizar sus servicios de atención al cliente existentes.

El título I establece el régimen jurídico de los administradores de créditos y regula tanto su autorización y registro, en el capítulo I, como el ejercicio transfronterizo de la actividad, en el capítulo II.

El capítulo I se divide en dos secciones. La sección 1.ª establece la reserva de actividad para la administración de créditos dudosos, con excepción de las entidades de crédito y los establecimientos financieros de crédito, que podrán continuar desarrollando esta actividad sin necesidad de una autorización adicional. Asimismo, se ejerce la opción nacional de permitir que los administradores de créditos mantengan fondos de terceros, siempre que cumplan los requisitos establecidos para su salvaguarda. Las entidades de crédito y los establecimientos financieros de crédito podrán desempeñar esta función de acuerdo con lo previsto en su normativa específica.

La sección 2.ª del capítulo I establece los requisitos y el procedimiento de autorización de los administradores de créditos, con el fin de asegurar que los operadores que accedan a esta actividad cuenten con las condiciones organizativas y de funcionamiento necesarias para desarrollar una gestión profesional y adecuada de los créditos.

El capítulo II regula el ejercicio transfronterizo de la actividad mediante el reconocimiento de las autorizaciones concedidas en otros Estados miembros. De esta forma, los administradores autorizados en España podrán prestar sus servicios en otros Estados miembros de la Unión Europea y los autorizados en estos podrán desarrollar su actividad en España, en los términos previstos en la normativa aplicable. Este régimen de pasaporte europeo queda limitado a la administración de créditos dudosos originados por entidades de crédito y no comprende, por tanto, los originados por otras entidades.

El título II regula la actividad de los compradores de créditos dudosos y establece garantías aplicables a las operaciones de compraventa, tanto para los compradores como para los prestatarios, además de las obligaciones de información necesarias para el ejercicio de las funciones supervisoras del Banco de España.

En particular, se establecen obligaciones de información de los vendedores a los potenciales compradores, con el fin de que estos puedan examinar adecuadamente las carteras ofertadas. Dicha información deberá facilitarse en la fase pertinente de la operación, conforme a las prácticas habituales del mercado y respetando las exigencias de reserva y confidencialidad aplicables. Asimismo, se incorporan las obligaciones de comunicación al Banco de España necesarias para el desempeño de sus competencias supervisoras.

Una de las garantías fundamentales de este régimen es que la compraventa de créditos o contratos de crédito dudosos no supone la extinción ni la modificación de las obligaciones y derechos asociados a los activos transmitidos. En particular, se establece que los derechos reconocidos a los prestatarios en virtud de los códigos de buenas prácticas a los que se encuentren adheridas las entidades de crédito o los establecimientos financieros de crédito

deberán preservarse tras la transmisión. A estos efectos, la entidad vendedora y el comprador deberán acordar la forma menos gravosa para el prestatario de garantizar la continuidad de tales derechos. Entre estos instrumentos se encuentra el Código de Buenas Prácticas regulado por el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.

Asimismo, se establece la obligación de que los compradores de créditos designen a un administrador de créditos o a una entidad habilitada para ejercer esta actividad cuando los prestatarios sean personas físicas, microempresas o pequeñas y medianas empresas. Con ello se garantiza que la gestión y recuperación de estos créditos se encomiende a operadores sujetos a obligaciones específicas de actuación y, cuando corresponda, a un régimen de autorización y supervisión.

Finalmente, se regulan los requisitos aplicables a los compradores de créditos establecidos fuera de la Unión Europea, que deberán designar un representante en los supuestos previstos legalmente. Este representante actuará como punto de contacto con la autoridad competente, facilitando el ejercicio de las funciones supervisoras y permitiendo compatibilizar la participación de operadores de terceros países con el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el nuevo marco jurídico.

El título III regula el ejercicio de la actividad de los administradores y compradores de créditos, incluyendo las obligaciones de comunicación con el prestatario, las relaciones contractuales entre el comprador y el administrador y la externalización de actividades a proveedores de servicios de administración de créditos.

Las disposiciones de este título tienen como finalidad garantizar que la administración y recuperación de créditos dudosos se desarrollen con transparencia y con un trato profesional y adecuado a los prestatarios. En particular, se exige que, antes de emprender actuaciones dirigidas al cobro, se informe al prestatario del cambio de titularidad del crédito y de la identidad del administrador encargado de su gestión. Estas garantías resultan especialmente relevantes cuando los prestatarios son personas físicas que pueden encontrarse en una situación de vulnerabilidad económica.

Asimismo, se regulan los elementos esenciales del contrato entre el comprador y el administrador de créditos, reforzando la seguridad jurídica de sus relaciones y la delimitación de sus respectivas obligaciones. Se establecen también requisitos para la externalización de actividades a proveedores de servicios de administración de créditos, con el fin de garantizar que esta no menoscabe los derechos de los prestatarios ni el cumplimiento de las obligaciones legales exigibles al administrador.

El título IV establece el régimen de supervisión de las actividades reguladas en el libro segundo y designa al Banco de España como autoridad competente, atribuyéndole las facultades necesarias para verificar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el libro segundo de este real decreto-ley.

La actuación supervisora alcanza a los administradores de créditos, a las personas que posean participaciones cualificadas en ellos, a los compradores de créditos y a las entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito cuando actúen como vendedores o desarrollen actividades de administración de créditos. En este último caso, las entidades podrán ejercer dicha actividad sin necesidad de obtener una autorización o inscripción específica, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que les resulten aplicables.

El título delimita, asimismo, las funciones del Banco de España cuando actúe como autoridad competente del Estado miembro de origen, del Estado miembro de acogida o del Estado miembro en el que se haya concedido el crédito, y regula los mecanismos de cooperación con las restantes autoridades competentes de la Unión Europea. Finalmente, establece el régimen de secreto aplicable a las informaciones, documentos y datos obtenidos por el Banco de España en el ejercicio de sus funciones de supervisión, investigación y sanción, conforme a lo dispuesto en el artículo 82 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, con las adaptaciones que reglamentariamente resulten precisas.

El título V regula el sistema de reclamaciones de los prestatarios. A estos efectos, establece la obligación de que los administradores de créditos y las demás entidades habilitadas para ejercer esta actividad dispongan de un servicio de atención al prestatario eficaz, transparente y gratuito, así como de procedimientos adecuados para registrar las quejas y reclamaciones recibidas y las medidas adoptadas para su resolución.

Asimismo, se prevé que la Autoridad Administrativa Independiente a la que se refiere la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, asuma la resolución de las reclamaciones de los prestatarios relativas a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, derivadas de presuntos incumplimientos de las disposiciones del libro segundo de este real decreto-ley, de sus normas de desarrollo y de los estándares o buenas prácticas y usos financieros aplicables.

Hasta la puesta en funcionamiento de dicha autoridad, la disposición transitoria séptima atribuye al servicio de reclamaciones del Banco de España el conocimiento de estas reclamaciones, garantizando la continuidad de los mecanismos de protección de los prestatarios durante el período transitorio.

Por último, el título VI establece el régimen sancionador aplicable a las actividades de administración y compra de créditos dudosos. Las obligaciones previstas en el libro segundo de este real decreto-ley y en sus disposiciones de desarrollo tienen la consideración de normas de ordenación y disciplina. Asimismo, se establece la aplicación de la Ley 10/2014, de 26 de junio, en lo relativo a la determinación de los órganos competentes, el procedimiento sancionador, la prescripción de las infracciones y sanciones, la concurrencia con procedimientos penales, las medidas provisionales y la publicidad de las sanciones.

El régimen sancionador tipifica las infracciones correspondientes a los administradores de créditos, a las personas que posean participaciones cualificadas en ellos, a los compradores de créditos y a las entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito cuando actúen como administradores o vendedores de créditos o contratos de crédito dudosos. Asimismo, establece las sanciones aplicables a cada una de estas categorías de sujetos, con el fin de asegurar el cumplimiento efectivo de las obligaciones previstas en el nuevo marco regulatorio.

VI

El real decreto-ley se completa con catorce disposiciones adicionales, que regulan determinadas materias complementarias de los nuevos regímenes y establecen garantías específicas para reforzar la protección de los consumidores.

La disposición adicional primera regula la actividad de asesoramiento en materia de deudas, estableciendo los requisitos generales de los operadores que presten estos servicios, su independencia respecto de los prestamistas e intermediarios de crédito y las condiciones de su remuneración. Asimismo, prevé la inscripción de estos operadores en los registros autonómicos y la creación por el Banco de España de un punto único de información que facilite su consulta pública.

La disposición adicional segunda establece la sujeción del tratamiento de los datos personales relacionados con las actividades reguladas en el real decreto-ley a la normativa nacional y europea de protección de datos.

Por su parte, la disposición adicional tercera regula la obligación de conservar la documentación precontractual durante un plazo mínimo de cinco años desde la finalización de los efectos del contrato, garantizando su disponibilidad para el consumidor y estableciendo las previsiones correspondientes en los supuestos de cesión o subrogación del crédito.

La disposición adicional cuarta prevé la evaluación de las medidas adoptadas para prevenir la imposición de costes excesivos en los contratos de crédito al consumo. A estos efectos, establece la elaboración de un informe por el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, a partir de la evaluación realizada por la Autoridad Bancaria Europea, que permita valorar la eficacia de las limitaciones establecidas y proponer, en su caso, las modificaciones necesarias.

La disposición adicional quinta establece los requisitos aplicables a los gastos de recuperación de saldos impagados, exigiendo que respondan a servicios efectivamente prestados, estén previstos contractualmente y sean proporcionados a los costes soportados por el prestamista. Asimismo, fija importes máximos de 15 euros para reclamaciones de saldos iguales o inferiores a 150 euros y de 45 euros para cuantías superiores.

Por su parte, la disposición adicional sexta concreta las reglas de reducción del coste total del crédito en caso de reembolso anticipado, incluyendo el tratamiento de los gastos asociados a la concesión del préstamo y de las comisiones de apertura.

La disposición adicional séptima encomienda al Banco de España el impulso de las reformas necesarias para reforzar el acceso a la información sobre la situación crediticia de los prestatarios, tanto por parte de las entidades como de los propios titulares de los riesgos. Estas medidas pretenden facilitar una evaluación adecuada de la solvencia y mejorar el acceso de los ciudadanos a su información crediticia, estableciendo plazos específicos para su implantación.

Las disposiciones adicionales octava y novena desarrollan los mecanismos de determinación y actualización de los límites máximos del coste del crédito. La disposición adicional octava establece la metodología para calcular el tipo de interés medio de los créditos al consumo a partir de la información remitida periódicamente por los prestamistas al Banco de España. La disposición adicional novena regula el procedimiento de actualización de los límites máximos de la tasa anual equivalente aplicables a los distintos segmentos de crédito, teniendo en cuenta la evolución del tipo de interés medio del mercado y estableciendo umbrales para determinar cuándo procede su revisión.

Las disposiciones adicionales décima y decimoprimera contienen previsiones de coordinación normativa. En particular, la décima establece que las referencias a las normas derogadas se entenderán efectuadas a las disposiciones correspondientes del real decreto-ley, mientras que la decimoprimera actualiza las referencias al Instituto Nacional del Consumo contenidas en la normativa aplicable a los intermediarios de crédito, que deberán entenderse realizadas a la dirección general competente en materia de consumo.

La disposición adicional decimosegunda precisa los efectos del cumplimiento de los límites legales de coste del crédito en relación con la Ley de 23 de julio de 1908 sobre nulidad de los contratos de préstamos usurarios, estableciendo que los intereses estipulados en los contratos sujetos al libro primero de este real decreto-ley que respeten dichos límites no tendrán la consideración de notablemente superiores al normal del dinero ni manifiestamente desproporcionados en los términos previstos en aquella ley.

Por su parte, la disposición adicional decimotercera preserva la aplicación de las obligaciones establecidas en el Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial, en relación con la utilización de herramientas de procesamiento automatizado de datos personales.

La disposición adicional decimocuarta refuerza la promoción institucional de la educación financiera, mediante la colaboración del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Estas actuaciones prestarán especial atención a las personas mayores, las personas con discapacidad y otros colectivos en riesgo de exclusión financiera, e incluirán la elaboración de recursos educativos y guías informativas, así como la colaboración con otras administraciones y entidades públicas y privadas.

Por su parte, las dieciséis disposiciones transitorias establecen las reglas necesarias para facilitar la adaptación de los contratos y operadores existentes al nuevo marco normativo, garantizar la continuidad de las actividades autorizadas y evitar situaciones de inseguridad jurídica durante su implantación.

La disposición transitoria primera establece, como regla general, que el nuevo régimen no será aplicable a los contratos de crédito celebrados con anterioridad a su entrada en vigor, sin perjuicio de las especialidades previstas para determinados contratos y para las novaciones posteriores que impliquen una ampliación de plazo, límite o importe del crédito.

La disposición transitoria segunda contiene previsiones específicas para los contratos de vencimiento indefinido o de duración definida prorrogable, con el fin de ordenar su adaptación a las nuevas exigencias legales.

La disposición transitoria tercera establece un régimen temporal de limitación del coste del crédito hasta la entrada en vigor de su desarrollo reglamentario. En particular, fija un límite general de tasa anual equivalente del 22 por ciento, con determinadas especialidades para los créditos vinculados a la adquisición de bienes y servicios, así como límites específicos para las comisiones y los intereses aplicables a los créditos de alto coste durante dicho período.

Las disposiciones transitorias cuarta, quinta y sexta regulan la adaptación de los prestamistas que ya desarrollan su actividad a los nuevos requisitos de autorización. La disposición transitoria cuarta establece las condiciones para que los prestamistas de alto coste existentes puedan continuar operando mientras se tramita su solicitud de autorización. La disposición transitoria quinta contempla un régimen equivalente para los operadores que deban obtener autorización como establecimientos financieros de crédito o establecimientos financieros de crédito de actividad limitada. Por su parte, la disposición transitoria sexta determina las condiciones y los plazos en los que podrán continuar su actividad quienes no soliciten las correspondientes autorizaciones, limitando posteriormente su actuación a la gestión de los créditos previamente concedidos.

La disposición transitoria séptima regula la resolución de las reclamaciones durante el período anterior a la puesta en funcionamiento de la Autoridad Administrativa Independiente prevista en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre. Hasta ese momento, el servicio de reclamaciones del Banco de España continuará atendiendo las reclamaciones en los términos previstos en el real decreto-ley, garantizando la continuidad de los mecanismos de protección de los consumidores.

La disposición transitoria octava establece las normas aplicables a los procedimientos de autorización de establecimientos financieros de crédito que se encuentren en curso a la entrada en vigor del real decreto-ley, con el fin de coordinar su tramitación con las modificaciones introducidas en la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, y en su normativa de desarrollo.

La disposición transitoria novena regula el régimen de adaptación de los prestamistas inmobiliarios preexistentes a las nuevas exigencias de acceso a la actividad, estableciendo condiciones y plazos diferenciados para las personas físicas y jurídicas. Asimismo, contempla las consecuencias de la falta de obtención de la autorización correspondiente y determinadas medidas dirigidas a facilitar la adaptación de estos operadores.

La disposición transitoria décima establece el régimen aplicable a la inscripción de los intermediarios de crédito, incluyendo la adaptación de los operadores que ya figuren inscritos en los registros existentes. A estos efectos, prevé los plazos y requisitos para solicitar la inscripción o completar la documentación exigida, permitiendo la continuidad de la actividad mientras se resuelven las solicitudes presentadas en los términos legalmente establecidos.

La disposición transitoria decimoprimera mantiene provisionalmente la vigencia de determinadas disposiciones de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, y de su normativa de desarrollo, hasta la entrada en vigor de las disposiciones reglamentarias correspondientes. Esta previsión comprende, entre otras materias, las obligaciones de información precontractual y contractual o el cálculo de la tasa anual equivalente.

Por otra parte, la disposición transitoria decimosegunda precisa el régimen de aplicación temporal de las modificaciones introducidas en la normativa de defensa de los consumidores y usuarios y en la Ley de Enjuiciamiento Civil. En particular, establece su aplicación a los contratos celebrados con posterioridad a la entrada en vigor del real decreto-ley, preservando el régimen jurídico de los contratos anteriores y de las actuaciones derivadas de estos, salvo que impliquen la celebración de un nuevo contrato.

La disposición transitoria decimotercera establece el régimen transitorio relacionado con las plantillas de datos a remitir a los compradores de créditos.

La disposición transitoria decimocuarta regula la situación de aquellos administradores de créditos o contratos de crédito dudosos que estuvieran llevando a cabo dicha actividad con anterioridad a la entrada en vigor de la ley, que deberán presentar la solicitud de autorización y la documentación acreditativa de los requisitos prevista en el artículo 94 y 97, a la que deberá acompañar una evaluación del cumplimiento de los requisitos para su autorización, siguiendo a tal efecto los modelos normalizados que apruebe el Banco de España.

La disposición transitoria decimoquinta precisa el contenido de las obligaciones de declaración a la Central de Información de Riesgos de los administradores de crédito.

Finalmente, la disposición transitoria decimosexta establece el contenido de las medidas que los prestamistas deberán ofrecer a consumidores vulnerables ante la venta o cesión a un tercero hasta la entrada en vigor del desarrollo reglamentario.

La disposición derogatoria única deroga las normas incompatibles con el nuevo régimen y, expresamente, la Ley 16/2011, de 24 de junio, y la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, sin perjuicio de los regímenes transitorios establecidos en este real decreto-ley.

Por último, el real decreto-ley contiene catorce disposiciones finales, que introducen las modificaciones necesarias para adaptar el ordenamiento jurídico vigente al nuevo marco de regulación del crédito al consumo, de la administración y compra de créditos dudosos, de los servicios financieros a distancia y establecen las previsiones relativas a los títulos competenciales, las normas aplicables a determinados procedimientos, la incorporación del Derecho de la Unión Europea, el desarrollo normativo y la entrada en vigor.

La disposición final primera modifica el texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre, para establecer una exención aplicable a los actos y documentos necesarios para que los prestamistas inmobiliarios existentes puedan adaptar su actividad a las nuevas exigencias de autorización, mediante su transformación en establecimientos financieros de crédito o establecimientos financieros de crédito de actividad limitada. Con ello se pretende facilitar la transición al nuevo régimen y evitar que las operaciones necesarias para cumplir las obligaciones legales generen costes tributarios adicionales.

La disposición final segunda modifica la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, para reforzar las garantías en los procedimientos judiciales de reclamación de deudas derivadas de contratos de crédito al consumo. En particular, se exige que, tanto en los procedimientos de ejecución por saldo de cuenta como en los procedimientos monitorios, se acredite que el prestamista o, en su caso, el cesionario del crédito se encuentra debidamente autorizado e inscrito, o está legalmente exento de dicha obligación. Cuando la reclamación sea formulada por un cesionario, deberá acreditarse igualmente la situación del prestamista originario. Asimismo, se permite dispensar de la prestación de caución a quien solicite la suspensión de las obligaciones de pago de un contrato de crédito vinculado. De este modo, se pretende evitar que los mecanismos judiciales de reclamación de deudas puedan utilizarse para exigir el cumplimiento de contratos concedidos por operadores que no reunían los requisitos legales para desarrollar la actividad.

La disposición final tercera modifica la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con el fin de adaptar el régimen de atención y resolución de reclamaciones a las nuevas categorías de operadores regulados. En particular, se incorporan los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada y los prestamistas de alto coste autorizados al ámbito de las obligaciones de atención a la clientela, y se refuerzan las exigencias de accesibilidad, gratuidad y atención personalizada de estos servicios. Asimismo, se amplían las entidades declarantes a la Central de Información de Riesgos y se revisa el régimen de acceso, uso y rectificación de los datos declarados, para asegurar su coordinación con las nuevas obligaciones de evaluación de la solvencia.

La disposición final cuarta modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, para incorporar las previsiones de la Directiva (UE) 2023/2673 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de noviembre de 2023. Entre las principales novedades se encuentran la adaptación de las obligaciones de información precontractual y la regulación del ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos celebrados mediante interfaces en línea, mediante una funcionalidad que permita al consumidor ejercer dicho derecho de forma sencilla y accesible. Se establece, además, un régimen específico de protección en la comercialización a distancia de servicios financieros, con especial atención a la información facilitada al consumidor y a las condiciones en las que este adopta sus decisiones de contratación.

La disposición final quinta modifica la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, para adaptar su ámbito de aplicación y el régimen jurídico de los intermediarios al nuevo marco regulatorio. En particular, se revisan las previsiones relativas a los registros públicos de intermediarios de crédito, los requisitos de inscripción, las obligaciones de transparencia y las garantías

exigibles para el ejercicio de la actividad. Asimismo, se incorporan disposiciones específicas sobre la intermediación de créditos al consumo, la prestación de servicios de asesoramiento y las condiciones para que este pueda presentarse como independiente. Estas modificaciones permiten establecer un régimen más homogéneo de acceso y ejercicio de la actividad de intermediación, reforzando las garantías de los consumidores y delimitando las obligaciones de los distintos operadores.

La disposición final sexta modifica la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. La modificación de la Ley 10/2010, de 28 de abril, incorpora un nuevo artículo 46 bis que permite al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias suspender o no autorizar transacciones y suspender el uso de cuentas bancarias, de pago o de criptoactivos y relaciones de negocios cuando existan sospechas de vinculación con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo. Se fijan límites temporales para estas medidas, se prevé su eventual ratificación o prórroga judicial y se adecua el régimen de infracciones. La reforma amplía la capacidad de actuación preventiva que hasta ahora se encontraba limitada, en este ámbito, a las solicitudes de unidades de inteligencia financiera de otros Estados, de forma que la rapidez de las transferencias no haga inútiles las posteriores investigaciones y medidas de recuperación de activos. La reforma viene acompañada de la supresión del apartado 6 del artículo 48 bis, que anteriormente regulaba esta obligación de forma limitada, y de la modificación del artículo 51.1 párrafo g), para garantizar la consistencia de la obligación con el régimen sancionador. Esta modificación se deriva de los estándares internacionales del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), y además, transpone el artículo 24 de la Directiva (UE) 2024/1640 del Parlamento Europeo y del Consejo de 31 de mayo de 2024 relativa a los mecanismos que deben establecer los Estados miembros a efectos de la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, por la que se modifica la Directiva (UE) 2019/1937 y se modifica y deroga la Directiva (UE) 2015/849.

La disposición final séptima modifica la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, con el objetivo de adaptar el régimen de los establecimientos financieros de crédito a la nueva ordenación de la actividad de concesión de préstamos. En particular, se introduce la figura de los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada, que permite articular un régimen específico para determinados operadores en función de las actividades que desarrollan. Asimismo, se revisan las disposiciones relativas a la autorización y a determinadas modificaciones estructurales de estas entidades, con el fin de adecuar su régimen jurídico al nuevo marco de autorización y supervisión y facilitar la adaptación de los prestamistas existentes.

La disposición final octava modifica la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, para coordinar su ámbito de aplicación y el régimen de los prestamistas inmobiliarios con las nuevas categorías de entidades habilitadas para conceder financiación. A estos efectos, se introducen ajustes en las definiciones y en las previsiones relativas al registro de prestamistas inmobiliarios, delimitando los supuestos en los que resulta exigible la inscripción y aquellos en los que esta no es necesaria por tratarse de entidades sometidas a otros regímenes de autorización. Asimismo, se incorporan la obligación de contar con una política de renegociación de deudas y la de informar al prestatario de la modificación de las condiciones del contrato, y se establece un régimen de adaptación para los prestamistas inmobiliarios existentes, preservando las especialidades previstas para determinadas entidades.

La disposición final novena modifica el texto refundido de la Ley Concursal, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2020, de 5 de mayo, al objeto de asegurar, en línea con lo previsto para determinados fondos recibidos por las entidades de pago y por las entidades de dinero electrónico, una tutela especial en relación con los fondos de los prestatarios recibidos y mantenidos por los administradores de créditos con el fin de enviarlos a los compradores de créditos durante la fase de preconcurso.

La disposición final décima recoge los títulos competenciales que amparan la aprobación de la norma, de conformidad con lo previsto en el artículo 149.1 de la Constitución Española. La disposición final decimoprimera establece las normas aplicables con carácter supletorio a los procedimientos administrativos regulados en el real decreto-ley, así como el régimen de impugnación de las resoluciones del Banco de España. La disposición final decimosegunda

identifica las normas de la Unión Europea que se incorporan al ordenamiento jurídico español mediante este real decreto-ley. Por su parte, la disposición final decimotercera contiene las habilitaciones necesarias para el desarrollo reglamentario del nuevo régimen, incluyendo aspectos relativos a la publicidad de los contratos de crédito, los requisitos de actuación de prestamistas e intermediarios y la actualización de determinados importes y límites económicos. Por último, la disposición final decimocuarta regula la entrada en vigor del real decreto-ley, estableciendo distintos plazos para determinadas obligaciones, especialmente las relativas al acceso a la actividad y al régimen de actuación de los prestamistas de alto coste, los límites al coste del crédito y las exigencias de asesoramiento y capacitación profesional. Esta aplicación escalonada pretende facilitar la adaptación de los operadores al nuevo marco regulatorio y permitir el desarrollo de las disposiciones reglamentarias necesarias para su plena efectividad.

VII

La aprobación de este real decreto-ley responde a una situación de extraordinaria y urgente necesidad, conforme al artículo 86.1 de la Constitución Española, que se aprecia de manera diferenciada para cada bloque de medidas. De acuerdo con la doctrina del Tribunal Constitucional, el presupuesto habilitante exige identificar de forma explícita y razonada la situación que impone una respuesta normativa inmediata y acreditar la conexión de sentido entre esa situación y las medidas adoptadas. No es imprescindible que la necesidad sea imprevisible, pero sí que la intervención requerida no pueda demorarse hasta la culminación de una tramitación legislativa ordinaria. En una norma con medidas de distinto contenido, esta exigencia debe verificarse específicamente respecto de cada grupo de disposiciones.

La utilización de este instrumento requiere que entre la situación de extraordinaria y urgente necesidad que habilita el empleo del real decreto-ley y las medidas contenidas en él debe existir una «relación directa o de congruencia». Por tanto, para la concurrencia del presupuesto de la extraordinaria y urgente necesidad, la STC 61/2018, de 7 de junio, (FJ 4), exige, por un lado, «la presentación explícita y razonada de los motivos que han sido tenidos en cuenta por el Gobierno para su aprobación», es decir, lo que ha venido a denominarse la situación de urgencia; y, por otro, «la existencia de una necesaria conexión entre la situación de urgencia definida y la medida concreta adoptada para subvenir a ella SSTC 29/1982, de 31 de mayo, FJ 3; 182/1997, de 20 de octubre, FJ 3; y 137/2003, de 3 de julio, FJ 4)».

Con base en estos argumentos, cabe entrar a continuación a exponer los tres motivos generales que justifican la utilización de este instrumento:

Primero, la existencia de situaciones de vulnerabilidad y urgencia social que justifica la utilización de este instrumento.

Segundo, de manera complementaria, la incorporación al ordenamiento jurídico español de normas de la Unión Europea para evitar las consecuencias del incumplimiento, tras haber constatado actuaciones de la Comisión como las que se exponen en este apartado o en el II.1.d).

Tercero, se pasa a exponer la conectividad entre el instrumento escogido, la situación de extraordinaria y urgencia social derivada de estos factores sociales y las medidas adoptadas en el real decreto-ley en cuestión.

En primer lugar, las medidas sobre crédito al consumo responden a la necesidad de reforzar sin demora la protección económica de los hogares. El crecimiento del saldo de crédito al consumo, la comercialización digital de productos de contratación casi inmediata y la actividad de operadores que no están sujetos al régimen financiero ordinario de autorización y supervisión han acrecentado la exposición de las personas consumidoras a financiación con costes desproporcionados y a decisiones de endeudamiento incompatibles con su capacidad de pago. La incidencia sobre los hogares de menor renta es particularmente intensa, por su limitada disponibilidad de ahorro y la dificultad de afrontar gastos imprevistos.

En particular, el carácter estructural de los problemas que se pretende abordar resulta compatible con la utilización del real decreto-ley cuando las circunstancias exigen una actuación urgente.

Así lo ha reconocido el Tribunal Constitucional, entre otras, en su STC 40/2026, de 26 de mayo, al señalar que los problemas estructurales pueden dar lugar a situaciones de

extraordinaria y urgente necesidad atendiendo a las circunstancias concurrentes. En este caso, la expansión del crédito al consumo, la comercialización de productos de elevado coste y la actuación de operadores sujetos a menores exigencias de supervisión justifican la aprobación de medidas preventivas destinadas a evitar nuevas situaciones de sobreendeudamiento y exclusión financiera.

Además, la urgencia no obedece únicamente a la necesidad de perfeccionar el marco regulatorio, sino a la persistencia actual de relaciones contractuales que pueden generar perjuicios patrimoniales inmediatos y de difícil reparación. La concesión de créditos sin una adecuada evaluación de solvencia, la acumulación sucesiva de préstamos de muy corta duración o la aplicación de costes excesivos pueden comprometer recursos destinados a necesidades esenciales y agravar el sobreendeudamiento antes de que otros mecanismos de protección puedan desplegar sus efectos. La reserva de actividad, la autorización y supervisión de los prestamistas, las obligaciones de información, los límites al coste del crédito y los instrumentos de renegociación y asesoramiento en materia de deudas presentan una relación directa con estos riesgos y permiten prevenirlos desde el origen.

A esta justificación material se añade la necesidad de cumplir las obligaciones derivadas del Derecho de la Unión Europea. El plazo para adoptar y publicar las disposiciones de transposición de la Directiva (UE) 2023/2225 venció el 20 de noviembre de 2025 y sus medidas son aplicables desde el 20 de noviembre de 2026. Por su parte, la Directiva (UE) 2023/2673, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de noviembre de 2023 debía transponerse a más tardar el 19 de diciembre de 2025 y es aplicable desde el 19 de junio de 2026. El vencimiento de ambos plazos nacionales y las fechas de aplicación de ambas directivas exigen aprobar inmediatamente el marco legal de protección y evitar que persistan divergencias normativas e incertidumbres para consumidores y operadores. Ello es conforme a la doctrina del Tribunal Constitucional en relación al artículo 86, donde la STC 1/2012, de 13 de enero, ha reconocido que el retraso patente en la transposición de directivas y la existencia de procedimientos de incumplimiento pueden justificar la utilización del real decreto-ley.

En este sentido, debido a la falta de comunicación de las medidas de transposición completa de la CCD2 se abrió el procedimiento de infracción INFR (2026)0059. La Comisión Europea remitió a España carta de emplazamiento el 30 de enero de 2026 y dictamen motivado el 1 de octubre de 2026, en el que concede un plazo de dos meses para adoptar las medidas necesarias. De no atenderse este requerimiento, la Comisión podrá llevar el asunto ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea y solicitar la imposición de sanciones pecuniarias al amparo del artículo 260.3 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea. Además, respecto a la Directiva (UE) 2023/2673, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de noviembre de 2023, la Comisión Europea remitió a España carta de emplazamiento el 30 de enero de 2026, por no haber comunicado su transposición completa.

Por su parte, el libro segundo atiende a la necesidad de establecer un marco jurídico específico para la actividad de administración y compra de créditos dudosos. La transmisión de estos créditos constituye un instrumento legítimo de gestión de los balances de las entidades financieras, pero puede determinar que el prestatario pase a relacionarse con operadores distintos del prestamista originario, sometidos hasta ahora a exigencias regulatorias y supervisoras diferentes. Para afrontar esta situación, el real decreto-ley regula las condiciones de acceso y ejercicio de la actividad de administración de créditos, establece obligaciones de conducta e información frente a los prestatarios, articula mecanismos de atención y resolución de reclamaciones y atribuye al Banco de España las correspondientes competencias supervisoras. Con ello se pretende que la transmisión del crédito no comporte una disminución de las garantías de protección del prestatario y que las actividades de administración y recuperación de las cantidades adeudadas se desarrollen dentro de un marco de responsabilidad y supervisión definido.

La eficacia de la iniciativa se fundamenta, precisamente, en la combinación de estas medidas. Los límites al coste del crédito, por sí solos, no permitirían corregir las deficiencias asociadas a la concesión irresponsable o a la actuación de operadores no supervisados. Del mismo modo, la imposición de obligaciones de información resultaría insuficiente sin mecanismos de control de su cumplimiento y sin instrumentos de protección cuando se producen dificultades de pago. La regulación conjunta de la concesión, la administración y la

recuperación de créditos permite abordar de manera complementaria los riesgos que pueden afectar al consumidor a lo largo de la relación crediticia.

A ello se añade la necesidad de incorporar al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2023/2225 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de octubre de 2023; la Directiva (UE) 2023/2673 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de noviembre de 2023; y la Directiva (UE) 2021/2167 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2021, cuyas obligaciones requieren la adopción de disposiciones normativas de rango legal.

En particular, la Comisión Europea interpuso el 19 de marzo de 2025 un recurso por incumplimiento contra España ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (asunto C-210/25), aún pendiente de sentencia, por la falta de transposición en plazo de la Directiva (UE) 2021/2167 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2021, el cual vencía el 29 de diciembre de 2023. Reducir el plazo en la transposición de esta Directiva contribuiría a reducir el importe de la eventual sanción y medidas administrativas adicionales, ya que, como se expone a continuación, cada día de retraso contribuye a incrementar las cuantías que deberá aportar el Reino de España.

En dicho recurso, conforme al artículo 260.3 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, la Comisión solicita una sanción que establece un importe mínimo que puede incrementarse en una cuantía por días de mantenerse el retraso, además de la imposición de una multa coercitiva desde la notificación de la transposición completa o, si fuera posterior, hasta la entrada en vigor de las medidas nacionales.

No obstante, cabe precisar, en atención a las previsiones que incorpora la propuesta en relación con el régimen sancionador (como, por ejemplo, las que se incluyen en el título IV del libro primero en materia de créditos al consumo y en el título VI del libro segundo en el ámbito de la administración de créditos dudosos), interesa resaltar que el recurso al real decreto-ley para regular contenidos de carácter sancionador no supone una afectación del artículo 25 de la Constitución. A este respecto, cabe señalar que en la STC 3/1988 (relativa al Real Decreto-ley 3/1979, de 26 de enero, sobre protección de la seguridad ciudadana, FJ 6), el Tribunal Constitucional consideró que el establecimiento de infracciones o sanciones administrativas por decreto-ley no afecta al artículo 25 de la Constitución, al no tratarse de una regulación general del régimen del derecho en él recogido y limitarse a establecer supuestos concretos de infracciones y las correspondientes sanciones.

Las modificaciones de las disposiciones finales responden a la necesidad de introducir las modificaciones necesarias para adaptar el ordenamiento jurídico vigente al nuevo marco de regulación del crédito al consumo, de la administración y compra de créditos dudosos y de servicios financieros a distancia.

Por su parte, la modificación operada por la disposición final sexta resulta de extraordinaria y urgente necesidad para adecuar el ordenamiento jurídico español a los estándares internacionales del GAFI, que exigen que las Unidades de Inteligencia Financiera dispongan de facultades efectivas para suspender transacciones sospechosas, como instrumento esencial para prevenir y combatir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. En este sentido, la actual limitación de dichas potestades en la normativa española constituye una deficiencia que será evaluada por parte del GAFI, comprometiendo el grado de cumplimiento de sus recomendaciones y la valoración de la eficacia del sistema nacional de prevención. Por ello, demorar su aprobación prolongaría una carencia normativa susceptible de incidir negativamente en la evaluación internacional de España y en la efectividad de los mecanismos de prevención y lucha contra la criminalidad financiera.

Todo ello debe considerarse, además, en un contexto en el que la velocidad de las transacciones financieras, especialmente en el entorno digital, permite disponer o transferir fondos de posible origen delictivo antes de que las autoridades puedan culminar las actuaciones de análisis o investigación. El régimen vigente de suspensión a solicitud de unidades de inteligencia financiera extranjeras resulta insuficiente para responder a supuestos detectados por las autoridades nacionales. Por ello se habilita al Servicio Ejecutivo de la Comisión para ordenar la suspensión o no autorización temporal de transacciones, cuentas o relaciones de negocios, con plazos máximos diferenciados y posibilidad de control judicial, a fin de preservar los fondos mientras se comprueba la sospecha y se comunica, en su caso, a las autoridades competentes.

VIII

Este real decreto-ley se ajusta a los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia.

En relación con los principios de necesidad y eficacia, la norma responde a la existencia de riesgos y deficiencias concretos en dos ámbitos estrechamente relacionados del mercado de crédito: la concesión de financiación a los consumidores y la administración y recuperación de los créditos dudosos transmitidos a terceros.

En el primero de estos ámbitos, el crecimiento del crédito al consumo y, particularmente, la expansión de modalidades de financiación de pequeña cuantía, vencimiento reducido y elevado coste hacen necesario reforzar las garantías de los consumidores frente a prácticas que pueden favorecer el sobreendeudamiento. La regulación vigente no proporciona una respuesta suficientemente homogénea a estos riesgos, especialmente cuando la actividad es desarrollada por operadores que no están sujetos a un régimen específico de autorización y supervisión financiera. Por ello, el libro primero establece una reserva de actividad para la concesión profesional de créditos al consumo, configura un régimen de autorización y supervisión de los prestamistas de alto coste, introduce límites al coste de la financiación y refuerza las obligaciones de publicidad, información precontractual y evaluación de la solvencia. Estas medidas actúan sobre las distintas fases de la relación crediticia, desde la comercialización del producto y la decisión de contratación hasta la prevención y el tratamiento de las dificultades de reembolso.

La necesidad de intervención normativa también se manifiesta cuando los consumidores experimentan dificultades para atender sus obligaciones. La previsión de medidas de renegociación, la detección temprana de situaciones de dificultad y el acceso a servicios de asesoramiento en materia de deudas persiguen evitar que problemas inicialmente transitorios de liquidez desemboquen en situaciones de sobreendeudamiento persistente. Se trata, por tanto, de una regulación que no se limita a incrementar las obligaciones de información, sino que incorpora instrumentos dirigidos a prevenir la contratación de financiación inadecuada y a facilitar soluciones antes de que el deterioro de la situación económica del prestatario resulte irreversible.

Por su parte, el libro segundo atiende a la necesidad de establecer un marco jurídico específico para la actividad de administración y compra de créditos dudosos. La transmisión de estos créditos constituye un instrumento legítimo de gestión de los balances de las entidades financieras, pero puede determinar que el prestatario pase a relacionarse con operadores distintos del prestamista originario, sometidos hasta ahora a exigencias regulatorias y supervisoras diferentes. Para afrontar esta situación, el real decreto-ley regula las condiciones de acceso y ejercicio de la actividad de administración de créditos, establece obligaciones de conducta e información frente a los prestatarios, articula mecanismos de atención y resolución de reclamaciones y atribuye al Banco de España las correspondientes competencias supervisoras. Con ello se pretende que la transmisión del crédito no comporte una disminución de las garantías de protección del prestatario y que las actividades de administración y recuperación de las cantidades adeudadas se desarrollen dentro de un marco de responsabilidad y supervisión definido.

La eficacia de la iniciativa se fundamenta, precisamente, en la combinación de estas medidas. Los límites al coste del crédito, por sí solos, no permitirían corregir las deficiencias asociadas a la concesión irresponsable o a la actuación de operadores no supervisados. Del mismo modo, la imposición de obligaciones de información resultaría insuficiente sin mecanismos de control de su cumplimiento y sin instrumentos de protección cuando se producen dificultades de pago. La regulación conjunta de la concesión, la administración y la recuperación de créditos permite abordar de manera complementaria los riesgos que pueden afectar al consumidor a lo largo de la relación crediticia.

A ello se añade la necesidad de incorporar al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2023/2225 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de octubre de 2023; la Directiva (UE) 2023/2673 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de noviembre de 2023; y la Directiva (UE) 2021/2167 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de

noviembre de 2021, cuyas obligaciones requieren la adopción de disposiciones normativas de rango legal.

Por su parte, la modificación operada en la Ley 10/2010, de 28 de abril por la disposición final sexta responde a la necesidad de dotar al Servicio Ejecutivo de una herramienta para fortalecer sus funciones de Unidad de Inteligencia Financiera y cumplir así con los estándares internacionales del GAFI en el contexto de su evaluación a España. Esta modificación es eficaz, puesto que al atribuir al Servicio Ejecutivo la potestad de suspensión o no autorización, permite la consecución del interés público perseguido por la norma: reforzar el sistema financiero y luchar contra el blanqueo de capitales.

En cuanto al principio de proporcionalidad, las medidas adoptadas se corresponden con la naturaleza y la intensidad de los riesgos que pretenden corregirse y se articulan mediante regímenes diferenciados, evitando imponer indiscriminadamente las mismas exigencias a todos los operadores y modalidades de financiación.

En particular, el real decreto-ley no establece una prohibición general de los créditos de pequeña cuantía o de elevado coste, que pueden responder a necesidades legítimas de financiación de determinados consumidores, sino que permite su concesión dentro de un marco regulado. La introducción de límites al coste del crédito pretende impedir que la remuneración exigida al prestatario alcance niveles desproporcionados, mientras que la configuración de un régimen específico para los prestamistas de alto coste permite adaptar las condiciones de ejercicio de la actividad a las características de estos productos. Las exigencias reforzadas de información, publicidad, comprobación del historial crediticio y reembolso gradual se justifican por los riesgos asociados a operaciones de importe reducido y vencimiento próximo, en las que la acumulación de costes o la contratación sucesiva de nuevos préstamos puede agravar rápidamente las dificultades económicas del consumidor.

Asimismo, la reserva de actividad y los requisitos de autorización persiguen asegurar que quienes conceden créditos profesionalmente reúnen unas condiciones mínimas de organización, idoneidad y control, sin impedir la continuidad de la actividad de los operadores que se adapten al nuevo marco. La norma distingue entre categorías de entidades ya sujetas a regímenes de autorización financiera y operadores para los que resulta necesario establecer un régimen específico, evitando duplicidades regulatorias y ajustando las obligaciones a las características de cada actividad.

Las obligaciones de evaluación de la solvencia, información precontractual y publicidad responden también a un criterio de proporcionalidad. Su finalidad no es restringir con carácter general el acceso de los consumidores al crédito, sino favorecer que las decisiones de contratación se adopten con información suficiente y sobre la base de una valoración adecuada de la capacidad de reembolso. De esta forma, se procura prevenir el endeudamiento excesivo sin excluir el acceso a financiación cuando esta resulte compatible con la situación económica del consumidor.

En el ámbito de los créditos dudosos, la regulación tampoco impide su transmisión ni altera con carácter general la posibilidad de que los acreedores recuperen las cantidades legítimamente adeudadas. Por el contrario, preserva la compraventa de carteras como instrumento de gestión del riesgo crediticio, sometiendo las actividades de administración y recuperación a obligaciones dirigidas a proteger los derechos de los prestatarios. El régimen de autorización se centra en los administradores de créditos y se complementa con obligaciones específicas para los compradores, atendiendo a las diferentes funciones que unos y otros desempeñan. Las exigencias de información, conducta y tratamiento de reclamaciones se vinculan directamente a los riesgos derivados de la intervención de nuevos operadores en la relación crediticia, sin establecer restricciones generales a la circulación de los créditos.

La proporcionalidad se refleja igualmente en las disposiciones transitorias, que contemplan mecanismos de adaptación para los operadores preexistentes y reglas específicas para los contratos y situaciones jurídicas anteriores a la entrada en vigor del nuevo régimen. Con ello se evita que la aplicación de las nuevas obligaciones produzca interrupciones innecesarias de la actividad o alteraciones injustificadas de las relaciones jurídicas en curso, al tiempo que se asegura la implantación progresiva de las garantías previstas.

Por su parte, en relación con la modificación de la Ley 10/2010, de 28 de abril, la modificación propuesta es proporcional, toda vez que se acota la potestad atribuida al

Servicio Ejecutivo y se limita a aquellos casos en que existan indicios de blanqueo de capitales, garantizando, en consecuencia, la libertad económica de los sujetos potencialmente afectados.

Por lo que respecta al principio de seguridad jurídica, el real decreto-ley proporciona un marco normativo más claro y completo para actividades que hasta ahora se encontraban sometidas a una regulación fragmentada o carecían de un régimen específico de supervisión. En materia de crédito al consumo, la delimitación de los sujetos habilitados para conceder financiación, la definición de las obligaciones aplicables a los distintos prestamistas y el establecimiento de reglas comunes de protección del consumidor contribuyen a reducir la incertidumbre sobre las condiciones de acceso al mercado y de ejercicio de la actividad.

En el ámbito de la administración y compra de créditos dudosos, la norma identifica las obligaciones correspondientes a compradores, administradores y demás operadores intervinientes, así como las competencias de supervisión y los mecanismos de reclamación. Esta delimitación resulta especialmente relevante en un mercado en el que la titularidad del crédito y su administración pueden corresponder a sujetos diferentes. La regulación permite determinar con mayor claridad quién debe cumplir las obligaciones frente al prestatario y ante qué instancias pueden plantearse las reclamaciones derivadas de su actuación.

La seguridad jurídica se refuerza, además, mediante la coordinación de la nueva regulación con las disposiciones vigentes en materia de ordenación financiera, contratación crediticia y protección de los consumidores. Las modificaciones legislativas conexas y las reglas de derecho transitorio permiten acomodar el nuevo marco al ordenamiento existente, preservar la continuidad de los contratos y procedimientos en curso y delimitar el momento a partir del cual resultan exigibles las nuevas obligaciones. Asimismo, la incorporación de las directivas europeas contribuye a reducir las divergencias regulatorias con los restantes Estados miembros y a proporcionar un marco de actuación más previsible para los operadores que desarrollan actividades transfronterizas.

En relación con la modificación de la Ley 10/2010, de 28 de abril, la seguridad jurídica queda reforzada, puesto que el real decreto-ley prevé la intervención del Ministerio Fiscal y de la autoridad judicial y remite al régimen de recursos de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, lo que permite que la potestad atribuida al Servicio Ejecutivo sea objeto de control.

En relación con el principio de transparencia, debe tenerse en cuenta que el artículo 26.11 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, establece un régimen específico para la elaboración y aprobación de los reales decretos-leyes, que excluye la aplicación del procedimiento ordinario de elaboración normativa, con las excepciones expresamente previstas en dicho precepto. De conformidad con dicho artículo, se ha recabado el informe de la Oficina de Coordinación y Calidad Normativa del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes previsto en el artículo 26.9 de la citada ley. No obstante, la regulación incorporada en los libros primero y segundo de este real decreto-ley tiene su origen en dos iniciativas legislativas previamente tramitadas, relativas a los contratos de crédito al consumo y a la administración y compra de créditos dudosos, que han sido objeto de los correspondientes trámites de participación, consulta y solicitud de informes, conforme a lo previsto en la citada ley.

Por un lado, en lo que respecta a la regulación de los contratos de crédito al consumo, el correspondiente anteproyecto de ley fue sometido al trámite de audiencia e información pública previsto en el artículo 26.6 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, permitiendo la participación de los ciudadanos, las organizaciones y las asociaciones representativas de los intereses afectados. Las observaciones formuladas durante dicho trámite han sido objeto de consideración en los trabajos preparatorios de la regulación que ahora se incorpora al real decreto-ley. Asimismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 26.5 de la citada ley, se solicitaron los informes correspondientes a los órganos y organismos competentes en las materias afectadas por la iniciativa. En particular, se recabaron informes del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, en calidad de coproponentes; del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública y del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática; del Consejo General del Poder Judicial, del Consejo Nacional de la Discapacidad, del Banco Central Europeo, del Consejo Económico y Social, de la Agencia Española de Protección de Datos y de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Por otro lado, en lo que respecta a la regulación de los administradores y compradores de créditos dudosos, la tramitación administrativa prevista en el artículo 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, finalizó con la aprobación del correspondiente anteproyecto de ley como Proyecto de Ley de administradores y compradores de créditos y por la que se modifican la Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, la Ley de contratos de crédito al consumo, la Ley de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, la Ley reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, y el texto refundido de la Ley Concursal, por el Consejo de Ministros en su sesión de 4 de marzo de 2025. Este proyecto fue posteriormente publicado en el Boletín Oficial de las Cortes Generales con fecha de 14 de marzo de 2025, iniciándose así su tramitación parlamentaria. El proyecto de ley caducó con la disolución de las Cortes Generales sin que hubiera concluido su tramitación parlamentaria.

Asimismo, la modificación de la Ley 10/2010, de 28 de abril, formaba parte del anteproyecto de ley de medidas integrales en materia de prevención del blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, cuyo trámite de audiencia pública finalizó el pasado 30 de septiembre.

Finalmente, el principio de eficiencia se concreta en la utilización de estructuras supervisoras y procedimientos ya existentes, en la diferenciación de las obligaciones según la actividad desarrollada y en la coordinación de los regímenes jurídicos aplicables, con el fin de evitar cargas administrativas que no resulten necesarias para alcanzar los objetivos de la norma.

En particular, la atribución al Banco de España de las funciones de autorización, registro y supervisión previstas en el real decreto-ley permite aprovechar su experiencia y sus capacidades institucionales en materia de supervisión financiera, sin crear una nueva autoridad administrativa para el control de estas actividades.

La regulación diferencia, además, las exigencias aplicables a las entidades financieras que ya disponen de autorización n para desarrollar determinadas actividades de las correspondientes a los nuevos operadores sujetos a autorización específica. En materia de créditos dudosos, la distinción entre compradores y administradores permite concentrar las exigencias de autorización en quienes efectivamente desarrollan la actividad de administración, sin extender de manera indiferenciada esas obligaciones a todos los adquirentes de créditos.

Por otra parte, la integración en un mismo real decreto-ley de las medidas relativas al crédito al consumo y a la administración y compra de créditos dudosos facilita su coordinación normativa y supervisora, evita la dispersión de disposiciones estrechamente relacionadas y favorece una aplicación coherente de las garantías de protección de los consumidores y prestatarios. Las obligaciones administrativas y de información que introduce la norma se vinculan a finalidades concretas de prevención del sobreendeudamiento, protección de los derechos de los prestatarios y control de las actividades reguladas, procurando que sus costes de cumplimiento guarden relación con los riesgos que pretenden prevenir y con los beneficios derivados de una mayor seguridad y transparencia en el funcionamiento del mercado.

En relación con la disposición final sexta, la atribución al Servicio Ejecutivo de la facultad de suspender temporalmente operaciones sospechosas constituye una medida eficiente, al permitir una actuación inmediata ante indicios de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, evitando la dispersión o disposición de fondos potencialmente ilícitos sin añadir cargas innecesarias. Asimismo, permite aprovechar la especialización de la UIF española y agilizar su capacidad de respuesta, reforzando la eficacia del sistema preventivo sin necesidad de depender de solicitudes de autoridades extranjeras.

Finalmente, en cuanto al régimen de distribución de competencias, el real decreto-ley se dicta al amparo del artículo 149.1.6.ª, 11.ª, 13.ª y 18.ª de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre la legislación mercantil y procesal; las bases de la ordenación del crédito, banca y seguros; las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica; y las bases del régimen jurídico de las Administraciones públicas y el procedimiento administrativo común.

En su virtud, haciendo uso de la autorización contenida en el artículo 86 de la Constitución Española, a propuesta del Ministro de Economía, Comercio y Empresa, del

Ministro de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes y del Ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 24 de noviembre de 2026,

DISPONGO:

LIBRO PRIMERO

Regulación de los contratos de crédito al consumo

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

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

Artículo 2. *Definiciones relativas al régimen de los contratos de crédito al consumo.*

A los efectos del libro primero, y de la normativa que lo desarrolle, se entenderá por:

a) «Actividad de asesoramiento en materia de deudas»: toda asistencia de carácter técnico, jurídico o psicológico, prestada de forma personalizada e independiente a consumidores que experimenten, o puedan experimentar, dificultades para cumplir sus compromisos financieros, por operadores profesionales que no son, concretamente, prestamistas, intermediarios de crédito o compradores o administradores de créditos, tal como se definen en el artículo 90.3 y 4.

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

c) «Consumidor»: conforme a lo previsto en el artículo 3 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, es consumidor toda persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

También son consumidores a efectos del libro primero de este real decreto-ley las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica, cuando actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

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

e) «Contrato de crédito de alto coste»: contrato de crédito suscrito por un prestamista de alto coste autorizado y un consumidor por el que se pacta una remuneración que excede de la prevista en el artículo 70.1, todo ello sin posibilidad de repercutir cualquier otro gasto o comisión por la concesión o cobro de las mensualidades del crédito, y con unos gastos limitados de recuperación de saldos impagados.

f) «Contrato de crédito con carácter revolvente o *revolving*»: contrato de crédito de vencimiento indefinido o de duración definida prorrogable automáticamente, asociado o no a instrumentos de pago, cuando una de las formas de disponer del límite de crédito concedido permite al consumidor no reembolsar la totalidad de lo dispuesto a fin de mes o en un plazo determinado, sino que el consumidor se limita a reembolsar el crédito dispuesto de forma aplazada mediante el pago de cuotas periódicas cuyo importe puede elegir y modificar durante la vigencia del contrato dentro de unos mínimos establecidos por el prestamista. La cuantía de las cuotas a abonar por el consumidor puede variar en función del uso que se haga del crédito. La parte de la cuota destinada a la amortización del capital que el consumidor abona de forma periódica vuelve a formar parte de su crédito disponible.

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

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

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

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

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

No se incluyen en el coste total del crédito los gastos que puedan cargarse al consumidor por incumplimiento de los compromisos asumidos en el contrato de crédito.

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

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

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

l) «Entidad de pago»: una persona jurídica a la cual se haya otorgado autorización para prestar y ejecutar servicios de pago en toda la Unión Europea, en los términos previstos en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

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

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

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

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

p) «Información precontractual»: la información que se proporciona antes de que el consumidor quede vinculado por un contrato de crédito y que el consumidor necesita conocer con objeto de comparar diferentes ofertas de crédito y tomar una decisión fundada sobre si celebrar el contrato de crédito.

q) «Intermediario de crédito»: la persona física o jurídica que, conforme a lo establecido en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, no actúa como prestamista ni notario, ni tampoco se limita a poner en contacto, directa o indirectamente, a un consumidor con un prestamista, y que, en el transcurso del ejercicio de su actividad comercial, empresarial o profesional, y a cambio de una remuneración que puede ser de índole pecuniaria o revestir cualquier otra forma de beneficio económico acordado:

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

2.º Asiste a los consumidores realizando los trámites previos u otra gestión precontractual respecto de contratos de crédito distintos de los indicados en el ordinal 1.º, o.

3.º Celebra contratos de crédito con consumidores en nombre del prestamista.

Se presumirá que la persona física o jurídica se limita a poner en contacto a un prestamista con un consumidor en los procesos de compra de bienes y servicios cuando el proveedor incorpora en el proceso y en el momento del pago la posibilidad de financiación con un prestamista tercero sin hacer comercialización ni asistencia alguna, y donde en caso de que el consumidor así lo elija, se le redirige al entorno de contratación del prestamista.

r) «Intermediario de crédito a título subsidiario»: proveedor de bienes o prestador de servicios que, conforme a lo establecido en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, actúa como intermediario de crédito, siempre que esta actividad no constituya el objeto principal de su actividad comercial, empresarial o profesional.

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

1.º un solo prestamista,

2.º un solo grupo, según la definición del artículo 42 del Código de Comercio, o

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

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

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

v) «Microcréditos»: contratos de crédito destinados a favorecer la inclusión socioeconómica o laboral y el acceso a la financiación de personas físicas que se encuentren en situación o riesgo de exclusión financiera, siempre que sean concedidos:

1.º Por una entidad de derecho público.

2.º Por las entidades sin fines lucrativos referidas en el artículo 2 de la Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo, en cuyo caso la tasa anual equivalente aplicable del préstamo deberá ser igual o inferior al tipo legal del dinero.

w) «Oferta de crédito vinculante»: oferta de contrato de crédito que, a solicitud del consumidor, entrega el prestamista en caso de que esté dispuesto a concederle un crédito.

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

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

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

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

ab) «Prestamista o prestamista de crédito al consumo»: una sociedad mercantil autorizada a conceder, o a comprometerse a conceder, un crédito sujeto al ámbito de aplicación del libro primero de este real decreto-ley en el ejercicio de su actividad comercial, empresarial o profesional, conforme al artículo 7.

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

ad) «Prestamista de alto coste autorizado»: prestamista que, previa autorización por el Banco de España, concede créditos de alto coste en los términos previstos en la sección 1.ª del capítulo II del título I del libro primero.

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

af) «Renovación de un bien inmueble»: cualquier obra que, actuando sobre un bien inmueble ya existente, tenga por objeto su ampliación, mejora, modernización, adaptación, adecuación, o reparación de cualquier menoscabo, deterioro o inadecuación que este pudiera presentar.

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

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

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

aj) «Sistemas privados de información crediticia»: entidades o sistemas de tratamiento de datos de titularidad privada que tienen por objeto la prestación de servicios de información crediticia para la evaluación de la solvencia y la prevención del sobreendeudamiento. Estos sistemas podrán tratar y facilitar tanto el acceso a información relativa tanto al incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito, en los términos previstos en el artículo 20 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, como a información sobre obligaciones crediticias vigentes e historial de cumplimiento para una evaluación precisa de la solvencia.

ak) «Soporte duradero»: cualquier medio que permita al consumidor y al prestamista conservar información que se le haya dirigido personalmente de forma que en el futuro pueda consultarla durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita su fiel reproducción conforme a lo previsto en el artículo 59 bis.1 del texto refundido de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

al) «Tasa anual equivalente o TAE»: el coste total del crédito para el consumidor, expresado como porcentaje anual del importe total del crédito y calculado según se contempla en el artículo 34.

am) «Tasa anual equivalente inferior a la del mercado»: A estos efectos se entenderá por tasas anuales equivalentes inferiores a las del mercado las que sean iguales o inferiores al tipo de interés legal del dinero.

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

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

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

ap) «Tipo deudor fijo»: el tipo deudor que el prestamista y el consumidor acuerdan en el contrato de crédito para toda su duración, o los varios tipos deudores que el prestamista y el consumidor acuerdan en el contrato de crédito para períodos parciales que han sido determinados utilizando exclusivamente un porcentaje fijo específico.

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

Artículo 3. *Ámbito de aplicación.*

1. El libro primero se aplicará a los contratos de crédito al consumo.

2. En el caso de contratos de crédito en forma de descubierto tácito, solo se aplicarán los siguientes artículos:

a) Las disposiciones generales de este título.

b) Respecto a las normas de protección al consumidor previstas en el título II del libro primero: el artículo 30 sobre las bases de datos; el artículo 38 sobre el descubierto tácito; el artículo 47 relativo a la cesión de los derechos; el artículo 48 sobre el deber de atender y resolver reclamaciones; el artículo 49 relativo a la resolución extrajudicial de litigios; el artículo 50 sobre la acción de cesación; el artículo 59 sobre las prohibiciones de considerar el consentimiento tácito; el artículo 60 sobre la prohibición de la concesión no solicitada de crédito, el artículo 65 relativo a la actividad de asesoramiento en materia de deudas; el artículo 66 sobre las políticas de renegociación de deudas; los artículos integrantes del capítulo III del título II del libro primero y capítulo IV del título II del libro primero sobre limitación de costes y consecuencias derivadas del incumplimiento, excepto el artículo 76 relativo al incumplimiento de las obligaciones de evaluación de solvencia.

c) Todos los artículos que integran el título III del libro primero y el título IV del libro primero, relativos a la supervisión y al régimen sancionador.

d) Las disposiciones adicionales segunda, tercera y quinta.

3. Se aplicará parcialmente el contenido del libro primero de este real decreto-ley a los contratos de crédito celebrados por una organización cuyos miembros puedan ser únicamente personas que residan o trabajen en un lugar determinado o empleados y antiguos empleados jubilados de un empleador determinado, o personas que reúnan otras cualificaciones que sirvan como base para la existencia de un vínculo común entre los miembros y que cumpla las siguientes condiciones:

a) Se haya creado en beneficio mutuo de sus miembros.

b) No genere beneficios a personas distintas de sus miembros.

c) Persiga un objetivo social.

d) Reciba y gestione únicamente el ahorro de sus miembros y les proporcione fuentes de crédito.

e) Proporcione el crédito a una tasa anual equivalente inferior a la del mercado.

Se presumirá, salvo prueba en contrario, que los contratos de crédito otorgados por parte de las secciones de crédito de cooperativas de cualquier clase, excepto las de crédito, debidamente inscritas en un registro estatal o autonómico cumplen con los requisitos previstos en este apartado.

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

1.º Las disposiciones generales de este título.

2.º Respecto al título I del libro primero, relativo al régimen jurídico de los prestamistas de crédito al consumo, todos los artículos que lo integran.

3.º Respecto al título II del libro primero los siguientes artículos: el artículo 21 relativo a la publicidad y comercialización de los contratos de crédito; el artículo 22 relativo a la información básica que debe figurar en la publicidad de los contratos de crédito; el artículo 23 sobre la prohibición de publicitar determinados productos; el artículo 25 respecto al deber de suministro de la información precontractual; el artículo 30 relativo a las bases de datos; el artículo 31 relativo a la forma y contenido del contrato de crédito, salvo el artículo 31.2.j) a l) y n) a x); el artículo 32 relativo a la oferta de crédito vinculante; el artículo 34 sobre el cálculo de la tasa anual equivalente; la sección 7.ª del capítulo I del título II del libro primero relativa a los cambios del tipo de deudor; el artículo 38 sobre el descubierto tácito; el artículo 45 relativo a los contratos de duración indefinida; el artículo 46 relativo al reembolso anticipado, en el que se establecen las compensaciones a las que el prestamista tiene derecho cuando no se haya pactado un reembolso del préstamos con cuotas de amortización flexibles; el artículo 47 sobre la cesión de derechos; el artículo 48 sobre el deber de atender y resolver reclamaciones; el artículo 49 relativo a la resolución extrajudicial de litigios; el artículo 50 sobre la acción de cesación; la sección 1.ª del capítulo II del título II del libro primero sobre la disposiciones generales de conducta; la sección 2.ª del capítulo II del título II del libro primero sobre normas de actuación ante la clientela; la sección 3.ª del capítulo II del título II del libro primero sobre apoyo a los consumidores; el capítulo III del título II del libro primero sobre las medidas de limitación de costes; el capítulo IV del título II del libro primero sobre las consecuencias derivadas del incumplimiento.

4.º Respecto al título III del libro primero y al título IV del libro primero, relativos al régimen de supervisión y sancionador, todos los artículos que los integran.

5.º Las disposiciones adicionales segunda y tercera.

6.º Respecto a las obligaciones que tienen los intermediarios de crédito, habrá de estarse a lo dispuesto en la Ley 2/2009, de 31 de marzo.

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

a) El acuerdo pueda evitar posibles acciones judiciales relativas al impago del consumidor.

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

A los contratos mencionados en este apartado únicamente les resultarán de aplicación las disposiciones aplicables a los contratos referidos en el apartado 3, con la excepción del artículo 47. Además, se les aplicará lo dispuesto en el artículo 31.2.s).

5. Los artículos 22.1.d), 22.1.e) y 22.1.f), relativos a la información básica que debe figurar en la publicidad de los contratos de crédito, no se aplicarán a ninguno de los siguientes contratos:

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

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

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

A los efectos de lo previsto en el libro primero de este real decreto-ley y su normativa de desarrollo, los gastos mínimos serán aquellos por los que el coste total del crédito no supere el 5 % del crédito.

No obstante, estos gastos mínimos no podrán superar los 30 euros. Podrá aplicarse una cantidad menor a 15 euros, salvo que el prestamista opte por establecer este límite. Reglamentariamente, mediante orden ministerial, podrán actualizarse los referidos importes.

6. A los contratos de crédito en los que el crédito se conceda sin intereses y sin ningún otro coste para el consumidor, salvo los gastos que puedan cargarse al consumidor por incumplimiento de los compromisos asumidos en el contrato de crédito, no se aplicará el capítulo III del título II del libro primero relativo a las medidas de limitación de costes.

Artículo 4. *Contratos excluidos.*

Quedan excluidos del libro primero:

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

Igualmente, se excluyen del ámbito de aplicación del libro primero de este real decreto-ley los contratos de préstamo o crédito hipotecario sujetos a la Ley 2/2009, de 31 de marzo, reguladora de la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios.

Sin perjuicio de lo previsto en el párrafo anterior será de aplicación lo dispuesto en los artículos 6, 7 y 75 relativos a la nulidad del contrato, la reserva de actividad y al incumplimiento de la limitación de costes, así como el capítulo III del título II del libro primero de medidas de limitación de costes, a los contratos de crédito garantizados con garantía hipotecaria u otro derecho real de garantía sobre un inmueble previstos bajo el ámbito de aplicación de la ley 2/2009 de 31 de marzo, cuya finalidad no sea la adquisición o conservación de derechos de propiedad sobre dicho inmueble, conforme a lo previsto en el artículo 1.2 de dicha norma.

b) Los contratos de crédito, con o sin garantía inmobiliaria, cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre locales utilizados para fines comerciales, empresariales o profesionales no incluidos en la letra a).

c) Los contratos de crédito cuyo importe total sea superior a 100.000 euros.

No obstante, el libro primero se aplicará a los contratos de crédito por un importe total superior a 100.000 euros que no estén garantizados por una hipoteca sobre bienes inmuebles o por un derecho relativo a un bien inmueble, cuando dichos contratos de crédito tengan por objeto la renovación de un bien inmueble de uso residencial, siempre que no se dé un uso comercial o profesional del mismo por parte del consumidor.

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

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

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

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

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

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

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

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

i) Los pagos aplazados previstos en la letra h) anterior cuando sean ofrecidos por proveedores de bienes o servicios que no sean PYME, cuando utilicen servicios de la sociedad de la información para la celebración de contratos a distancia, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

1.º No exista un tercero que ofrezca ni adquiera crédito.

2.º El precio de venta esté libre de intereses y otros costes y el pago deba ejecutarse íntegramente en un plazo de catorce días a partir de la entrega de los bienes o la prestación de los servicios.

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

La presente exclusión solo aplicará para los casos en que la celebración de contrato a distancia se lleve a cabo con consumidores para la venta de bienes o la prestación de servicios a distancia en el sentido expresado en el artículo 92.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

j) Los contratos de crédito relativos al pago aplazado, sin gastos, de una deuda existente.

k) Los contratos de crédito en los que se pida al consumidor que entregue en garantía un bien al prestamista y en los que la responsabilidad del consumidor esté estrictamente limitada a dicho bien.

l) Los contratos de crédito relativos a préstamos concedidos a un público restringido, en virtud de una disposición legal o reglamentaria con un objetivo de interés general, y a un tipo deudor inferior al de mercado o sin interés o en condiciones que sean más favorables para el consumidor que las habituales en el mercado.

Se incluirán en esta categoría a los microcréditos. Antes de la celebración de estos contratos, el prestamista facilitará al consumidor, en todo caso, la información contenida en el artículo 25.5 relativo a la información precontractual.

m) Los contratos de crédito en forma de tarjetas de débito diferido:

1.º Ofrecidos por una entidad de crédito, de pago o de dinero electrónico.

2.º En virtud de los cuales el crédito deba reembolsarse en un plazo máximo de cuarenta días.

3.º Que sean sin intereses y solo con unas comisiones limitadas ligadas a la prestación del servicio de pago.

Artículo 5. *Carácter imperativo de las normas.*

1. La renuncia a los derechos reconocidos por el libro primero de este real decreto-ley a los consumidores es nula. Los actos realizados en fraude de ley no impedirán la debida aplicación de la norma que se hubiere tratado eludir.

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

Se entenderá, en particular, que existe un vínculo estrecho cuando el prestamista o el intermediario de crédito ejerciere sus actividades en España o por cualquier medio de publicidad o comunicación dirigiere tales actividades a España y el contrato de crédito estuviere comprendido en el marco de esas actividades.

Artículo 6. *Nulidad del contrato.*

1. Serán nulos de pleno derecho los contratos de crédito sometidos al libro primero concedidos por quien, estando obligado a ello, no se encuentre debidamente autorizado y, en su caso, inscrito de conformidad con lo previsto en el libro primero de este real decreto-ley.

2. La declaración de nulidad de acuerdo con lo previsto en el apartado anterior implicará en todo caso que, conforme a lo previsto en el artículo 1306.2.º del Código Civil, el prestamista no podrá reclamar al consumidor la devolución de las cantidades del crédito pendientes de reembolso. Por otra parte, las cantidades ya abonadas por el consumidor en concepto de intereses, comisiones y gastos deberán ser reembolsadas al consumidor por el prestamista incrementadas en el interés legal del dinero desde el momento del abono de dichas cantidades.

TÍTULO I

Régimen jurídico de los prestamistas e intermediarios de crédito al consumo

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

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

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

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

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

a) Las entidades de crédito,

b) los establecimientos financieros de crédito,

c) los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada,

d) las entidades de pago, en los términos previstos en el artículo 20.3 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre,

e) las entidades de dinero electrónico, en los términos previstos en el artículo 8.1.b) de la Ley 21/2011, de 26 de julio,

f) los prestamistas de alto coste autorizados, conforme a lo previsto en el capítulo II de este título,

g) las sucursales en España de una entidad de crédito y las entidades de crédito en régimen de libre prestación de servicios en España,

h) las sucursales en España de entidades de pago, así como de entidades de dinero electrónico,

i) las entidades de pago y entidades de dinero electrónico en régimen de libre prestación de servicios en España, y

j) las entidades financieras de otro Estado miembro de la Unión Europea que ejerzan su actividad mediante el establecimiento de una sucursal, mediante la prestación de servicios, o mediante una filial, en los términos previstos en el artículo 12.4 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

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

a) Los proveedores de bienes o prestadores de servicios que puedan considerarse PYME y que concedan créditos en forma de pago aplazado para adquirir bienes y servicios que ellos mismos ofrezcan, siempre que el crédito se conceda sin intereses ni ningún otro

coste para el consumidor, y por los que el consumidor solo deba asumir unos gastos limitados adeudados por los pagos atrasados y exigidos.

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

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

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

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

4. No será necesario disponer de autorización o registro por parte de los compradores de créditos que adquieran carteras de créditos o contratos de crédito reguladas por el libro segundo de este real decreto-ley, o por parte de administradores de crédito que actúen por cuenta de estos en relación a dichos créditos. Igualmente, tampoco será necesario disponer de autorización o registro por parte de compradores de créditos establecidos en la Unión Europea que adquieran créditos o contratos de crédito en el marco de una cesión de una cartera de créditos no incluidos en el párrafo anterior, o por parte de administradores de crédito que actúen por cuenta de estos en relación a dichos créditos.

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

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

2. Tampoco requerirán de inscripción adicional:

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

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

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

4. Lo dispuesto en el libro primero de este real decreto-ley será igualmente aplicable a los prestamistas cuando actúen en calidad de intermediarios de crédito, incluido lo establecido en el título IV del libro primero.

5. Cuando los prestadores de servicios de crédito de financiación participativa intermedien en la concesión de créditos entre los prestamistas que actúan con carácter profesional y los consumidores, los prestadores de servicios de crédito de financiación participativa actúan como intermediarios de crédito, por lo que les serán de aplicación las obligaciones contempladas en el libro primero para los intermediarios de crédito.

6. Cuando los proveedores de bienes o servicios actúen solo como intermediarios de crédito a título subsidiario, les serán exigibles las previsiones contenidas en el libro primero de este real decreto-ley para los intermediarios de crédito, con las excepciones previstas en el artículo 9.3.

Artículo 9. *Actuación mediante intermediarios de crédito.*

1. Los prestamistas autorizados podrán operar mediante intermediarios de crédito e intermediarios de crédito a título subsidiario debidamente inscritos en los registros

correspondientes, así como aquellos exentos de inscripción, en su caso, conforme a lo previsto en el artículo 3 bis de la Ley 2/2009, de 31 de marzo.

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

3. Sin perjuicio de los acuerdos que alcancen el prestamista, o en su caso, el intermediario de crédito, y el intermediario de crédito a título subsidiario, será el prestamista, o en su caso, el intermediario de crédito quien debe garantizar que el consumidor recibe la información y asistencia precontractual completa, por lo que el artículo 25, relativo al deber de suministro de la información precontractual, y el artículo 26, correspondiente a la obligación de asistencia al consumidor previa al contrato, no serán exigibles a los proveedores de bienes o servicios que solo actúen como intermediarios de crédito a título subsidiario.

CAPÍTULO II

Prestamistas de alto coste autorizados

Sección 1.ª Régimen de autorización

Artículo 10. *Autorización.*

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

Artículo 11. *Requisitos de autorización.*

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

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

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

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

d) Tener un capital social mínimo de 300.000 euros, desembolsado íntegramente y representado por acciones nominativas o por participaciones sociales.

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

Concurre honorabilidad en aquellos sujetos que demuestren lo siguiente:

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

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

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

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

g) Contar con sólidos sistemas, políticas, procedimientos y mecanismos de gobierno corporativo para la efectiva aplicación y el mejor cumplimiento de la normativa de ordenación y disciplina reguladora de la conducta de las entidades y la protección de la clientela, que incluirán:

1.º Una estructura organizativa clara con líneas de responsabilidad bien definidas, transparentes y coherentes.

2.º Procedimientos y mecanismos de control interno eficaces y adecuados para la identificación, gestión, control y comunicación de los riesgos a los que estén expuestas o puedan estarlo.

3.º Procedimientos escritos, así como con la capacidad técnica y operativa, para el adecuado cumplimiento de los requisitos de evaluación de la solvencia del consumidor y los principios de préstamo responsable, y5.º procedimientos internos adecuados y específicos que garanticen el registro y resolución de las reclamaciones de los consumidores.

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

3. Los prestamistas de alto coste no estarán sujetos a requerimientos de recursos propios ni a exigencias prudenciales.

4. La denominación de «prestamistas de alto coste autorizado», así como su abreviatura, «PACA», quedará reservada a estas entidades, las cuales estarán obligadas a incluirlas en su denominación social.

Artículo 12. *Procedimiento de autorización.*

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

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

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

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

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

Si alguno de los miembros del órgano de administración de la entidad, o de las personas que la dirigen de forma efectiva cuando no formen parte del órgano de administración, desempeña un papel relevante en el proceso de contratación de los créditos, deberá acreditar que cumple los requisitos exigidos para el personal de conformidad con el artículo 68.2,

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

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

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

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

4. El Banco de España debe evaluar si las solicitudes y documentación recibidas están completas. Si la solicitud y documentación no estuvieran completas, se requerirá al

interesado para que, en un plazo de diez días hábiles, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución.

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

El vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado la resolución legitima al interesado para entender desestimada por silencio administrativo su solicitud de autorización para operar como prestamista de alto coste autorizado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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

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

7. La autorización decaerá automáticamente cuando un prestamista de alto coste autorizado no haya sido inscrito, conforme al procedimiento indicado en el artículo 13, en el Registro especial de prestamistas de alto coste del Banco de España en el plazo de un año desde la fecha de obtención de la autorización.

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

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

2. El Banco de España podrá elaborar modelos normalizados que determinarán el contenido de la información a incluir en dicho Registro, así como la información necesaria para presentar la solicitud de registro.

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

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

Artículo 14. *Requisitos de actividad.*

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

a) Contar con procedimientos y órganos adecuados de control interno y de comunicación para prevenir e impedir la realización de operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales, y haber designado un representante ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias en las condiciones establecidas en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, y el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril.

b) Contar con sistemas de gobernanza sólidos y mecanismos de control interno, incluido el nombramiento de un delegado de protección de datos, que garanticen la observancia del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

c) Contar con un plan de formación a su personal que mantenga actualizado un nivel adecuado de los conocimientos y competencias necesarios para desarrollar su actividad, en los términos previstos en el artículo 68 y sus normas de desarrollo.

d) Contar con procedimientos y políticas de organización que le resulten exigibles para la efectiva aplicación y el cumplimiento de la normativa de conducta de estas entidades y de

protección de la clientela bancaria de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29.8 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

Artículo 15. *Autorizaciones posteriores a la inscripción.*

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 16. *Revocación de la autorización.*

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

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

b) Si renuncia expresamente a la autorización.

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

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

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

f) Como sanción.

g) Si ha dejado de cumplir los requisitos de actividad del prestamista de alto coste autorizado establecidos en el artículo 14.c) y d).

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

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

Artículo 17. *Adquisición de participaciones significativas.*

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

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

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

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

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

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

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

4. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados anteriores y a fin de que el Banco de España pueda valorar la vigencia de los requisitos exigibles para conservar la autorización, los prestamistas de alto coste autorizados comunicarán al Banco de España, tan pronto como la conozcan, cualquier adquisición de participaciones significativas.

El Banco de España podrá solicitar la remisión de cuanta información pueda ser apropiada para evaluar la honorabilidad de las nuevas personas que posean participaciones significativas, así como de las personas que dirijan efectivamente la actividad de esas personas que posean participaciones significativas en el caso de que sean personas jurídicas, de acuerdo con lo dispuesto en este artículo.

Sección 2.ª Régimen de actividad

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

1. Los prestamistas de alto coste una vez inscritos podrán ejercer, exclusivamente:

a) La actividad de concesión de créditos de alto coste,

b) las actividades accesorias que resulten necesarias para el desempeño de la actividad anterior.

2. Los prestamistas de alto coste autorizados no podrán desarrollar la actividad de intermediación de crédito ni los servicios de asesoramiento en créditos al consumo previstos en el artículo 64.

3. Los prestamistas de alto coste autorizados podrán desarrollar su actividad de forma directa o a través de intermediarios de crédito vinculados.

4. Los prestamistas de alto coste autorizados no podrán desarrollar su actividad por medio de intermediarios de crédito vinculados que sean:

a) Proveedores de bienes y servicios que desarrollen la actividad de intermediación de crédito a título subsidiario para la financiación de sus productos o servicios.

b) Otros prestamistas autorizados a desarrollar su actividad de concesión de crédito en España.

5. A los efectos de este artículo, se consideran actividades accesorias:

a) La concesión de crédito libre de gastos e intereses que, en caso de impago, puedan ser reembolsables, en su caso, mediante un crédito de alto coste, y

b) la renegociación, refinanciación o reestructuración del importe impagado de créditos de alto coste.

Artículo 19. *Normas de actuación de los prestamistas de alto coste autorizados.*

1. El prestamista de alto coste autorizado deberá tener implantados mecanismos efectivos de prevención del endeudamiento impulsivo. En particular, deberá verificar la posible inscripción del consumidor en registros de interdicción de acceso al juego.

Por otra parte, el prestamista de alto coste autorizado y, si ha lugar, el intermediario de crédito vinculado presentarán al solicitante la información precontractual prevista en el artículo 25 para que el consumidor evalúe sus implicaciones y pueda tomar una decisión fundada sobre la conveniencia de celebrar o no un contrato de crédito, con suficiente antelación, que no será inferior a un día, respecto del momento en que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato u oferta de préstamo.

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

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

4. En caso de reembolso anticipado, el prestamista de alto coste no podrá cobrar compensación alguna si el importe del reembolso total es inferior a 500 euros conforme a lo previsto en el artículo 46.4.

5. El prestamista de alto coste no podrá conceder un crédito de alto coste adicional hasta que no sea reembolsado íntegramente por el consumidor el importe del crédito de alto coste previo que mantenga con este. Excepcionalmente, podrá concederse un segundo crédito de alto coste cuando, con carácter previo a la concesión, el prestamista haya realizado una evaluación reforzada de la solvencia y de la capacidad de pago del consumidor, y se acredite que este puede cumplir las obligaciones derivadas del nuevo crédito sin riesgo de sobreendeudamiento, teniendo en cuenta el importe agregado de las obligaciones asumidas y su capacidad real de pago.

6. La renegociación, refinanciación o reestructuración del importe impagado de un crédito de alto coste no podrá realizarse mediante la concesión de un nuevo crédito de alto coste. La remuneración del nuevo acuerdo de crédito estará sujeta a los límites previstos en el artículo 70.1.

7. Sin perjuicio de lo establecido en los artículos 21, 22 y 23, en materia de publicidad, el prestamista de alto coste autorizado y, si ha lugar, el intermediario de crédito vinculado:

a) No podrán publicitar productos de crédito en los que se destaque la facilidad o rapidez con la que se puede obtener un crédito cuando dichas referencias se presenten de forma aislada y no vayan acompañadas, con igual grado de visibilidad, claridad y prominencia del resto de sus características esenciales, tales como tipología y coste total del crédito.

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

c) Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 3.5, deberán incluir, en todo caso, la información prevista en el artículo 22.1.d) y f).

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

9. A los efectos previstos en los apartados 1 y 5, y sin perjuicio del cumplimiento de lo establecido en la sección 3.ª del capítulo I del título II del libro primero sobre evaluación de solvencia, se considerará como evaluación reforzada de solvencia aquella que, con la autorización del consumidor, incorpore mecanismos de verificación automatizada de ingresos, endeudamiento y patrones de gasto del consumidor.

Artículo 20. *Información relativa a créditos de alto coste concedidos.*

1. Sin perjuicio del cumplimiento de lo previsto en el artículo 28, el prestamista de alto coste autorizado, antes de conceder un crédito de alto coste deberá consultar el historial crediticio del cliente y, en particular, los créditos de alto coste que el solicitante pudiera haber contraído con otros prestamistas de alto coste autorizados.

2. Con el objeto de cumplir con esta obligación, el prestamista de alto coste autorizado podrá tratar y comunicar a sistemas privados de información crediticia los siguientes datos:

a) El importe original,
b) la fecha de inicio,
c) la fecha de vencimiento,
d) la cuota mensual,
e) los importes vencidos pendientes de pago,
f) el importe del crédito no vencido, y
g) el tipo de crédito.

A tal fin, el prestamista de alto coste autorizado deberá informar al consumidor en el contrato acerca de la posibilidad de inclusión en dichos sistemas, con indicación de aquellos en los que participe.

Estos sistemas podrán tratar y facilitar la información sobre obligaciones crediticias vigentes e historial de cumplimiento para una evaluación precisa de la solvencia, con pleno respeto a los principios y garantías previstos en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

TÍTULO II

Normas de protección al consumidor

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Sección 1.ª Publicidad de los contratos de crédito

Artículo 21. *Publicidad y comercialización de los contratos de crédito.*

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

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

2. En la publicidad y demás comunicaciones comerciales sobre contratos de crédito sujetos al ámbito de aplicación del libro primero de este real decreto-ley se incluirá una advertencia clara y destacada que informe al público de que los préstamos cuestan dinero. Para ello se utilizará la fórmula «Atención: pedir un crédito implica una obligación de pago. Asegúrese de conocer el coste total del préstamo y de poder devolverlo antes de contratarlo».

En caso de contratos de crédito sin coste para el consumidor, podrá utilizarse la fórmula «Atención: pedir un crédito implica una obligación de pago. Asegúrese de poder devolverlo antes de contratarlo».

La advertencia podrá adaptarse cuando la publicidad se realice en medios digitales y redes sociales, de modo que cada soporte incorpore la información materialmente relevante adaptada a cada medio.

3. Se desarrollarán reglamentariamente, mediante orden, las directrices de adaptación de la advertencia a los canales utilizados y las advertencias adicionales que deban mostrarse en la publicidad y demás comunicaciones comerciales sobre los contratos de crédito sujetos al ámbito de aplicación del libro primero de este real decreto-ley.

Artículo 22. *Información básica que deberá figurar en la publicidad.*

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

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

b) el importe total del crédito,

c) la tasa anual equivalente,

d) en su caso, la duración del contrato de crédito,

e) en el caso de los créditos en forma de pago aplazado de un bien o servicio en particular, el precio al contado y el importe de los posibles anticipos, y

f) en su caso, el importe total adeudado por el consumidor y el importe de las cuotas periódicas.

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

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

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

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

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

Artículo 23. *Prohibiciones de determinados mensajes publicitarios.*

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

a) Se incentive a los consumidores a contraer un crédito por la vía de sugerir que este mejorará su situación financiera.

b) Se especifique que los contratos de crédito pendientes o los créditos registrados en las bases de datos tienen poca o ninguna influencia en la evaluación de una solicitud de crédito.

c) Se sugiera falsamente que el crédito supone un aumento de los recursos financieros, constituye un sustitutivo del ahorro o puede mejorar el nivel de vida de los consumidores.

d) Aquella publicidad que, conforme a los criterios que reglamentariamente se establezcan mediante real decreto, entrañe riesgos para los consumidores.

Sección 2.ª Información previa

Artículo 24. *Información general.*

Los prestamistas o, en su caso, los intermediarios de crédito tendrán a disposición de los consumidores, en todo momento, información general sobre los contratos de crédito que sea clara y comprensible.

El contenido de esta información general se desarrollará mediante real decreto.

Artículo 25. *Deber de suministro de la información precontractual.*

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

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

En caso de que la información precontractual se entregue con menos de un día de antelación a que el consumidor quede vinculado por la oferta o contrato de crédito, el prestamista o, en su caso, el intermediario de crédito deberá enviar al consumidor un recordatorio acerca de la posibilidad de desistir del contrato de crédito y del procedimiento establecido para ello en el artículo 44.4. Dicho recordatorio se proporcionará al consumidor entre uno y siete días después de la celebración del contrato de crédito o, cuando proceda, de la remisión de la aceptación por el consumidor de la oferta de crédito vinculante prevista en el artículo 32.

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

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

4. Toda la información precontractual que aparezca en la INE se destacará por igual, deberá ser clara y comprensible, congruente, claramente legible y tendrá en cuenta las limitaciones técnicas del medio utilizado para presentarla.

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

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

a) La identidad del prestamista, así como, en su caso, del intermediario de crédito.

b) El importe total del crédito.

c) La duración del contrato de crédito.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. Cualquier información precontractual adicional a la referida en este artículo, o en la normativa que lo desarrolle, que se comunique al consumidor se proporcionará por el prestamista, o el intermediario de crédito, en un documento aparte que acompañará a la INE. Dicha información deberá reproducirse en la forma expuesta en el apartado 4. En particular, deberá entregarse en un documento aparte:

a) En el caso en el que el proveedor de bienes o servicios ofrezca un descuento sobre el precio de venta ligado a la contratación de una financiación vinculada, la advertencia al consumidor sobre cualquier cantidad en concepto de indemnización, penalización o cualquier otro coste que deba abonar el consumidor a dicho proveedor de bienes o servicios en caso de cancelación anticipada del contrato de financiación.

b) En caso de créditos con carácter revolvente o *revolving* se advertirá de que:

1.º En cada fecha de liquidación periódica se reembolsa una parte del capital prestado.

2.º La elección de cuotas de importe más reducido podrá dar lugar a una amortización de crédito más prolongada en el tiempo, con el consiguiente efecto de devengarse un mayor importe de intereses.

3.º La cuota periódica podrá variar según el importe total del préstamo dispuesto y pendiente de reembolsar y los intereses devengados en dicho periodo.

4.º La cuota periódica se determinará de acuerdo con las condiciones y alternativas de reembolso de las disposiciones del crédito realizadas previstas en el contrato.

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

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

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

10. En el caso de que la comunicación entre el consumidor y el prestamista, o en su caso el intermediario de crédito, se lleve a cabo a través de telefonía vocal, el prestamista o el intermediario de crédito deberá proporcionar al consumidor la descripción previa de las características principales del servicio financiero que incluirá, al menos, los elementos especificados en el apartado 5 y, para los contratos especificados en los artículos 3.3 y 3.4, los elementos especificados en el apartado 9, párrafo segundo.

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

duradero, sin perjuicio de la obligación de enviar el recordatorio acerca del derecho de desistimiento conforme a lo previsto en el apartado 2.

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

Artículo 26. *Asistencia al consumidor previa al contrato.*

1. Antes de que se celebre el contrato de crédito, los prestamistas y, en su caso, los intermediarios de crédito deberán poner a disposición de aquel consumidor que solicite asistencia, las explicaciones adecuadas sobre los contratos de crédito propuestos y sobre cualesquiera servicios accesorios que permitan evaluar si los contratos de crédito y los servicios accesorios propuestos se adaptan a sus necesidades y a su situación financiera.

2. Estas explicaciones se proporcionarán de forma gratuita e incluirán los siguientes elementos:

a) La información precontractual a la que se alude en el artículo 25.

b) Las características esenciales del contrato de crédito o de los servicios accesorios propuestos.

c) Los efectos específicos que el contrato de crédito o los servicios accesorios propuestos puedan tener para el consumidor, incluidas las consecuencias de un impago o pago atrasado por parte del consumidor.

d) Cuando los servicios accesorios estén combinados con un contrato de crédito se deberá especificar si se puede poner fin a cada componente del paquete por separado y las implicaciones que ello tendría para el consumidor.

3. En caso de intermediarios de crédito, estas explicaciones incluirán, además, y de conformidad con lo establecido al respecto en la Ley 2/2009, de 31 de marzo:

a) El alcance de sus competencias y si trabajan en exclusiva con uno o varios prestamistas o como intermediarios independientes.

b) Las remuneraciones que consumidor debe pagar al intermediario de crédito por los servicios que vayan a prestarse, que serán pactados por escrito e incluidas por el prestamista en la tasa anual equivalente del contrato de crédito.

4. Las explicaciones que se pongan a disposición del consumidor en virtud del presente artículo no deberán constituir de por sí una recomendación personal.

5. Las explicaciones adecuadas podrán adaptarse al canal de comercialización del contrato de crédito, al importe o tipología del crédito, y, en todo caso, a la situación de discapacidad del consumidor. Reglamentariamente podrá desarrollarse el contenido de dicha adaptación.

6. Los prestamistas y, en su caso, los intermediarios de crédito dispondrán de procedimientos y controles adecuados para asegurar el cumplimiento de lo previsto en este artículo.

Artículo 27. *Ofertas personalizadas basadas en un tratamiento automatizado.*

1. Los prestamistas y los intermediarios de crédito informarán a los consumidores de forma clara y comprensible cuando se les presente una oferta personalizada basada en el tratamiento automatizado de sus datos personales, de que el precio que se les ofrece está personalizado en función de un tratamiento automatizado de datos personales, sin perjuicio de las obligaciones establecidas en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

2. Los prestamistas y los intermediarios deberán informar, a su vez, de las fuentes de datos externas utilizadas en caso de realizar ofertas personalizadas basadas en un tratamiento automatizado de los datos, en virtud del artículo 11.3.b) de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre. El deber de información relativo a las ofertas personalizadas se considerará cumplido cuando la entidad proporcione la información exigida conforme al Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016.

Sección 3.ª Evaluación de solvencia y acceso a bases de datos

Artículo 28. *Obligación de evaluar la solvencia del consumidor.*

1. Los prestamistas, antes de celebrar un contrato de crédito al consumo, efectuarán un análisis riguroso de la solvencia del consumidor.

La evaluación de la solvencia tendrá en cuenta los factores pertinentes que permitan determinar razonablemente la capacidad del consumidor para cumplir sus obligaciones en virtud del contrato de crédito.

2. La evaluación a la que se refiere el apartado anterior se realizará en interés del consumidor, a fin de prevenir las prácticas de préstamo irresponsables y el endeudamiento excesivo.

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

3. Con este fin, la evaluación se efectuará con base en la información pertinente y precisa sobre los ingresos y gastos del consumidor, así como otras circunstancias financieras y económicas, que sea relevante y proporcionada para evidenciar la capacidad de pago en relación con la naturaleza, la duración, el valor y los riesgos del crédito para el consumidor.

4. Dicha información, que deberá ser adecuadamente documentada y conservada, podrá incluir datos que demuestren ingresos u otras fuentes de reembolso, información sobre activos y pasivos financieros, o información sobre otros compromisos financieros.

En ningún caso dicha información incluirá categorías especiales de datos a que se refiere el artículo 9, apartado 1, del Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016.

5. La información relevante podrá obtenerse a partir de fuentes de datos internas o externas, incluyendo la información proporcionada por el consumidor a solicitud del prestamista, la experiencia previa de pago con el prestamista o aquella que resulte pertinente para la evaluación de solvencia. A estos efectos, las redes sociales no se considerarán una fuente externa.

La información obtenida de conformidad con el presente artículo deberá estar adecuadamente acreditada y, en caso necesario, el prestamista deberá recabar documentación que pueda verificarse de forma independiente.

6. Los prestamistas recurrirán, en caso necesario en aplicación del criterio de proporcionalidad previsto en el apartado 2, a la consulta del historial crediticio del cliente acudiendo a la Central de Información de Riesgos del Banco de España o a alguna de las bases de datos de las mencionadas en el artículo 30. No obstante, la evaluación de solvencia no podrá basarse exclusivamente en el historial crediticio del consumidor.

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

a) El importe original,
b) la fecha de inicio,
c) la fecha de vencimiento,
d) la cuota mensual,
e) los importes vencidos pendientes de pago,
f) el importe del crédito no vencido, y
g) el tipo de crédito.

A tal fin, el prestamista deberá informar al consumidor en el contrato acerca de la posibilidad de inclusión en dichos sistemas, con indicación de aquellos en los que participe.

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

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

9. Una vez celebrado el contrato de crédito y antes de acordar cualquier aumento significativo de su importe, los prestamistas realizarán una nueva evaluación de la solvencia del consumidor, con base en información actualizada. Salvo que el prestamista tenga constancia de cambios sustanciales en la capacidad de pago del consumidor, no será necesario llevar a cabo una nueva evaluación de solvencia si la evaluación inicial ya consideró e incluyó la posibilidad de acordar ampliaciones significativas del crédito.

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

Artículo 29. *Resultado de la evaluación.*

1. El prestamista solo concederá el crédito al consumo si, de acuerdo con el resultado de la evaluación de la solvencia realizada conforme a lo previsto en el artículo 28, se considera probable que el consumidor pueda cumplir con las obligaciones derivadas del contrato de crédito.

2. La evaluación de la solvencia realizada sin cumplir con lo previsto en el artículo 28 no otorgará al prestamista la facultad de resolver, o modificar ulteriormente el contrato de crédito, salvo que se demuestre que el consumidor ha ocultado o falsificado conscientemente en todo o en parte la información a que se refiere el artículo 28.3.

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

3. En el supuesto de que la evaluación de la solvencia realizada implique el uso de herramientas de procesamiento automatizado de datos personales, el prestamista informará, coincidiendo con la comunicación de la concesión del crédito y su importe o su denegación, al consumidor de su derecho a solicitar y obtener intervención humana en el proceso de evaluación.

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

a) Solicitar y obtener una explicación clara y comprensible de la evaluación de solvencia efectuada, incluida la lógica aplicada a esta decisión y los riesgos que implica el tratamiento automatizado de datos personales, así como su significado y sus efectos en la decisión.

b) Expresar su propio punto de vista.

c) Solicitar una revisión de la evaluación de solvencia efectuada y la decisión sobre la concesión del crédito por parte del prestamista de crédito al consumo.

4. Cuando se deniegue una solicitud de crédito, el prestamista o, en su caso, el intermediario de crédito informará al consumidor de su decisión sin demora, y cuando sea pertinente, se remitirá al consumidor a un operador profesional que lleve a cabo la actividad de asesoramiento en materia de deudas.

Asimismo, cuando la denegación de un crédito se base fundamentalmente en la consulta de una base de datos prevista en el artículo 30, el prestamista deberá informar al consumidor inmediata y gratuitamente de los resultados y detalles de dicha consulta a las bases de datos, así como de las categorías de datos tenidas en cuenta.

Artículo 30. *Bases de datos.*

1. Los sistemas privados de información crediticia y la CIR facilitarán el acceso a los prestamistas en condiciones no discriminatorias. En caso de créditos transfronterizos, se facilitará el acceso a cualquier prestamista sin imponer condiciones de acceso más onerosas que a los operadores nacionales, siempre que este se encuentre registrado y supervisado por una autoridad nacional competente de un Estado miembro y que cumpla plenamente con el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril.

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

información y cualquier actuación que implique el uso de la CIR para la valoración de la solvencia del consumidor se ajustará a lo dispuesto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre.

2. Los prestamistas y los intermediarios de crédito no procesarán las categorías especiales de datos a que se refiere el artículo 9, apartado 1, del Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, ni los datos personales de los consumidores obtenidos de redes sociales.

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

a) El tipo de crédito,
b) la identidad del prestamista, y
c) la eventual situación de mora del consumidor.

Igualmente, podrán recabar la información prevista en el artículo 28.6.

4. La entidad que mantenga el sistema privado de información crediticia con datos relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito deberá informar al consumidor, dentro de los treinta días siguientes a la notificación de la deuda al sistema, de la inclusión de tales datos y del sistema en el que participa, de conformidad con lo previsto en el artículo 20.1.c) de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como de sus derechos de conformidad con dicha ley.

5. Los sistemas privados de información crediticia contarán con procedimientos de resolución de reclamaciones que permitan la impugnación por parte de personas consumidoras del contenido de las bases de datos y de la información que puedan obtener terceras personas, así como que faciliten el ejercicio de los derechos previstos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril.

A estos efectos, los sistemas privados de información crediticia deberán contar con sistemas de gestión que permitan trasladar la solicitud recibida, sin demora indebida, ante el prestamista que haya declarado los datos. Las reclamaciones deberán ser contestadas por los prestamistas en el plazo máximo de un mes desde su presentación, de forma motivada, especialmente en el supuesto de que considere que no procede acceder a lo solicitado.

Los consumidores podrán formular contra las entidades declarantes la reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos a que se refiere el título VIII de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, cuando las decisiones adoptadas conforme a lo previsto en el párrafo anterior no accedan a la rectificación o supresión solicitada por el afectado, o no haya sido contestada su solicitud dentro del plazo previsto al efecto.

6. Los datos recabados por los sistemas privados de información crediticia solo podrán ser tratados para finalidades directamente vinculadas a la evaluación de solvencia del consumidor, prohibiendo su utilización posterior para otras finalidades como el perfilado comercial.

Sección 4.ª Forma y contenido de los contratos

Artículo 31. *Forma y contenido del contrato de crédito.*

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

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

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

a) El tipo de crédito.
b) La identidad, la dirección geográfica, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico de las partes contratantes, así como, en su caso, la identidad y la dirección geográfica del intermediario de crédito.
c) El importe total del crédito y las condiciones que rigen la disposición de fondos.
d) La duración del contrato de crédito.

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

f) El tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo y, si se dispone de ellos, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, así como los períodos, condiciones y procedimientos de variación del tipo deudor y, si se aplican diferentes tipos deudores en diferentes circunstancias, la información arriba mencionada respecto de todos los tipos aplicables.

En particular, se expresarán los motivos por los que el prestamista podrá modificar unilateralmente el tipo deudor o el importe de otros gastos incluidos en el coste total del crédito en los contratos con vencimiento indefinido o de duración definida prorrogable de forma automática, conforme a lo establecido en el artículo 85.3 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

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

h) El importe, el número y la periodicidad de los pagos que deberá efectuar el consumidor.

i) Cuando proceda, el orden en que deben asignarse los pagos a distintos saldos pendientes sometidos a distintos tipos deudores a efectos de reembolso.

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

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

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

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

n) Una advertencia sobre las consecuencias en caso de impago o pago atrasado.

ñ) En su caso, una declaración que establezca el abono de gastos de notaría.

o) En su caso, las garantías y los seguros exigidos.

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

1.º el soporte duradero que se deba emplear para la comunicación que se refiere en el artículo 44.4.a), y

2.º la información relativa a la obligación del consumidor establecida en el artículo 44.4.b) de pagar el capital dispuesto y el interés, y el importe del interés diario adeudado.

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

1.º en su caso, el recordatorio a que se refiere el artículo 25.2, párrafo segundo,

2.º la información relativa a la modificación del contrato de crédito mencionada en el artículo 35,

3.º la información sobre cambios del tipo deudor a que se refiere el artículo 36.2,

4.º en su caso, la información a que se refieren los artículos 37.1 y 37.2, y

5.º en su caso, la información sobre cómo poner fin a un contrato de crédito de duración indefinida a los que se refieren los artículos 45.2 y 45.3.

r) En su caso, la información sobre los derechos establecidos en los artículos 39, 40 y 44.3 así como las condiciones para el ejercicio de dichos derechos.

s) Una referencia al derecho de reembolso anticipado establecido en el artículo 46, el procedimiento aplicable, así como, en su caso, información sobre el derecho del prestamista

a una compensación y una explicación transparente y comprensible sobre la manera en que se calculará la compensación adeudada al prestamista por el consumidor.

t) El procedimiento que deberá seguirse para ejercer el derecho de poner fin al contrato de crédito.

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

v) En su caso, las demás condiciones del contrato.

w) El nombre y la dirección de la autoridad supervisora competente.

x) La existencia de operadores profesionales de asesoramiento de deudas y del punto único de información gestionado por el Banco de España y, en su caso, su dirección de internet, así como una recomendación de que el consumidor se ponga en contacto con dicho operador profesional en caso de dificultades en el reembolso.

3. En caso de créditos con carácter revolvente o *revolving*, el contrato de crédito deberá recoger, además de lo previsto en el apartado 2, una advertencia de que:

a) En cada fecha de liquidación periódica se reembolsa una parte del capital prestado.

b) La elección de cuotas de importe más reducido podrá dar lugar a una amortización de crédito más prolongada en el tiempo, con el consiguiente efecto de devengarse un mayor importe de intereses.

c) La cuota periódica podrá variar según el importe total del préstamo dispuesto y pendiente de reembolsar y los intereses devengados en dicho periodo.

d) La cuota periódica se determinará de acuerdo con las condiciones y alternativas de reembolso de las disposiciones del crédito realizadas previstas en el contrato.

4. En el caso en el que el proveedor de bienes o servicios ofrezca un descuento sobre el precio de venta ligado a la contratación de una financiación vinculada, se incluirá en el contrato una advertencia al consumidor sobre cualquier cantidad en concepto de indemnización, penalización o cualquier otro coste que deba abonar el consumidor a dicho proveedor de bienes o servicios en caso de cancelación anticipada del contrato de financiación.

5. Reglamentariamente se podrán determinar, mediante real decreto, otros elementos adicionales que deban incluir los contratos de crédito regulados por el libro primero.

6. En caso de contratos de crédito celebrados mediante técnicas de comunicación a distancia, el prestamista entregará al consumidor todas las condiciones contractuales en papel o en otro soporte duradero, con la debida antelación a la celebración del contrato de crédito o a la aceptación de una oferta de crédito vinculante y, en todo caso, antes de que el consumidor asuma las obligaciones.

Sin perjuicio de lo previsto en el párrafo anterior, el prestamista habrá de cumplir las obligaciones previstas en el apartado 1 sin demora indebida tras la celebración del contrato cuando éste se hubiera celebrado a petición del consumidor utilizando una técnica de comunicación a distancia que no permita transmitir las condiciones contractuales.

7. La incorporación de cláusulas de modo no transparente en el contrato implicará la nulidad de dichas cláusulas, conforme a lo previsto el artículo 83 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. En este caso:

a) Si la expulsión de las cláusulas nulas impide la subsistencia del contrato en su conjunto, el prestamista deberá restituir al consumidor las cantidades satisfechas en concepto de gastos e intereses. Igualmente, el consumidor deberá restituir al prestamista las cantidades entregadas por este al consumidor. Todas estas cantidades serán incrementadas en el tipo de interés legal del dinero desde el momento de su entrega.

b) Si la declaración de nulidad de la cláusula no afecta a la validez del contrato, resultarán de aplicación lo previsto en el artículo 74.3.

Artículo 32. *Oferta de crédito vinculante.*

1. A solicitud del consumidor, el prestamista le facilitará gratuitamente, si está dispuesto a concederle un crédito, un ejemplar de la oferta de contrato de crédito que respete todos los requisitos de forma y contenido del contrato establecidos en el artículo 31.

Si la oferta de crédito vinculante se hace al mismo tiempo que se comunica la información precontractual, deberá facilitarse al consumidor en un documento separado que podrá adjuntarse a la INE conforme a lo previsto en el artículo 25.

2. La entrega de la oferta de crédito obligará al prestamista a mantener sus condiciones durante un plazo mínimo de catorce días naturales a contar desde dicha entrega o envío.

3. El documento que contenga la oferta de crédito vinculante deberá identificarse claramente como tal en su primera página, indicando asimismo la fecha hasta la cual el prestamista quedará obligado por las condiciones en él recogidas y advirtiendo expresamente al consumidor de las consecuencias jurídicas asociadas a la aceptación de la oferta de crédito vinculante.

4. La aceptación de la oferta de crédito vinculante por parte del consumidor constituirá el contrato mismo.

Sección 5.ª Deberes ante fedatarios públicos sobre el deber de los prestamistas, de acreditación de autorización e inscripción, ante los fedatarios públicos

Artículo 33. *Deber de acreditación de autorización ante fedatarios públicos.*

1. Cuando el contrato de crédito sujeto al ámbito de aplicación del libro primero de este real decreto-ley sea intervenido por notario, el prestamista deberá acreditar ante este que está autorizado e inscrito en el registro correspondiente o, en su caso, las causas de exención de inscripción conforme a lo previsto en el título I del libro primero.

2. Del mismo modo, el prestamista que solicite la inscripción en un registro de un crédito o de un derecho inserto en un contrato de crédito sujeto al ámbito de aplicación de la ley deberá acreditar que está autorizado e inscrito en el registro correspondiente o, en su caso, las causas de exención de inscripción conforme a lo previsto en el título I del libro primero.

3. En el caso de las entidades inscritas en registros del Banco de España, la autorización prevista en los apartados anteriores se acreditará mediante la aportación de una consulta actualizada al registro especial habilitado en el sitio web del Banco de España.

Sección 6.ª Tasa anual equivalente

Artículo 34. *Cálculo de la Tasa anual equivalente.*

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

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

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

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

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

Sección 7.ª Modificación del contrato de crédito

Artículo 35. *Modificación del contrato de crédito.*

1. Las modificaciones contractuales que no requieran consentimiento expreso del consumidor únicamente podrán hacerse efectivas cuando cumplan con lo establecido en el contrato de crédito y en el libro primero de este real decreto-ley. No será necesario recabar el consentimiento del consumidor cuando el contrato de crédito se modifique con base a una disposición de carácter general de obligado cumplimiento.

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

3. Dicha comunicación se efectuará con una antelación mínima de un mes a la entrada en vigor de la modificación. No obstante, las modificaciones que fuesen más favorables para el cliente podrán aplicarse inmediatamente.

4. La comunicación deberá recoger la siguiente información:

a) una descripción clara de las modificaciones propuestas y, cuando proceda, de la necesidad de contar con el consentimiento del consumidor,

b) el calendario para la aplicación de las modificaciones contractuales,

c) los medios de reclamación de los que dispone el consumidor para impugnar las modificaciones contractuales, y el plazo para la presentación, en su caso, de dichas reclamaciones, y

d) el nombre y la dirección de la autoridad competente ante la cual podrá presentarse la reclamación.

5. En caso de acuerdo de novación de contratos de crédito de duración definida, el prestamista deberá informar al consumidor en los términos señalados en el artículo 25.4 de aquellos contenidos que hayan sido objeto de modificación respecto de lo contratado inicialmente. Lo previsto en este apartado no será exigible a la prórroga automática pactada de los contratos de crédito siempre que no implique una modificación adicional del contrato de crédito.

Artículo 36. *Modificación del tipo deudor del crédito.*

1. El tipo deudor del crédito no podrá ser modificado en perjuicio del consumidor, a no ser que esté previsto en acuerdo mutuo de las partes formalizado por escrito en el propio contrato de crédito o en documento separado. Estas modificaciones deberán ajustarse a lo establecido en los apartados siguientes.

2. Cuando los prestamistas estén autorizados a modificar el tipo deudor de contratos de crédito vigentes, el prestamista informará al consumidor de cualquier modificación del tipo deudor con una antelación mínima de un mes a la entrada en vigor de la modificación. No obstante, las modificaciones de tipo deudor que fuesen más favorables para el cliente podrán aplicarse inmediatamente.

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

La información sobre la modificación del tipo deudor incluirá el importe de los pagos que deben hacerse tras la entrada en vigor del nuevo tipo deudor y, cuando cambie el número o la periodicidad de los pagos, los correspondientes detalles. Como excepción a lo dispuesto en este párrafo, la información a que se refiere este apartado deberá proporcionarse al consumidor periódicamente cuando se cumplan todas las condiciones siguientes:

a) Las partes han acordado en el contrato de crédito proporcionar dicha información de forma periódica.

b) El cambio del tipo deudor se debe a un cambio de un tipo de referencia.

c) El nuevo tipo de referencia es publicado oficialmente por el Banco de España.

d) La información relativa al nuevo tipo de referencia también está disponible:

1.º En caso de tenerlo, en el sitio web del acreedor.

2.º En caso de disponer de ella, en la aplicación móvil del acreedor.

3.º En caso de no disponer de alguno de los ordinales anteriores, en los locales del prestamista.

4. En el supuesto recogido en el artículo 31.2.f), párrafo segundo, la modificación unilateral del tipo deudor del crédito de contratos con vencimiento indefinido o de duración definida prorrogable no afectará a las disposiciones del saldo del crédito cuya modalidad de pago aplazado y plazo de reembolso hayan sido definidos de forma singular y distinta a los pactados para la devolución del resto del saldo dispuesto.

En todo caso, el consumidor deberá ser informado del derecho que le asiste de no aceptar la modificación del tipo deudor, lo que llevará aparejado la cancelación del crédito y el reembolso de la deuda viva de acuerdo con las condiciones de reembolso y tipo de interés vigentes al tiempo de la comunicación.

5. En caso de modificación del contrato con objeto de prever los motivos a los que se hace referencia en el artículo 31.2.f), párrafo segundo, el consumidor deberá ser informado del derecho que le asiste de no aceptar la modificación del tipo de interés y de las consecuencias de la no aceptación establecidas en el párrafo siguiente.

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

6. Las modificaciones en el coste total del crédito, distintas de las que supongan un incremento del tipo deudor, reguladas en el apartado 2 para los contratos de crédito en general, y de las reguladas en el artículo 37.2 para la posibilidad de descubierto en particular, deberán ser comunicadas por el prestamista al consumidor en la forma acordada.

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

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

Sección 8.ª Posibilidad de descubierto y descubierto tácito

Artículo 37. *Contratos de crédito en forma de posibilidad de descubierto.*

1. En los casos en los que se conceda al consumidor un contrato de crédito en forma de posibilidad de descubierto, el prestamista deberá informar regularmente al consumidor, con una periodicidad al menos mensual, mediante extractos de cuenta de la información de las características de dicho descubierto. Se determinará reglamentariamente, mediante real decreto, el contenido mínimo de dicha información.

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

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

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

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

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

Artículo 38. *Descubierto tácito.*

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

2. El consumidor tendrá el derecho de desautorizar a la entidad el cargo de adeudos domiciliados en descubierto, lo que puede tener lugar tanto en la contratación de la cuenta corriente o a la vista como posteriormente, con ocasión del envío al cliente de cualquiera de las comunicaciones periódicas. Lo previsto en este apartado no será de aplicación a los descubiertos provocados por aquellas situaciones en las que, por imposibilidad técnica en el momento de la transacción, no pueda verificarse la disponibilidad de fondos.

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

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

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

Sección 9.ª Contratos de crédito vinculados

Artículo 39. *Derechos ejercitables.*

1. Si el consumidor ha ejercido su derecho de desistimiento conforme a lo previsto en el artículo 44 respecto a un contrato de suministro de bienes o servicios financiado total o parcialmente mediante un contrato de crédito vinculado, dejará de estar obligado por este último contrato sin penalización alguna para el consumidor.

2. El consumidor podrá ejercitar frente al proveedor de los bienes o servicios adquiridos mediante un contrato de crédito vinculado los derechos que le correspondan conforme a la ley o al contrato de suministro de bienes o servicios.

3. Cuando los bienes o servicios adquiridos mediante un contrato de crédito vinculado no hayan sido entregados o prestados en todo o en parte, o no sean conformes con lo pactado en el contrato de suministro, el consumidor podrá ejercitar las acciones derivadas de dicho incumplimiento frente al proveedor y, hasta el límite de la financiación concedida, frente al prestamista.

Para dirigirse frente al prestamista será necesario que el consumidor haya ejercitado previamente una acción frente al proveedor sin haber obtenido la satisfacción a que tenga derecho conforme a la ley o al contrato de entrega de bienes o la prestación de servicios.

Se presumirá que los bienes o servicios objeto del contrato no han sido entregados o prestados en todo o en parte cuando el proveedor haya sido declarado insolvente actual o

inminente, conforme a lo previsto en el artículo 2 del texto refundido de la Ley Concursal, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2020, de 5 de mayo, antes de finalizar la entrega o prestación.

Artículo 40. *Suspensión cautelar de las obligaciones de pago del consumidor.*

1. Sin perjuicio de la presentación de la demanda de reclamación de responsabilidad frente al prestamista derivada de un contrato de crédito vinculado, el consumidor podrá solicitar la suspensión de las obligaciones de pago de los intereses y el principal del crédito vinculado objeto de controversia, conforme a lo dispuesto en el título VI del libro III de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

3. En caso de alzamiento de la suspensión cautelar del pago previsto en la Ley 1/2000, de 7 de enero, el consumidor deberá reanudar el abono al prestamista del principal y de los intereses remuneratorios desde el momento de suspensión hasta el momento del alzamiento de la medida, incrementados en los intereses legales devengados durante dicho periodo.

Artículo 41. *Liquidaciones a realizar por la ineficacia o resolución de los contratos de crédito vinculados.*

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

En todo caso, el empresario o el prestamista a quien no sea imputable la nulidad del contrato tendrá derecho a deducir, conforme a lo previsto contractualmente, como máximo, las siguientes cantidades:

a) El 10 por 100 del importe de los plazos devengados, según calendario, hasta la fecha de la entrega del bien, en concepto de indemnización por la tenencia de las cosas por el comprador.

b) Una cantidad igual al desembolso inicial por la depreciación comercial del objeto. Cuando esta cantidad sea superior a la quinta parte del precio de venta, la deducción se reducirá a esta última. Por el deterioro de la cosa vendida, si lo hubiere, podrá exigir el vendedor, además, la indemnización que en derecho proceda.

Artículo 42. *Obligaciones cambiarias.*

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

Artículo 43. *Eficacia de los contratos vinculados a la obtención de un crédito.*

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

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

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 39, la ineficacia del contrato de consumo determinará también la ineficacia del contrato de crédito destinado a su financiación, con los efectos previstos en el artículo 41.

3. En todo caso, deberá quedar documentalmente acreditada la identidad del proveedor de los bienes o servicios en el contrato de consumo y la del prestamista en el contrato de

crédito, de forma que cada uno de ellos aparezca ante el consumidor como sujeto de las operaciones relacionadas con los respectivos contratos de los que es parte.

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

Sección 10.ª Desistimiento, terminación y reembolso

Artículo 44. *Derecho de desistimiento.*

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

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

b) O a partir de que el consumidor reciba las condiciones contractuales y la información referidas en el artículo 31, si esta fecha fuese posterior a la celebración del contrato.

2. Si el consumidor no ha recibido las condiciones contractuales y la información de conformidad con el artículo 31, el plazo para ejercitar el derecho de desistimiento expirará, en cualquier caso, doce meses y catorce días después de la celebración del contrato de crédito, salvo que el consumidor no hubiera sido informado de su derecho de desistimiento con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25.5.j).

3. En el caso de un contrato de crédito vinculado destinado a la adquisición de un bien:

a) La comunicación del ejercicio del derecho de desistimiento a la entidad financiera deberá realizarse por escrito o mediante cualquier otro soporte duradero que permita dejar constancia de su recepción, en el plazo máximo de cinco días hábiles desde la devolución efectiva del bien.

b) El consumidor deberá acreditar ante el prestamista la devolución efectiva del bien mediante la aportación del correspondiente justificante de entrega o recepción emitido por el proveedor, en el que conste la identificación del bien financiado y la fecha de devolución.

El prestamista dispondrá de un plazo de diez días hábiles desde la recepción de la comunicación del ejercicio del derecho de desistimiento del consumidor para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en este apartado y proceder, en su caso, a la resolución del contrato de crédito y a la devolución de las cantidades que correspondan.

c) Cuando el bien adquirido mediante un contrato de crédito vinculado esté sujeto a una política de devolución que garantice el reembolso íntegro durante un período de tiempo superior a catorce días naturales, el plazo para ejercitar el derecho de desistimiento se ampliará para que coincida con la duración de dicha política de devolución. Dicho plazo ampliado quedará recogido en el contrato de crédito.

4. El consumidor que ejerza el derecho de desistimiento deberá cumplir, para dejar sin efecto el contrato de crédito, con las obligaciones siguientes:

a) Notificar el ejercicio del derecho de desistimiento al prestamista antes de que expire el plazo previsto en el apartado 1, ateniéndose a la información facilitada por este último de acuerdo con el artículo 25.5.j) en papel o en otro soporte duradero elegido por el consumidor y especificado en el contrato de crédito, de conformidad con el artículo 54, relativo al soporte de la información que se entregue al consumidor.

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

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

A estos efectos, el prestamista deberá facilitar al consumidor, tan pronto como reciba la notificación de desistimiento o una solicitud previa de información, una liquidación clara, detallada y gratuita de las cantidades a reembolsar, en soporte duradero.

Todo ello sin perjuicio de lo previsto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, respecto a la devolución de bienes cuando un consumidor desista de un contrato de crédito en relación con el cual haya recibido bienes, en particular una compra a plazos o un contrato de arrendamiento o de arrendamiento financiero con obligación de compra.

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

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

7. Si el consumidor tiene derecho de desistimiento con arreglo a los apartados anteriores, no se aplicarán los artículos 108 ter y 108 quáter del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Artículo 45. *Contratos de crédito de duración indefinida o definida prorrogable de forma automática.*

1. El consumidor podrá poner fin a un contrato de duración indefinida de forma gratuita y en cualquier momento por el procedimiento de comunicación habitual, a menos que las partes hayan convenido un plazo mínimo de preaviso, que, en ningún caso, podrá exceder de un mes.

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

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

El prestamista notificará al consumidor la finalización del derecho de disponer de cantidades del contrato, indicando las razones de esta, en la medida de lo posible antes del momento de terminación y, a más tardar, inmediatamente después de este.

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

4. En el caso previsto en el apartado 2, la notificación al consumidor de la terminación del crédito incluirá el derecho de este a reembolsar la deuda pendiente en las condiciones de reembolso y tipo de interés existentes antes de la cancelación.

5. Si se hubiera suscrito un contrato de seguro accesorio al de crédito, del que sea beneficiario el prestamista, el contrato de seguro se extinguirá al mismo tiempo que quede reembolsado el saldo del crédito y el consumidor tendrá derecho al reembolso de la parte de prima no consumida, salvo que el consumidor comunique expresamente a la entidad aseguradora su deseo de que el contrato de seguro mantenga su vigencia y designe para ello un nuevo beneficiario.

Se informará de estos derechos en la documentación precontractual y contractual del crédito y del contrato de seguro.

6. Lo previsto en el apartado 5 será de aplicación a los contratos de crédito con duración definida prorrogables de forma automática.

Artículo 46. *Reembolso anticipado.*

1. El consumidor podrá liquidar anticipadamente, de forma total o parcial y en cualquier momento, las obligaciones derivadas del contrato de crédito. En tal caso, tendrá derecho a

una reducción del coste total del crédito que comprenda los intereses y costes, incluso si estos hubieran sido ya pagados, correspondientes por la duración del contrato que quede por transcurrir.

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

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

3. Si el prestamista demuestra la existencia de pérdidas producidas de forma directa como consecuencia del reembolso anticipado del crédito, podrá reclamar excepcionalmente una compensación más elevada que la establecida en el apartado 2.

Si la compensación reclamada por el prestamista supera las pérdidas sufridas realmente, el consumidor podrá exigir la reducción correspondiente.

En este caso, las pérdidas consistirán en aplicar a la cantidad anticipada la diferencia entre el tipo de interés acordado inicialmente y el tipo de interés al que el prestamista pueda prestar el importe del reembolso anticipado en el mercado en el momento de dicho reembolso, teniendo en cuenta el impacto del reembolso anticipado en los gastos administrativos. A estos efectos, se considerará como tipo de mercado el tipo de interés medio de créditos al consumo.

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

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

b) En caso de posibilidad de descubierto.

c) Si el importe del reembolso anticipado total del crédito es inferior a 500 euros.

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

6. El reembolso total anticipado de créditos que cuenten con un seguro accesorio al del crédito del que sea beneficiario el prestamista dará lugar a la extinción del contrato de seguro y a la devolución por parte de la entidad aseguradora al consumidor de la parte de prima no consumida sin demora indebida, salvo que el consumidor comunique expresamente a la entidad aseguradora su deseo de que el contrato de seguro mantenga su vigencia y designe para ello un nuevo beneficiario.

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

Sección 11.ª Cesión de derechos

Artículo 47. *Cesión de los derechos.*

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

2. Los códigos de buenas prácticas a los que el prestamista pudiera estar adherido en el momento de la cesión y que reconozcan derechos al consumidor continuarán siendo de

aplicación y el prestamista y el tercero cesionario deberán acordar la forma menos gravosa para el deudor de salvaguardar dichos derechos.

3. El prestamista informará al consumidor de la cesión indicada en el apartado 1 excepto cuando el prestamista original, de común acuerdo con el nuevo titular, siga prestando los servicios relativos al crédito frente al consumidor, todo ello, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1527 del Código Civil y de lo previsto en el artículo 66.3 en caso de venta o cesión a un tercero de créditos vencidos.

Sección 12.ª Resolución de litigios

Artículo 48. *Deber de atender y resolver reclamaciones.*

1. Los prestamistas de crédito al consumo estarán obligados a atender y resolver las reclamaciones que los consumidores y garantes les presenten relacionadas con sus intereses y derechos reconocidos por el libro primero de este real decreto-ley, en los términos establecidos por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, mediante un servicio de atención al cliente eficaz, transparente y gratuito.

2. Los prestamistas de crédito al consumo deberán registrar las reclamaciones recibidas y las medidas adoptadas para solventarlas.

Artículo 49. *Resolución extrajudicial de litigios.*

1. Los consumidores y garantes podrán presentar, en su caso, reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos que deriven de presuntos incumplimientos del libro primero de este real decreto-ley, de sus normas de desarrollo y de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables a los prestamistas e intermediarios de crédito al consumo incluidos en el ámbito subjetivo, ante la Autoridad Administrativa Independiente prevista en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

2. El prestamista y el consumidor podrán someter sus conflictos al arbitraje de consumo, mediante adhesión de aquellos al Sistema Arbitral del Consumo o a otros sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, que figuren en la lista que publica la Comisión Europea sobre sistemas alternativos de resolución de conflictos con consumidores y que respeten los principios establecidos por la normativa europea, así como a los mecanismos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros, en la medida en que el prestamista o el intermediario de crédito estén sometidos a los mecanismos previstos en ella.

3. Los órganos arbitrales de consumo o los órganos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros, que intervengan en la resolución de estas reclamaciones, habrán de cooperar en la resolución de los conflictos de carácter transfronterizo que se produzcan a nivel intracomunitario, a través de la Red transfronteriza de denuncia extrajudicial sobre servicios financieros o cualquier otro mecanismo habilitado al efecto.

Artículo 50. *Acción de cesación.*

Contra las conductas contrarias al libro primero de este real decreto-ley podrá ejercitarse la acción de cesación conforme a lo previsto en los artículos 53, apartados 1 y 2 del 54, 55 y 56 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y, en lo no previsto por esta, será de aplicación la Ley 1/2000, de 7 de enero.

A la acción de cesación frente a las conductas contrarias al libro primero de este real decreto-ley podrá acumularse, como accesoria, la de devolución de cantidades que se hubiesen cobrado en virtud de su aplicación y la de indemnización de daños y perjuicios que hubiere causado la aplicación de las mismas.

CAPÍTULO II

Normas de conducta

Sección 1.ª Disposiciones generales

Artículo 51. *Estándares de conducta en la concesión de crédito.*

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

a) Elaborar productos crediticios.
b) Publicitar productos de crédito.
c) Conceder, intermediar o facilitar la concesión de créditos.
d) Prestar servicios de asesoramiento.
e) Prestar servicios accesorios a los consumidores.
f) Ejecutar un contrato de crédito.

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

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

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

5. Reglamentariamente, se podrán desarrollar, mediante orden ministerial, los criterios y estándares necesarios para garantizar que los prestamistas e intermediarios de crédito desarrollan su actividad conforme a lo previsto este artículo.

Artículo 52. *No discriminación.*

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

2. Lo previsto en el apartado 1 no debe entenderse como una imposición a los prestamistas o intermediarios de crédito de la obligación de prestar servicios en ámbitos en los que no ejercen su actividad.

Artículo 53. *Obligación de proporcionar información gratuita a los consumidores.*

La información proporcionada a los consumidores en cumplimiento de las obligaciones previstas en el libro primero se facilitará sin coste alguno al consumidor, con independencia del medio utilizado para proporcionarla.

Artículo 54. *Soporte de la información y documentación que se entregue al consumidor.*

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

2. En todo caso, el consumidor tendrá derecho a elegir el tipo de soporte en el que recibir la información precontractual una vez celebrado el contrato, y en el que comunicar su desistimiento, aunque no podrá exigir a los prestamistas o, en su caso, a los intermediarios de crédito, que proporcionen información y documentación en tipos de soporte duradero que no se utilicen habitualmente en el canal de comunicación empleado entre el consumidor y el prestamista o el intermediario de crédito.

Artículo 55. *Accesibilidad universal.*

1. El personal de atención al público de los prestamistas e intermediarios de crédito prestará orientación y apoyo a los consumidores con discapacidad, a requerimiento de estos, en la realización de gestiones propias de su actividad, tales como cumplimentación de formularios, lectura de documentos, comprensibilidad de los contenidos, acompañamiento en el interior de las sedes y oficinas, interposición de reclamaciones y otras de análoga significación, conforme a lo previsto en el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, y en su normativa de desarrollo.

2. Lo previsto en este artículo se aplicará sin perjuicio de que la información precontractual y la documentación contractual a la que se refieren el artículo 25 y el artículo 31 deban presentarse de manera adecuada y válida en los diferentes canales, a fin de garantizar que todos los consumidores que lo soliciten puedan acceder a dicha información y documentación en igualdad de condiciones y en consonancia con lo previsto en la Ley 11/2023, de 8 de mayo, de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios, migración de personas altamente cualificadas, tributaria y digitalización de actuaciones notariales y registrales; y por la que se modifica la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos.

Artículo 56. *Cobro indebido.*

1. Todo cobro indebido derivado de un contrato de crédito percibido por el prestamista devengará, desde la fecha de cobro de dichos importes, el interés legal del dinero que estuviera vigente en el momento en que se produjera cada uno de los cobros indebidos, incrementado en dos puntos. Si el interés contractual fuese superior al interés legal incrementado en dos puntos porcentuales, devengará inmediatamente el primero.

En caso de subsanación por parte del prestamista de cobros indebidos de forma previa a la presentación de reclamación del consumidor, conforme a lo previsto en el artículo 48.1, se devengará exclusivamente el interés legal del dinero que estuviera vigente en el momento en que se produjera cada uno de los cobros indebidos.

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

3. Lo dispuesto en este artículo se aplicará a las cantidades cobradas sin base contractual o legal, así como a aquellas que, aun teniendo base contractual, deriven de una aplicación incorrecta de los términos del contrato. No se considerarán, a estos efectos, carentes de base contractual las cantidades percibidas en virtud de cláusulas que hayan sido declaradas abusivas con posterioridad.

No obstante, este artículo no será de aplicación a las cantidades que el prestamista haya de restituir al consumidor como consecuencia de los incumplimientos previstos en el capítulo IV del presente título.

Artículo 57. *Vencimiento anticipado.*

1. En los contratos sometidos al libro primero cabrá la inclusión de cláusulas que prevean el vencimiento anticipado y la exigencia de la devolución inmediata del capital adeudado vencido y pendiente de vencer, así como el pago de las demás cantidades adeudadas, en caso de que el consumidor se encuentre en mora en el pago de una parte del capital del préstamo o de los intereses y previo requerimiento del prestamista al consumidor realizado con una antelación mínima de un mes, todo ello sin perjuicio de la política de renegociación prevista en el artículo 66.

En los contratos con obligaciones de pago mensuales, se estimará suficiente para la declaración del vencimiento anticipado de la deuda la existencia de tres mensualidades vencidas e impagadas. En el caso de los contratos de crédito con un plazo de vencimiento inferior a doce meses, se estimará suficiente para la declaración del vencimiento anticipado de la deuda la existencia de una mensualidad vencida e impagada.

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

3. El vencimiento anticipado de créditos que cuenten con un seguro accesorio del que sea beneficiario el prestamista, por causas diferentes a las que son objeto de cobertura, dará lugar a la extinción del contrato de seguro y a la devolución por parte de la entidad aseguradora al consumidor de la parte de prima no consumida sin demora indebida, salvo que el consumidor comunique expresamente a la entidad aseguradora su deseo de que el contrato de seguro mantenga su vigencia y designe para ello un nuevo beneficiario.

Artículo 58. *Cargos por mora.*

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

a) No tenga carácter sancionador o penalizador.

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

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

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

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

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

3. En el caso de descubiertos tácitos, adicionalmente a lo previsto en el apartado 1, el contrato de cuenta corriente o a la vista establecerá el saldo vencido y no pagado a partir del cual podrán repercutirse gastos de reclamación de posiciones deudoras, respetando los límites que se establezcan reglamentariamente, mediante real decreto. Además, los gastos de reclamación de posiciones deudoras serán limitados de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional quinta.

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

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

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

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

Sección 2.ª Actuación ante la clientela

Artículo 59. *Prohibición de consentimiento tácito.*

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

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

3. En caso de contratos de crédito con carácter revolvente o *revolving*, no podrá establecerse por defecto la modalidad de reembolso *revolving* por el que el pago de cuotas periódicas se efectúa por un importe que el consumidor puede elegir y modificar durante la vigencia del contrato, cuando se establezca dicha modalidad de reembolso del crédito como una de las posible. La activación de dicha modalidad de pago requerirá de aceptación expresa por el consumidor.

Artículo 60. *Prohibición de la concesión no solicitada de crédito.*

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

No se considerará concesión de crédito no solicitada las disposiciones superiores al límite del crédito que se produzcan por la imposibilidad técnica de verificar el límite dispuesto del crédito en el momento de ejecutarse la transacción.

2. La prohibición de conceder créditos no solicitados no impedirá que los prestamistas y los intermediarios de crédito anuncien u ofrezcan créditos en el curso de una relación comercial, incluida la publicidad y la oferta de crédito en el punto de venta para financiar la compra de bienes o servicios.

3. La prohibición prevista en el apartado 1 se refiere a aquellos casos en los que no exista una manifestación de voluntad del consumidor, expresa, previa e informada, y no a aquellos casos en los que el consumidor activa o acepta voluntariamente un crédito o una ampliación del límite de crédito mediante medios electrónicos u otros mecanismos de aceptación explícita equivalentes.

Artículo 61. *Prácticas de venta vinculada.*

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

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

No se considerará práctica de venta vinculada la inclusión, junto con el contrato de crédito, de coberturas ofrecidas bajo póliza colectiva en la que el prestamista sea tomador, siempre que tales coberturas no impliquen contratación individual ni coste para el consumidor ni incidan en el tipo deudor o en el coste total del crédito para el consumidor.

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

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

1.º Acumular capital para reembolsar el crédito.
2.º Pagar los intereses del crédito.
3.º Agrupar recursos para obtener el crédito.
4.º Proporcionar una garantía adicional al prestamista en caso de impago.

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

b) Que suscriba, teniendo en cuenta criterios de proporcionalidad del importe del crédito, una póliza de seguros pertinente para garantizar el reembolso del crédito o asegurar el valor de la garantía relacionada con el contrato de crédito.

3. A fin de que los consumidores dispongan de tiempo adicional para comparar las ofertas de seguros, el consumidor dispondrá, antes de adquirir una póliza de seguro, de un plazo mínimo de tres días sin que se modifiquen tales ofertas, debiendo los prestamistas informarles de este derecho. Los consumidores podrán suscribir una póliza de seguro antes del vencimiento de dicho plazo de tres días si así lo solicitan expresamente sin que, en ningún caso, pueda suscribirse antes de la formalización del contrato de crédito.

4. Cuando se vincule la oferta del crédito a la suscripción de una póliza de seguros prevista en el apartado 2.b), el prestamista deberá aceptar, sin demora indebida, la póliza de seguro suscrita con una entidad aseguradora distinta a la ofrecida por este, cuando dicha póliza de seguro tenga las mismas coberturas, de tal forma que ofrezca un nivel de garantía equivalente al que el prestamista haya propuesto, sin modificar las condiciones de la oferta de crédito al consumidor, tanto en la suscripción inicial del crédito como en cada una de las renovaciones. El prestamista no podrá cobrar comisión o gasto alguno por el análisis de las pólizas alternativas que se le presenten por el consumidor.

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

5. Cuando la póliza de seguro vinculada al contrato de crédito prevista en el apartado 2.b) se oferte bajo la modalidad de prima única o mediante prima anual renovable con un periodo de duración inicial superior a un año, el prestamista deberá, en mejor interés del consumidor y, siempre y cuando sea factible atendiendo al criterio de proporcionalidad del importe del crédito:

a) Ofertar la póliza de seguro bajo la modalidad de prima anual renovable sin modificar las condiciones de la oferta de crédito al consumidor, tanto en la suscripción inicial del crédito como en cada una de las renovaciones, todo ello sin perjuicio de la posibilidad de fraccionar la prima anual en períodos de pago inferiores.

En caso de no ser factible la citada oferta, el prestamista deberá informar del derecho que dispone el consumidor de aportar una póliza de seguro bajo modalidad de primas anuales renovables con un nivel de garantía equivalente contratada con otra entidad aseguradora.

b) Aceptar la póliza de seguro bajo la modalidad de prima única o anual renovable de la entidad aseguradora elegida por el consumidor, siempre que disponga de coberturas equivalentes conforme a lo previsto en el apartado 4, sin modificar las condiciones de la oferta de crédito al consumidor, tanto en la suscripción inicial del crédito como en cada una de las renovaciones.

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

a) Que se está contratando un producto o servicio vinculado.

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

c) De los efectos derivados de no contratar cualquiera de los productos vinculados.

7. La oferta de un paquete de productos o servicios financieros junto con el contrato de crédito en el marco de su reestructuración o refinanciación, se regirá por las normas previstas en este artículo.

Artículo 62. *Prácticas de venta combinada.*

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

En todo caso, en las prácticas combinadas la oferta incluirá tanto el precio de los productos y servicios que se ofrecen de forma combinada como el precio de cada uno de ellos por separado, de modo que el consumidor pueda advertir las diferencias entre una oferta y otra.

2. Cuando el prestamista combine la oferta de un crédito con una póliza de seguro relacionada con el contrato de crédito, que se oferte bajo la modalidad de prima única o mediante prima anual renovable con un periodo de duración inicial superior a un año, el prestamista deberá, en mejor interés del consumidor y, siempre y cuando sea factible atendiendo al criterio de proporcionalidad del importe del crédito, ofertar la póliza de seguro bajo la modalidad de prima anual renovable sin modificar las condiciones de la oferta de crédito al consumidor, tanto en la suscripción inicial del crédito como en cada una de las renovaciones, todo ello sin perjuicio de la posibilidad de fraccionar la prima anual en períodos de pago inferiores.

En caso de no ser factible la citada oferta, el prestamista deberá informar del derecho que dispone el consumidor de aportar una póliza de seguro bajo modalidad de primas anuales renovables con un nivel de garantía equivalente contratada con otra entidad aseguradora.

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

a) Que se está contratando un producto o servicio combinado.

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

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

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

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

Artículo 63. *Seguros accesorios a la contratación del crédito.*

1. Cuando la póliza de seguro haya sido contratada con la entidad aseguradora elegida por el prestamista, este deberá informar al consumidor:

a) Del derecho que asiste al consumidor a la devolución de la prima no consumida en caso de reembolso anticipado total de crédito conforme a lo previsto en el artículo 46.6.

b) Del derecho que le asiste a la devolución de la prima no consumida en caso de vencimiento anticipado del crédito en los términos previstos en el artículo 57.

2. Cuando la póliza de seguro haya sido contratada con la entidad aseguradora elegida por el consumidor, el consumidor deberá acreditar al prestamista cada una de las renovaciones de las pólizas de seguro.

Artículo 64. *Servicios de asesoramiento en créditos al consumo.*

1. Los servicios de asesoramiento solo podrán ser prestados por prestamistas y, en su caso, intermediarios de crédito. Estos servicios se entienden sin perjuicio de la actividad de asesoramiento en materia de seguro prestado por los mediadores de seguros que se regirá por su normativa específica.

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

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

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

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

c) Los servicios de asesoramiento se prestan por operadores profesionales que lleven a cabo la actividad de asesoramiento en materia de deudas públicos o voluntarios referidos en el contexto de la gestión de la deuda existente y siempre que no operen a título comercial.

d) Los servicios de asesoramiento se prestan por personas autorizadas y sujetas a la supervisión de las autoridades competentes de conformidad con los requisitos establecidos en el libro primero de este real decreto-ley.

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

5. Los prestamistas no podrán usar el término «independiente» o «asesoramiento independiente», ni expresiones análogas, cuando presten la actividad de asesoramiento.

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

7. El prestamista y, en su caso, el intermediario de crédito proporcionará al consumidor antes de la prestación de servicios de asesoramiento o de la celebración de un contrato para la prestación de dichos servicios, la siguiente información:

a) Una indicación de si la recomendación se basará únicamente en su propia gama de productos, de conformidad con el apartado 8.c), o en una amplia gama de productos de todo el mercado.

b) En su caso, una indicación de los gastos que se cobrarán al consumidor por los servicios de asesoramiento o, si su importe no puede determinarse en el momento en que se proporciona la información, el método empleado para calcularlo.

La información a que se refiere el párrafo primero del presente apartado podrá proporcionarse al consumidor en forma de información precontractual adicional, de conformidad con el artículo 25.7.

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

a) Obtener la información necesaria sobre la situación financiera del consumidor, sus preferencias y objetivos en relación con el contrato de crédito, que permitan recomendar los contratos de crédito que sean adecuados para el consumidor.

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

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

d) Actuar en el mejor interés del consumidor.
e) Proporcionar al consumidor una copia de la recomendación que se le haya formulado.

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

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

a) La cuantía de la retribución que quien preste el servicio vaya a recibir del consumidor por este concepto o, si su importe no puede determinarse en el momento en que se proporciona la información, el método empleado para calcularlo. Si el servicio de asesoramiento fuera gratuito para el consumidor deberá señalarse expresamente.
b) La cuantía de la retribución o comisión que quien preste el servicio vaya a recibir, en su caso, directa o indirectamente del prestamista o prestamistas a los que puedan extenderse las recomendaciones que formule.

Reglamentariamente, mediante real decreto, podrá desarrollarse el contenido mínimo del contrato.

11. Lo dispuesto en este artículo se entiende sin perjuicio de las obligaciones de información al consumidor señaladas en el libro primero de este real decreto-ley.

Sección 3.ª Apoyo a los consumidores en dificultades

Artículo 65. *Actividad de asesoramiento en materia de deudas.*

1. Los consumidores personas físicas que tengan o puedan tener dificultades para cumplir sus compromisos financieros podrán acceder a operadores profesionales que desarrollen la actividad de asesoramiento independiente en materia de deudas.

2. A efectos de asegurar la efectividad del derecho del consumidor establecido en el apartado anterior, los prestamistas contarán, atendiendo al nivel y complejidad de la actividad que desarrollen, con procedimientos y políticas para la detección precoz de los consumidores con dificultades financieras.

3. En caso de detectar que los consumidores tengan dificultades financieras, y de forma previa a la declaración del vencimiento anticipado del crédito conforme a lo previsto en el artículo 57, y sin perjuicio de lo previsto en el artículo 64, los prestamistas remitirán a los consumidores al punto único de información de operadores profesionales que lleve a cabo la actividad de asesoramiento en materia de deudas. Esta remisión no suspenderá ninguna acción judicial o extrajudicial de reclamación de deuda.

4. Podrán desarrollarse, mediante real decreto, los criterios que los prestamistas podrán utilizar para identificar a los consumidores que tengan o puedan tener dificultades para cumplir sus compromisos financieros.

Artículo 66. *Política de renegociación de deudas.*

1. Los prestamistas deberán contar con una política de renegociación de deudas aprobada por el máximo órgano de gobierno o una comisión delegada de dicho órgano de administración, que, ante el incumplimiento por parte del consumidor de sus obligaciones de pago, contemple medidas encaminadas a alcanzar razonablemente, cuando corresponda, acuerdos de renegociación antes de abordar acciones como la exigencia del total del crédito o el recurso a los tribunales.

2. Ante la falta de pago por parte del consumidor, el prestamista deberá advertirle de las potenciales consecuencias que supondría continuar sin efectuar el pago, de las medidas previstas en los códigos de buenas prácticas a los que, en su caso, el prestamista pudiera estar adherido, así como de las posibles medidas de renegociación a su disposición.

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

El prestamista no estará obligado a ofrecer el plan de pagos si ha ofrecido previamente o implementado soluciones de pago parejas directamente o en el marco de un medio adecuado de solución de controversias y el consumidor las ha rechazado o impagado, en su caso. Igualmente, dicha obligación decaerá en caso de que, en el momento de la venta o cesión, el consumidor vulnerable se encuentre en concurso de acreedores.

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

A los efectos de lo establecido en este artículo, se considera que un consumidor se encuentra en una situación de vulnerabilidad económica cuando acredite tener reconocida la condición de beneficiario del ingreso mínimo vital, conforme a lo establecido en el artículo 11 de la Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el ingreso mínimo vital.

Lo previsto en este apartado no será de aplicación a los prestamistas a título subsidiario que concedan créditos en forma de pago aplazado para adquirir bienes y servicios que ellos mismos ofrezcan, siempre que el crédito se conceda sin intereses ni ningún otro coste para el consumidor, y por los que el consumidor solo deba asumir unos gastos limitados adeudados por los pagos atrasados y exigidos.

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

Sección 4.ª Políticas internas

Artículo 67. *Políticas de remuneración.*

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

2. Las políticas, procedimientos y mecanismos de control interno en materia de remuneración serán aprobados por el órgano de administración o comisión delegada de dicho órgano de administración, sobre el que recaerá la responsabilidad última sobre su contenido y aplicación efectiva. Estos instrumentos se acomodarán a las dimensiones y organización interna y a la naturaleza, alcance y complejidad de las actividades de cada prestamista. debiendo garantizar en todo momento una pronta y eficaz respuesta tanto en la detección de incumplimientos o prácticas contrarias a su contenido u objetivos, como en su subsanación. Serán fácilmente accesibles en todo momento para el personal de los prestamistas a quienes sean de aplicación, a quienes se proporcionará formación acerca de su contenido y objetivos, y se mantendrán documentadas, actualizadas y a disposición de la autoridad competente cuando esta las solicite.

3. Las disposiciones contenidas en este artículo deberán aplicarse igualmente a la remuneración de los prestamistas a los intermediarios de crédito. Los intermediarios de crédito serán responsables de aplicar sus propias políticas que cumplan con los apartados anteriores en la remuneración de su personal.

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

primero de este real decreto-ley y sus disposiciones de desarrollo, y, en particular, que no resulte dependiente prioritariamente de los objetivos de venta.

5. Los principios aplicables a la política de remuneración de los prestamistas y los intermediarios de crédito se desarrollarán reglamentariamente, mediante real decreto.

Artículo 68. *Requisitos de conocimientos y competencia aplicables al personal.*

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

Estos requisitos se exigirán igualmente a las personas que desarrollen la actividad de asesoramiento, regulada en el artículo 64.

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

2. Reglamentariamente se podrán establecer, mediante real decreto, los conocimientos básicos exigibles, los requisitos de convalidación de conocimientos y formación exigidos en otras normativas relacionadas, la experiencia previa en el desempeño de funciones similares y las materias que deberá abarcar la formación.

Artículo 69. *Políticas internas en materia de publicidad.*

1. Los prestamistas e intermediarios de crédito deberán establecer políticas, procedimientos y mecanismos de control interno en relación con sus actividades publicitarias y de comunicación comercial, que serán aprobados por el órgano de administración.

2. Estos procedimientos se acomodarán a la naturaleza, alcance y complejidad de las actividades de cada prestamista e intermediario de crédito, debiendo implantar mecanismos de detección de prácticas contrarias a su contenido u objetivos, así como de pronta y eficaz subsanación.

3. Los procedimientos se mantendrán documentados, actualizados y a disposición de la autoridad competente cuando esta los solicite.

4. Reglamentariamente se podrán desarrollar, mediante orden ministerial, las políticas y procedimientos exigibles a los prestamistas e intermediarios de crédito.

CAPÍTULO III

Limitación de costes

Artículo 70. *Medidas de limitación de costes.*

1. El coste total del crédito no podrá ser superior, en términos de TAE, al límite máximo aplicable al contrato de crédito de que se trate, conforme a lo previsto en este capítulo y en sus normas de desarrollo.

A efectos de este artículo, para la determinación de a TAE máxima aplicable al contrato de crédito se tendrá en cuenta el coste de los servicios accesorios, incluidos los comercializados a través de prácticas de venta vinculadas.

2. El límite máximo del coste total del crédito será el publicado por el Banco de España a tal efecto para el semestre de formalización o novación de la operación.

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

a) Contratos de crédito concedidos en forma de descubiertos tácitos, y

b) contratos de crédito de alto coste.

4. Reglamentariamente, mediante real decreto, podrán establecerse las excepciones de aplicación de TAE máxima en contratos de crédito vinculados a compras de bienes y servicios a plazo menor de doce meses, y aquellas otras categorías de crédito y parámetros para limitación de coste diferentes a la TAE prevista en el apartado 1.

Artículo 71. *Límites de TAE máxima.*

1. La TAE máxima a la que se refiere el artículo 70.1 será la que publique el Banco de España para cada uno de los segmentos de crédito que se determinen. Reglamentariamente se podrán desarrollar, mediante real decreto, las reglas de determinación de la TAE máxima aplicable al contrato de crédito.

2. Los límites máximos de TAE serán el resultado de añadir al tipo de interés medio de los créditos al consumo el margen establecido para cada uno de los segmentos de crédito. El Banco de España publicará, semestralmente, los límites de TAE máxima.

3. Reglamentariamente se podrán establecer, mediante real decreto, los segmentos de crédito y los márgenes aplicables a cada uno de ellos, así como el procedimiento de cálculo y actualización de los límites máximos de TAE.

Artículo 72. *Otros límites de coste máximos.*

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

a) En el caso de descubierto tácito, en ningún caso podrán aplicarse unos cargos en concepto de tipo de interés y comisiones de apertura que den lugar a una tasa efectiva anual superior a 2,5 veces el interés legal del dinero.

b) Los créditos de alto coste estarán sujetos a un coste total máximo que vendrá definido por:

1.º Una comisión máxima en concepto de apertura y estudio de la operación.

El importe de dicha comisión tendrá en consideración el menor coste en caso de créditos de alto coste recurrentes. Se presume la existencia de recurrencia si el otorgamiento de créditos de alto coste se efectúa, en todo caso, dentro del plazo de treinta días siguientes al reembolso total de un crédito de alto coste previamente concedido por el propio prestamista.

2.º Un tipo de interés mensual máximo.

3.º El coste total del crédito de alto coste que se obtenga no podrá ser superior, en ningún caso, al coste total que teóricamente habría supuesto un crédito del mismo importe reembolsable en un plazo de doce meses aplicándose el tipo de interés correspondiente al segmento de importe que corresponda al semestre de contratación conforme al artículo 70.1.

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

3. Podrán desarrollarse y modificarse reglamentariamente, mediante real decreto, la forma de cálculo de la tasa efectiva anual, los parámetros de cálculo y los umbrales de limitación de estas categorías de operaciones.

CAPÍTULO IV

Consecuencias derivadas del incumplimiento

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

1. Sin perjuicio del régimen sancionador previsto en el libro primero de este real decreto-ley, el incumplimiento de los artículos regulados en la sección 2.ª del capítulo I de este título, dará lugar a la anulabilidad del contrato, en los términos previstos en este artículo.

2. Declarada la anulación del contrato de crédito, el prestamista deberá restituir al consumidor las cantidades percibidas en concepto de gastos e intereses. Por su parte, el consumidor deberá restituir al prestamista las cantidades entregadas en ejecución del

contrato. Todas estas cantidades devengarán el interés legal del dinero desde la fecha de su respectiva entrega.

3. Cuando, de conformidad con lo previsto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, se mantenga la eficacia del contrato:

a) En caso de incumplimiento del deber de suministro de la información precontractual prevista en los artículos 25.2 y 25.3 de la obligación de entrega de la FICAC a que se refiere el artículo 19.2, en los créditos de alto coste; o de la obligación relativa al contenido o la visibilidad de la INE prevista en el artículo 25.5, la obligación del consumidor de abonar los intereses ordinarios remuneratorios pactados quedará reducida al pago del interés legal del dinero en los plazos convenidos.

b) En el resto de los supuestos de incumplimiento de las obligaciones previstas en la sección 2.ª del capítulo I de este título, podrá declararse, en función del perjuicio que dicho incumplimiento ocasione al consumidor, una reducción de los intereses ordinarios de hasta el 50 % o, si fuera superior, hasta el tipo de interés legal del dinero, sin que en ningún caso dicha modulación pueda situar al consumidor en una posición más gravosa que la derivada de la aplicación del tipo de interés ordinario pactado.

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

1. El incumplimiento de la forma escrita a que se refiere el artículo 31.1, dará lugar a la anulabilidad del contrato. En caso de que el contrato de crédito fuera anulado, se devolverá al prestamista la parte del capital que corresponda en cada uno de los plazos convenidos sin la obligación de abonar los intereses ordinarios remuneratorios pactados por parte del consumidor.

2. En el supuesto de que el documento del contrato no contenga la mención a la tasa anual equivalente a la que se refiere el artículo 31.2.g), la obligación del consumidor de abonar los intereses ordinarios remuneratorios pactados se reducirá a abonar el interés legal en los plazos convenidos.

3. En el caso de incumplimiento por ausencia de los datos exigidos en el artículo 31 y en los artículos 37 y 38 en el documento contractual, se modularán las consecuencias de dicho incumplimiento en función del perjuicio ocasionado al consumidor, lo que podrá dar lugar, como máximo, a una reducción de los intereses ordinarios en un 50 %, o al tipo de interés legal de dinero, si este es mayor.

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

1. En caso de incumplimiento de cualesquiera de las limitaciones de costes previstas en el capítulo III de este título y en las normas que lo desarrollen, el consumidor solo estará obligado a la devolución de la parte del capital que corresponda en cada uno de los plazos convenidos contractualmente con un tipo interés ordinario del 50 % del límite máximo de TAE que le hubiera correspondido al contrato.

2. En caso de incumplimiento de los límites previstos para los contratos de crédito de alto coste en el artículo 72, el contrato se regirá por el tipo de interés que le corresponda a la TAE máxima conforme a lo previsto en el artículo 71.

3. En caso de contratos con vencimiento indefinido o prorrogable automáticamente o con plazo definido en el que se hayan podido aplicar diferentes tipos de interés deudores ordinarios, la consecuencia prevista en el apartado 1 afectará al periodo en el que se hubiera producido el incumplimiento.

4. La subsanación por parte del prestamista de errores en la aplicación de límites de costes previstas en el capítulo III de este título y restitución de intereses cobrados en exceso al consumidor de forma previa a la presentación de reclamación por parte del consumidor, no dará lugar a la aplicación de los efectos de incumplimientos de este artículo.

Artículo 76. *Incumplimiento de las obligaciones de evaluación de solvencia.*

El incumplimiento de las obligaciones de evaluación de solvencia previstas en el artículo 28.1 que genere un perjuicio significativo al consumidor dará lugar a la pérdida del derecho a

repercutir a los consumidores los gastos por la recuperación de saldos vencidos y no pagados, así como a los intereses moratorios pactados en el contrato previstos en los artículos 58.1 y 58.5.

Artículo 77. *Reintegro de cuantías cobradas en exceso.*

Sin perjuicio de las consecuencias de los incumplimientos previstas en este capítulo, las cantidades que hayan sido abonadas por el consumidor al prestamista que excedan de las que resulten exigibles conforme a los artículos 73, 74, 75 y 76 deberán ser reembolsadas al consumidor incrementadas en el interés legal del dinero devengado desde la fecha en que fueron percibidas.

TÍTULO III

Supervisión

CAPÍTULO I

Supervisión de prestamistas de crédito al consumo

Artículo 78. *Supervisión de los prestamistas de crédito al consumo.*

1. El Banco de España supervisará el cumplimiento del libro primero de este real decreto-ley y de sus disposiciones de desarrollo por los prestamistas de crédito al consumo inscritos en registros del Banco de España, y de su actividad cuando actúen en calidad de intermediarios de crédito, y por las personas que posean participaciones significativas en prestamistas de alto coste autorizados conforme a las siguientes previsiones:

a) El Banco de España llevará a cabo la supervisión a que se refiere el párrafo anterior mediante la adopción de las medidas supervisoras y disciplinarias que se consideren necesarias y proporcionales para garantizar unos estándares adecuados en la actividad de crédito al consumo, en el marco de lo dispuesto en el libro primero de este real decreto-ley y sus disposiciones de desarrollo, y de lo establecido por el título III de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

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

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

d) El Banco de España evaluará el cumplimiento por los prestamistas de alto coste autorizados de los requerimientos establecidos en el artículo 11.1.e), f) y g), siguiendo un enfoque proporcionado a la naturaleza, escala y complejidad de los riesgos inherentes del modelo empresarial y actividades de la entidad.

e) El Banco de España podrá exigir a los sujetos mencionados en este apartado cuando no cumplan los requisitos impuestos por el libro primero de este real decreto-ley y su normativa de desarrollo, que adopten en una fase temprana todas las medidas o actuaciones necesarias para dar cumplimiento a dichos requisitos. En particular, el Banco de España podrá exigir que modifiquen o actualicen sus sistemas de gobernanza interna y sus mecanismos de control interno, a fin de garantizar el respeto de los derechos de los consumidores.

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

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

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

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

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

2. Lo dispuesto en este artículo se entenderá sin perjuicio de las competencias de la Agencia Española de Protección de Datos para supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, por los sujetos señalados en el apartado 1 y del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias para supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 10/2010, de 28 de abril, y el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo.

Artículo 79. *Supervisión de la actuación de los prestamistas al consumo que operen a través de sucursales y en régimen de libre prestación de servicios.*

1. Cuando el Banco de España tenga motivos claros y demostrables para determinar que un prestamista de crédito al consumo que opere sin establecimiento o mediante sucursal en España de aquellos a los que se refieren los artículos 7.2.g), 7.2.h), 7.2.i) y 7.2.j), infringe, en la actividad de concesión de préstamos al consumo, las obligaciones derivadas del libro primero y de su normativa de desarrollo, el Banco de España podrá tomar las medidas oportunas a fin de evitar nuevas irregularidades o sancionarlas y, en la medida en que sea necesario, prohibir al prestamista de crédito al consumo efectuar nuevas operaciones en España.

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

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

Artículo 80. *Intervención de la comercialización de créditos al consumo.*

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

a) La comercialización, la distribución o la concesión de los créditos sujetos al ámbito del libro primero de este real decreto-ley.

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

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

a) El crédito o, en su caso, la práctica o actividad objeto de intervención suscitan una preocupación significativa desde el punto de vista de los derechos del consumidor o suponen

una amenaza grave para el funcionamiento ordenado y la integridad de los mercados de crédito.

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

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

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

4. Con carácter excepcional, el Banco de España podrá imponer cualquiera de las medidas de intervención previstas en el apartado 1, de forma temporal y sin necesidad de audiencia a los interesados, cuando se requiera de una respuesta rápida y efectiva para responder a circunstancias extraordinarias que puedan poner en grave e inminente riesgo los derechos del consumidor o el funcionamiento ordenado y la integridad de los mercados de crédito.

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

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

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

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

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

Artículo 81. *Control de la publicidad.*

El Banco de España tendrá la potestad administrativa de requerir a los prestamistas de crédito al consumo e intermediarios de crédito, la cesación o rectificación de la publicidad relativa a los contratos bajo el amparo del libro primero de este real decreto-ley y que no se ajuste a la normativa de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios a los que se refiere el libro primero de este real decreto-ley o a lo dispuesto en sus normas de desarrollo. En su caso, la rectificación se efectuará por los mismos medios empleados para la difusión de la campaña y con idéntico alcance. Esta medida se adoptará sin perjuicio de las responsabilidades en que pudiera haber incurrido la entidad con arreglo al régimen sancionador previsto en el libro primero de este real decreto-ley.

CAPÍTULO II

Cooperación y obligación de secreto

Artículo 82. *Cooperación entre autoridades competentes.*

1. El Banco de España cooperará estrechamente con otras autoridades competentes nacionales y de otros Estados miembros siempre que sea necesario para el desempeño de

sus funciones y deberes, o el ejercicio de sus facultades en virtud del libro primero de este real decreto-ley y su normativa de desarrollo, en particular, a la hora de realizar comprobaciones, investigaciones e inspecciones *in situ*. Asimismo, el Banco de España coordinará sus actuaciones con dichas autoridades para evitar posibles duplicaciones y solapamientos cuando ejerzan las facultades de supervisión y apliquen sanciones administrativas y medidas correctoras en casos transfronterizos.

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

Artículo 83. *Obligación de secreto.*

El artículo 82 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, será de aplicación, con las adaptaciones que mediante real decreto puedan adoptarse, respecto de los datos, documentos e informaciones que obren en poder del Banco de España en virtud del ejercicio de las funciones que le encomiende el libro primero de este real decreto-ley.

TÍTULO IV

Régimen sancionador

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 84. *Carácter de normas de ordenación y disciplina.*

1. Las disposiciones contenidas en el libro primero de este real decreto-ley y su normativa de desarrollo tendrán consideración de normas de ordenación y disciplina para los prestamistas, así como para quienes ejerzan cargos de administración o dirección o dirijan efectivamente cualquiera de ellos, y para los poseedores de participaciones significativas en los prestamistas de alto coste autorizados.

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

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

b) Los artículos 14.a) y 14.b) en relación con los procedimientos, órganos, sistemas y mecanismos relativos a la observancia de la normativa de blanqueo de capitales y de la normativa de protección de datos personales.

c) El artículo 30.1, párrafo primero, y los artículos 30.2, 30.3, 30.4 y 30.5 de la sección 3.ª del capítulo I del título II del libro primero, sobre evaluación de solvencia y bases de datos.

d) El artículo 33 de la sección 5.ª del capítulo I del título II del libro primero sobre el deber de los prestamistas, de acreditación de autorización e inscripción, ante los fedatarios públicos.

e) Los artículos 40, 41, 42 y 43 de la sección 9.ª del capítulo I del título II del libro primero, sobre contratos de crédito vinculados.

f) Los artículos 49 y 50 de la sección 12.ª del capítulo I del título II del libro primero sobre resolución de litigios.

g) El artículo 55 en relación con la aplicación del principio de accesibilidad universal y el artículo 56.2, sobre el cobro indebido, de la sección 1.ª del capítulo II del título II del libro primero sobre disposiciones generales de normas de conducta.

h) El artículo 64 de la sección 2.ª del capítulo II del título II del libro primero sobre actuación ante la clientela, cuando la actividad de asesoramiento sea realizada por intermediario de crédito.

i) El capítulo IV del título II del libro primero sobre consecuencias derivadas del incumplimiento.

3. Sin perjuicio de lo previsto en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, el incumplimiento de las disposiciones del libro primero de este real decreto-ley por intermediarios de crédito, por

parte de prestamistas de crédito a título subsidiario previstos en el artículo 7.3, y de aquellas previsiones que no sean de ordenación y disciplina conforme a lo establecido en el apartado 2, será sancionado como infracción en materia de consumo, siendo de aplicación lo dispuesto en el régimen sancionador general de protección de los consumidores y usuarios previsto en el título IV del libro primero del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y demás normas aplicables, así como en las normas establecidas en las leyes autonómicas correspondientes.

No obstante, el incumplimiento de las disposiciones relativas a la información previa al contrato, según establece el artículo 25, y la obligación de evaluar la solvencia del consumidor prevista en el artículo 28, siempre que no tengan carácter ocasional o aislado, se considerarán como infracciones graves, pudiendo ser en su caso consideradas como infracciones muy graves atendiendo a los criterios previstos en el artículo 50 del citado texto refundido.

4. Lo dispuesto en los apartados anteriores se entenderá sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones del título VIII y del título IX de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, y de las competencias de la Agencia Española de Protección de Datos conforme a esa ley orgánica, en los casos en que se produzca una vulneración de la normativa de protección de datos por parte de prestamistas de crédito al consumo.

Asimismo, lo dispuesto en los apartados anteriores se entenderá igualmente sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones del capítulo VIII de la Ley 10/2010, de 28 de abril, y de las competencias del Consejo de Ministros, del Ministro de Economía, Comercio y Empresa, del Director General del Tesoro y Política Financiera, del Comité Permanente y de la Secretaría de la Comisión conforme a esa ley, en los casos en que se produzca una vulneración de la normativa de blanqueo de capitales por parte de prestamistas de crédito al consumo.

Artículo 85. *Potestad sancionadora del Banco de España.*

1. La potestad sancionadora respecto de las normas de ordenación y disciplina señaladas en el artículo 84 corresponderá al Banco de España.

2. El régimen sancionador aplicable será el previsto en el título IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y en el Real Decreto 2119/1993, de 3 de diciembre, sobre el procedimiento sancionador aplicable a los sujetos que actúan en los mercados financieros, con las especialidades que se contengan en el libro primero del presente real decreto-ley.

3. El régimen de publicidad de las sanciones será el previsto en el artículo 115 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, con la única salvedad de que el plazo máximo durante el cual el Banco de España mantendrá publicada en su página web toda la información será de cinco años.

CAPÍTULO II

Infracciones

Artículo 86. *Aplicación del régimen sancionador.*

1. El incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina previstas en el libro primero de este real decreto-ley dará lugar a la aplicación del régimen sancionador regulado en este capítulo a los prestamistas de crédito al consumo señalados en el artículo 7.2, a los titulares de participaciones significativas en los prestamistas de alto coste autorizados conforme al artículo 17, así como a las personas que ejerzan funciones de administración o dirección en esas entidades o las dirijan efectivamente.

2. El régimen sancionador previsto en este capítulo será también de aplicación a las personas físicas o jurídicas y sus administradores de hecho o de derecho que infrinjan la prohibición contemplada en el artículo 7.1.

Artículo 87. *Infracciones.*

1. Las infracciones podrán clasificarse en muy graves, graves o leves.

2. Constituyen infracciones muy graves:

a) La concesión de créditos o la prestación de servicios bajo el ámbito de aplicación del libro primero de este real decreto-ley y con carácter profesional sin estar, cuando así se exija, previamente registrado en la forma y con los requisitos exigidos por este libro.

b) Negarse o resistirse el prestamista de crédito al consumo a la actuación del Banco de España en ejercicio de la función supervisora, siempre que medie requerimiento expreso y por escrito al respecto.

c) La realización de actos u operaciones por parte de un prestamista con incumplimiento de las obligaciones previstas en el libro primero de este real decreto-ley, siempre que, por el número de afectados, la reiteración de la conducta o los efectos sobre la confianza de la clientela y la estabilidad del sistema financiero tales incumplimientos puedan estimarse como especialmente relevantes, conforme a la letra z) del artículo 92 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

d) No contar con procedimientos de registro y tramitación de reclamaciones adecuados y transparentes conforme a lo dispuesto en el artículo 48.

e) Incumplir el deber de confidencialidad sobre los datos recibidos de la Central de Información de Riesgos, usar esos datos para fines diferentes de los previstos en la normativa reguladora de esa Central, o solicitar informes sobre personas titulares de riesgos fuera de los casos expresamente autorizados en la citada normativa; salvo que, por el número de afectados o por la importancia de la información, las infracciones a las que se refiere esta letra puedan considerarse poco relevantes.

f) La falta de comunicación o la comunicación incompleta o inexacta de los datos que deban ser remitidos a la Central de Información de Riesgos, siempre que por su importancia o por el retraso en su envío, tales incumplimientos puedan estimarse como especialmente relevantes. A los efectos de esta letra, se entenderá, asimismo, como falta de remisión, la remisión extemporánea fuera del plazo previsto en la norma correspondiente o del plazo concedido por el órgano competente al efectuar, en su caso, el oportuno requerimiento.

g) Adicionalmente, en relación los prestamistas de alto coste autorizados, y sin perjuicio de las infracciones anteriores, constituirán también infracciones muy graves las siguientes conductas:

1.º Incumplir los requisitos de honorabilidad, conocimientos y experiencia de los miembros del órgano de administración u órgano equivalente y, en caso de ser distintas, las personas que efectivamente dirijan la entidad, establecidos en el artículo 11.1.e) cuando el Banco de España aprecie la existencia de un incumplimiento de los citados requisitos, que no se subsane tras la remisión del correspondiente requerimiento.

2.º Presentar deficiencias en los sistemas de gobernanza y mecanismos de control interno establecidos con arreglo a lo dispuesto en el artículo 11.1.g), cuando tales deficiencias pongan en grave peligro el respeto de los derechos de los consumidores, o comprometan de forma severa la observancia de la normativa aplicable a los créditos o contratos de crédito.

3.º Adquirir directa o indirectamente una participación significativa en un prestamista de créditos de alto coste autorizado, incumpliendo lo previsto en el artículo 17, y en particular, el deber de comunicación al Banco de España.

4.º Poner en peligro la gestión sana y prudente de un prestamista de créditos de alto coste autorizado mediante la influencia ejercida por el titular de una participación significativa.

5.º Incurrir en infracciones graves cuando durante los cinco años anteriores a su comisión hubiera sido impuesta sanción firme en vía administrativa por el mismo tipo de infracción al prestamista cuando realicen actividades bajo el ámbito de aplicación del libro primero de este real decreto-ley.

3. Son infracciones graves:

a) La realización de actos u operaciones por parte de un prestamista con incumplimiento de las obligaciones señaladas en el libro primero de este real decreto-ley, si no se dan las circunstancias descritas en el anterior apartado 2.c), o con incumplimiento de su normativa de desarrollo, salvo que tales hechos tengan carácter ocasional o aislado.

b) Incumplir el deber de confidencialidad sobre los datos recibidos de la Central de Información de Riesgos, usar esos datos para fines diferentes de los previstos en la normativa reguladora de esa Central, o solicitar informes sobre personas titulares de riesgos fuera de los casos expresamente autorizados en la citada normativa; cuando, por el número de afectados o por la importancia de la información, las infracciones a las que se refiere este apartado puedan considerarse poco relevantes.

c) No remitir al órgano administrativo competente la información, los datos o documentos que deban serle remitidos, tales como la información financiera a remitir con carácter periódico o los datos a declarar a la Central de Información de Riesgos, o que el mismo requiera en el ejercicio de sus funciones, o su remisión incompleta o inexacta, salvo que ello suponga la comisión de una infracción muy grave. A los efectos de esta letra se entenderá como falta de remisión, la remisión extemporánea fuera del plazo previsto en la norma correspondiente o del plazo concedido por el órgano competente al efectuar, en su caso, el oportuno requerimiento.

d) Adicionalmente, en relación con los prestamistas de alto coste autorizados, y sin perjuicio de las infracciones anteriores, constituirán también infracciones graves las siguientes conductas, cuando no constituyan infracciones muy graves:

1.º Incumplir los requisitos de honorabilidad, conocimientos y experiencia de los miembros del órgano de administración u órgano equivalente y, en caso de ser distintas, las personas que efectivamente dirijan la entidad, establecidos en el artículo 11.1.e).

2.º Presentar deficiencias en los sistemas de gobernanza y mecanismos de control interno establecidos con arreglo a lo dispuesto en el artículo 11.1.g).

4. Son infracciones leves el incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina de obligada observancia por prestamistas que no constituyan infracción grave o muy grave conforme a lo dispuesto en los dos apartados anteriores.

CAPÍTULO III

Sanciones

Artículo 88. *Aplicación de sanciones.*

1. Por la comisión de las infracciones a las que se refiere el artículo 87 se aplicarán las sanciones previstas en el capítulo III del título IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio, con las especialidades establecidas en los apartados siguientes.

2. En la consideración de los importes de la multa por parte del órgano competente para resolver en caso de prestamistas de alto coste autorizados, la aplicación de los porcentajes establecidos en los artículos 97.1.a).2.º, párrafo segundo, 98.1.b), párrafo segundo, y 99.1.b), párrafo segundo, de la Ley 10/2014, de 26 de junio, se efectuará sobre el volumen de negocios neto anual total que haya realizado la entidad en el ejercicio anterior y no sobre los recursos propios de la entidad.

3. En caso de la comisión de infracciones contempladas en el artículo 87, además de las sanciones previstas en los apartados anteriores, podrá imponerse como medida accesoria la restitución de los beneficios obtenidos o de las pérdidas evitadas como consecuencia de la comisión de la infracción, en caso de que puedan determinarse.

LIBRO SEGUNDO

Régimen jurídico de los administradores y compradores de créditos dudosos

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 89. *Objeto.*

1. El libro segundo de este real decreto-ley tiene como finalidad la protección del prestatario en la compraventa de créditos dudosos a compradores de crédito. Se establece para ello el régimen jurídico aplicable a la actividad de los compradores de créditos y administradores de créditos, llevada a cabo respecto a créditos o contratos de crédito dudosos celebrados por entidades de crédito establecidas en la Unión Europea o por establecimientos financieros de crédito.

2. Adicionalmente, el libro segundo de este real decreto-ley regula el régimen aplicable a las entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito, cuando actúen como administradores de créditos y como vendedores respecto a créditos o contratos de crédito dudosos celebrados por entidades de crédito establecidas en la Unión Europea o por establecimientos financieros de crédito.

Artículo 90. *Definiciones relativas al régimen de compradores y administradores de crédito.*

A los efectos del libro segundo, y de la normativa que lo desarrolle, se entenderá por:

1. «Acreedor»: toda entidad de crédito o establecimiento financiero de crédito que haya concedido un crédito o un comprador de créditos.

2. «Actividades de administración de créditos»: se consideran actividades de administración de créditos una o varias de las actividades siguientes:

a) cobrar o recuperar del prestatario los pagos vencidos relacionados con los créditos o contratos de crédito dudosos;

b) renegociar con el prestatario las condiciones relativas a un crédito o contrato de crédito dudoso, con arreglo a las instrucciones del comprador de créditos, cuando el administrador de créditos no sea un intermediario de crédito de conformidad con el artículo 2.q) del presente real decreto-ley, ni un intermediario de crédito inmobiliario de conformidad con el artículo 4.5 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo;

c) administrar cualquier reclamación relacionada con los créditos o contratos de crédito;

d) informar al prestatario de cualesquiera cambios en los tipos de interés, de los gastos o de los pagos vencidos relacionados con los créditos o contratos de crédito.

3. «Administrador de créditos»: toda persona jurídica que, en el ejercicio de su actividad empresarial, ejercite, gestione y ejecute los derechos y obligaciones relacionados con créditos y contratos de crédito dudosos, en nombre de un comprador de créditos y que realice al menos una actividad de administración de créditos.

4. «Comprador de créditos»: toda persona física o jurídica, distinta de una entidad de crédito o de un establecimiento financiero de crédito, que compre créditos o contratos de crédito dudosos en el ejercicio de su actividad comercial, empresarial o profesional.

5. «Consumidor»: toda persona física que, en los contratos de crédito cubiertos por el libro segundo de este real decreto-ley, actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial o profesional.

6. «Contrato de administración de créditos»: un contrato celebrado por escrito entre un comprador de créditos y un administrador de créditos relativo a los servicios que debe prestar el administrador de créditos en nombre del comprador de créditos.

7. «Contrato de crédito»: el contrato inicialmente celebrado, modificado o resultante de una novación mediante el cual una entidad de crédito o un establecimiento financiero de crédito concede o se compromete a conceder un crédito en forma de pago aplazado, préstamo o cualquier otra facilidad de pago similar, a un prestatario.

8. «Contrato de crédito dudoso»: un contrato de crédito que se clasifica como exposición dudosa de conformidad con el artículo 47 bis del Reglamento (UE) n.º 575/2013, del

Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012.

9. «Entidad de crédito»: toda entidad que tenga dicha consideración según la definición del artículo 4.1.1 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013.

10. «Estado miembro de acogida»: el Estado miembro de la Unión Europea, distinto del Estado miembro de origen, en el que un administrador de créditos haya establecido una sucursal, o donde realice actividades de administración de créditos, y, en cualquier caso, donde el prestatario esté domiciliado o en el que esté situado su domicilio social o, si con arreglo a su derecho nacional no tiene domicilio social, el Estado miembro en el que esté situado su centro de efectiva administración y dirección.

11. «Estado miembro de origen»:

a) En el caso de los administradores de créditos, el Estado miembro de origen será el Estado miembro de la Unión Europea en el que esté situado su domicilio social o, si con arreglo a su derecho nacional no tiene domicilio social, el Estado miembro de la Unión Europea en el que esté situado su centro de efectiva administración y dirección.

b) En el caso de los compradores de créditos, el Estado miembro de la Unión Europea en el que el comprador de créditos o su representante estén domiciliados o en el que esté situado su domicilio social; o, si con arreglo a su derecho nacional no tiene domicilio social, el Estado miembro de la Unión Europea en el que esté situado su centro de efectiva administración y dirección.

12. «Establecimiento financiero de crédito»: toda entidad financiera que tenga dicha consideración según la definición del artículo 6.1 de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.

13. «Participaciones cualificadas»: una participación directa o indirecta en una empresa que represente el 10 % o más del capital o de los derechos de voto o que permita ejercer una influencia notable en la gestión de dicha empresa según lo establecido en el artículo 4.1.36) del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013.

14. «Prestatario»: toda persona física o jurídica que haya celebrado un contrato de crédito con una entidad de crédito o un establecimiento financiero de crédito, incluido su sucesor legal o el nuevo titular. También tendrán la consideración de prestatario las herencias yacentes, comunidades de bienes y demás entidades sin personalidad jurídica que hayan celebrado un contrato de crédito con una entidad de crédito o un establecimiento financiero de crédito, incluido su sucesor legal o el nuevo titular.

15. «Proveedor de servicios de administración de créditos»: un tercero contratado por un administrador de créditos para realizar cualquiera de las actividades de administración de créditos.

Artículo 91. *Ámbito de aplicación.*

1. El libro segundo se aplica a:

a) los administradores de créditos que actúen en nombre de un comprador de créditos respecto de créditos o de contratos de créditos dudosos celebrados por una entidad de crédito establecida en la Unión Europea o un establecimiento financiero de crédito y adquiridos por dicho comprador.

b) los compradores de créditos que adquieran créditos o contratos de crédito dudosos celebrados por entidades de crédito establecidas en la Unión Europea o establecimientos financieros de crédito.

2. Los artículos 93.1, en relación con la reserva de actividad, 99.1, respecto al registro de administradores de créditos, 109, sobre el cumplimiento de obligaciones por parte del administrador de créditos, 110, en lo referido a la relación con el prestatario, comunicación de la compraventa y comunicaciones posteriores, 111.1, sobre el contrato de administración de créditos y 113, en relación con la supervisión del Banco de España y los títulos V del libro segundo, sobre las reclamaciones, y VI del libro segundo, relativo al régimen sancionador, así como la disposición adicional segunda sobre la protección de datos personales, serán de

aplicación a las entidades de crédito y a los establecimientos financieros de crédito cuando realicen actividades de administración de créditos.

3. Los artículos 103, respecto al derecho a la información de créditos dudosos, y 104, sobre información al supervisor, y el título VI del libro segundo, relativo al régimen sancionador, serán de aplicación a entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito, cuando actúen como vendedores.

4. Los artículos 112, relativo al contrato de externalización de las actividades de administración de créditos y 120, respecto de la protección de los prestatarios a través de mecanismos extrajudiciales, y el título VI del libro segundo, relativo al régimen sancionador, serán de aplicación a los proveedores de servicios de administración de créditos.

Artículo 92. *Exclusiones al ámbito de aplicación.*

1. El libro segundo no será de aplicación a:

a) La administración de créditos o contratos de crédito llevada a cabo por las siguientes sociedades en nombre de los fondos que gestionen:

1.º las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva (SGIIC), autorizadas de conformidad con la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva;

2.º las sociedades gestoras de entidades de inversión colectiva de tipo cerrado, autorizadas de conformidad con la Ley 22/2014, de 12 de noviembre, por la que se regulan las entidades de capital-riesgo, otras entidades de inversión colectiva de tipo cerrado y las sociedades gestoras de entidades de inversión colectiva de tipo cerrado, y por la que se modifica la Ley 35/2003;

3.º las sociedades de inversión de capital variable autorizadas de conformidad con la sección 2.ª del capítulo I del título III de la Ley 35/2003, siempre que dichas sociedades de inversión de capital variable no hayan designado a una SGIIC con arreglo a esa ley.

b) La administración de créditos o contratos de crédito celebrados por una entidad de crédito no establecida en la Unión Europea ni por un establecimiento financiero de crédito, excepto cuando los créditos o los contratos de crédito, hayan sido sustituidos por contratos de crédito celebrados por una entidad de crédito establecida en la Unión Europea o un establecimiento financiero de crédito.

c) La compra de créditos o contratos de crédito dudosos por una entidad de crédito establecida en la Unión Europea o por un establecimiento financiero de crédito.

d) La administración de créditos o contratos de crédito, realizada por notarios, personal al servicio de la Administración de Justicia o abogados, tal y como estos últimos se definen en el artículo 2, letra a), del Real Decreto 936/2001, de 3 de agosto, por el que se regula el ejercicio permanente en España de la profesión de abogado con título profesional obtenido en otro Estado miembro de la Unión Europea, cuando realicen actividades de administración de créditos en el ejercicio de su profesión colegiada.

e) La administración de créditos o contratos de crédito y la compra o cesión de créditos o contratos de crédito realizadas por la Sociedad de Gestión de Activos procedente de la Reestructuración Bancaria (Sareb) creada mediante la disposición adicional séptima del Real Decreto-ley 24/2012, de 31 de agosto, de reestructuración y resolución de entidades de crédito, así como la administración de créditos o contratos de crédito contratados por Sareb para tal finalidad.

f) La administración de créditos o contratos de crédito y la compra o cesión de créditos o contratos de crédito realizadas por el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito (FGD) creado mediante el Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre.

2. En relación con los contratos de crédito que entren dentro de su ámbito de aplicación, el libro segundo de este real decreto-ley no afectará a lo establecido en el Código Civil y en el Código de Comercio en lo que respecta a la cesión de los créditos o contratos de crédito, ni tampoco a la protección otorgada a las personas consumidoras o a los prestatarios, en particular en virtud del Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de junio de 2008 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I), el Reglamento (UE) n.° 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre

de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, el libro primero de este real decreto-ley, y la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, ni a lo dispuesto por otras disposiciones pertinentes del derecho español relacionadas con la protección de las personas consumidoras y los derechos de los prestatarios.

TÍTULO I

Régimen jurídico de los administradores de crédito

CAPÍTULO I

Régimen de autorización y registro

Sección 1.ª Reserva de actividad

Artículo 93. *Reserva de actividad de la administración de créditos dudosos.*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 101, solo podrán realizar actividades de administración de créditos dudosos los administradores de créditos autorizados en España y, sin necesidad de obtener la autorización a que se refiere la sección 2.ª de este capítulo, las entidades de crédito y los establecimientos financieros de crédito.

2. Los administradores de créditos autorizados no podrán llevar a cabo la captación de depósitos u otros fondos reembolsables del público en la forma prevista en el artículo 3.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

Los administradores de créditos que así lo hayan establecido en sus Estatutos y estén autorizados para ello conforme a la sección 2.ª de este capítulo, podrán recibir y mantener fondos de los prestatarios con el fin de enviárselos a los compradores de créditos, en relación con la actividad de administración de créditos referida a créditos y contratos de crédito dudosos celebrados por una entidad de crédito o un establecimiento financiero de crédito.

3. Cuando un crédito dudoso bajo la administración de un administrador de créditos autorizado devenga no dudoso, el administrador de créditos autorizado podrá seguir llevando a cabo sus actividades de administración de créditos respecto del mismo crédito sobre la base de su autorización como administrador de créditos.

Sección 2.ª Régimen de autorización y registro

Artículo 94. *Autorización y requisitos exigibles para su obtención.*

1. La autorización para operar como administrador de créditos corresponderá al Banco de España, y podrá contemplar la realización de todas o algunas de las actividades de administración de créditos a las que se refiere el artículo 90.2.

2. Para la concesión de la autorización a la que se refiere el apartado 1, deberá cumplirse con los requisitos siguientes:

a) El solicitante debe ser una persona jurídica con ánimo de lucro constituida legalmente en España, cuyo domicilio social o centro de efectiva administración y dirección se encuentre en España.

b) Los miembros del órgano de administración u órgano equivalente del solicitante, así como las personas que dirijan efectivamente la actividad cuando no formen parte de ese órgano, deben reunir los requisitos de idoneidad necesarios para el ejercicio de su cargo. En particular, deben gozar de la oportuna honorabilidad y el órgano de administración u órgano equivalente en su conjunto debe acreditar los conocimientos y la experiencia adecuados

para ejercer la actividad de manera competente y responsable. Concurre honorabilidad en aquellos sujetos que demuestren lo siguiente:

1.º que no tienen antecedentes penales en España, en otro Estado miembro o en un tercer país, conforme a la legislación aplicable en cada caso, por haber cometido delitos relacionados con la propiedad, los servicios y actividades financieros, el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, el fraude, la usura, la hacienda pública, la violación del secreto profesional o la integridad física, así como cualquier otro delito en virtud del derecho de sociedades, concursal o de la protección de las personas consumidoras y usuarios;

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

3.º que siempre se han mostrado transparentes, abiertos y cooperativos en sus relaciones profesionales anteriores con las autoridades de supervisión y de regulación, sobre la base de la información de que disponga el Banco de España, o de la que tenga conocimiento, en el momento de la concesión de la autorización, pudiéndose considerar cumplido este requisito en ausencia de dicha información;

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

c) Las personas que posean participaciones cualificadas en el capital del solicitante, así como las personas que dirijan efectivamente la actividad de dichas personas que posean participaciones cualificadas en el caso de que sean personas jurídicas, deben gozar de la oportuna honorabilidad, lo que se demostrará mediante el cumplimiento de los requisitos a los que se refieren la letra b) ordinales 1.º y 4.º de este mismo apartado.

d) El solicitante debe contar con sistemas de gobernanza sólidos y mecanismos de control interno adecuados, incluidos procedimientos contables y de gestión del riesgo, que garanticen el respeto de los derechos del prestatario y la observancia de la normativa aplicable a los créditos o contratos de crédito dudosos.

e) El solicitante debe contar con sistemas de gobernanza sólidos y mecanismos de control interno, incluido el nombramiento de un delegado de protección de datos, que garanticen la observancia del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

f) El solicitante debe contar con una política adecuada que garantice el cumplimiento de las normas para la protección y el trato justo y diligente de los prestatarios, en particular teniendo en cuenta la situación financiera de estos y, en su caso, la necesidad de remitirles a servicios de asesoramiento en materia de endeudamiento o servicios sociales.

g) El solicitante debe disponer de procedimientos internos adecuados y específicos que garanticen el registro y la tramitación de las reclamaciones de los prestatarios.

Artículo 95. *Modificaciones posteriores a la autorización como administrador de créditos.*

1. Corresponderá al Banco de España, conforme al procedimiento de autorización previsto en el artículo 97, conceder la autorización correspondiente a:

a) la ampliación o modificación sustancial de las actividades comunicadas en el procedimiento de autorización;

b) la recepción y mantenimiento de fondos de los prestatarios con el fin de enviarlos a los compradores de créditos, en relación con la actividad de administración de créditos referida a créditos o contratos de crédito dudosos, celebrados por una entidad de crédito o un establecimiento financiero de crédito.

2. Toda persona física o jurídica que, por sí sola o actuando de forma concertada con otras, haya decidido adquirir, directa o indirectamente, una participación cualificada en un

administrador de créditos autorizado lo comunicará previamente por escrito al Banco de España.

En esta comunicación se indicará la cuantía de la participación prevista y se incluirá toda la información que fuera pertinente para que el Banco de España pueda llevar a cabo la evaluación de los requisitos de honorabilidad del adquirente potencial, así como de las personas que dirijan efectivamente la actividad de ese adquirente en el caso de que sea una persona jurídica, a los que se refiere el artículo 94.2.b).1.º y 4.º

Una vez recibida la comunicación, el Banco de España evaluará si la información trasladada es completa o incompleta. Si la información fuera incompleta, el Banco de España requerirá al interesado para que subsane la falta, en el plazo máximo de 10 días hábiles, indicándole que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de la adquisición de la participación cualificada, previa resolución. Si la información fuera completa, el Banco de España también lo notificará al interesado. El plazo máximo para resolver y notificar sobre los requisitos de honorabilidad será de 60 días hábiles desde la notificación de que la información se considere completa. El vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado la resolución legitima al interesado para entender estimada su pretensión de adquisición de participaciones cualificadas.

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

Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores y a fin de que el Banco de España pueda valorar la vigencia de los requisitos exigibles para conservar la autorización, los administradores de créditos comunicarán al Banco de España, tan pronto como la conozcan, cualquier adquisición o cesión de participaciones cualificadas. El Banco de España podrá solicitar de los administradores de créditos la remisión de cuanta información pueda ser apropiada para evaluar la honorabilidad de las nuevas personas que posean participaciones cualificadas, así como de las personas que dirijan efectivamente la actividad de esas personas que posean participaciones cualificadas en el caso de que sean personas jurídicas, a la luz de las condiciones que se establecen en el artículo 94.2.b).1.º y 4.º

3. Los administradores de créditos deberán comunicar al Banco de España el nombramiento de nuevos miembros del órgano de administración u órgano equivalente, así como el de las personas que dirijan efectivamente la entidad cuando no formen parte de dicho órgano, a fin de que esta autoridad evalúe, con carácter previo al ejercicio del cargo, el cumplimiento de los requisitos de honorabilidad de los miembros previstos en el artículo 94.2.b).1.º a 4.º, y de conocimientos y experiencia adecuados para ejercer la actividad de manera competente y responsable del órgano en su conjunto en el plazo de tres meses. A falta de notificación en este plazo, se entenderá que la valoración es positiva.

Los administradores de créditos deberán comunicar también al Banco de España cualquier circunstancia que pudiera afectar negativamente a la honorabilidad de las citadas personas, así como a sus conocimientos y experiencia adecuados para ejercer su actividad de manera competente y responsable, en el plazo máximo de quince días desde que tengan conocimiento de ella.

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

4. El Banco de España elaborará el modelo normalizado de las distintas comunicaciones previstas en los apartados 1, 2 y 3 anteriores, relativas a la modificación de la autorización, a la adquisición de participaciones cualificadas y al nombramiento de nuevos miembros del órgano de administración o equivalente, adecuando el contenido de dichos modelos a lo previsto en los referidos apartados.

5. En caso de que se produzca cualquier cambio que afecte a la exactitud de la información y la documentación aportada en el procedimiento de autorización, el administrador de crédito informará de ello sin demora al Banco de España. El Banco de España podrá exigir al solicitante cuantos datos o informes se consideren oportunos para

verificar el cumplimiento de los requisitos necesarios para el mantenimiento de la autorización como administrador de créditos autorizado. Si el cambio afectase sustancialmente al negocio o actividad planteada, deberá ser objeto de un procedimiento de modificación de la autorización conforme a lo previsto en el apartado 1.a).

Artículo 96. *Capacidad para recibir y mantener fondos.*

1. Los administradores de créditos que así lo hayan establecido en sus Estatutos y hayan sido autorizados para ello podrán recibir y mantener fondos de prestatarios con el fin de enviarlos a los compradores de créditos, en relación con la actividad de administración de créditos referida a créditos o contratos de crédito dudosos, celebrados por una entidad de crédito o un establecimiento financiero de crédito.

2. Si el solicitante de autorización para operar como administrador de crédito o el administrador de créditos autorizado hubiera expresado su intención de poder recibir y mantener fondos de los prestatarios con el fin de enviarlos a los compradores de créditos, para que se le conceda la autorización a la que se refiere el artículo 94 o para que se modifique la autorización ya concedida conforme al artículo 95, además de los requisitos del artículo 94, deberá disponer de, al menos, una cuenta de pago separada en una entidad de crédito autorizada en un Estado miembro de la Unión Europea en la que se abonarán y se mantendrán todos los fondos recibidos de prestatarios en relación con las actividades de administración de créditos hasta su canalización hacia el respectivo comprador de créditos en las condiciones acordadas con este. La denominación de esas cuentas deberá hacer mención expresa a su condición de «saldos de clientes de administradores de créditos».

3. Los administradores de crédito tendrán acceso a los servicios de cuentas de pago de las entidades de crédito de forma objetiva, no discriminatoria y proporcionada. Dicho acceso será lo suficientemente amplio como para permitir que los administradores de crédito presten sus servicios sin obstáculos y con eficiencia.

En caso de denegación por una entidad de crédito de la solicitud de apertura de una cuenta de pago por parte de un administrador de crédito o de la resolución unilateral por una entidad de crédito del contrato marco de un administrador de crédito, remitirá de forma inmediata al Banco de España y al administrador de crédito la decisión debidamente motivada y basada, en particular, en un análisis de los riesgos específicos del administrador de crédito concreto de que se trate o en la falta de adecuación a los criterios objetivos, no discriminatorios y proporcionados que la entidad de crédito haya hecho públicos de forma previa y general.

4. Cuando un administrador de créditos sea autorizado a recibir y mantener fondos de los prestatarios, los pagos efectuados por estos para reembolsar, total o parcialmente, los importes adeudados relacionados con un crédito o un contrato de crédito dudoso se considerarán abonados al comprador de créditos.

Los fondos así recibidos estarán protegidos en interés de los compradores de créditos y gozarán de un derecho absoluto de separación sobre las cuentas y activos del administrador de créditos autorizado con respecto a posibles reclamaciones frente al administrador de créditos, en particular en caso de concurso.

5. La recepción y mantenimiento de fondos de los prestatarios con el fin de enviarlos a los compradores de crédito de conformidad con lo previsto en este artículo quedarán excluidos del ámbito de aplicación del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

6. El administrador de créditos autorizado a recibir y mantener fondos, cuando reciba fondos del prestatario, entregará al prestatario un recibo o una carta de pago en papel u otro soporte duradero según lo establecido en el artículo 110.4.

Artículo 97. *Procedimiento de autorización.*

1. La solicitud de autorización se dirigirá al Banco de España y se acompañará de la siguiente documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 94:

a) una copia de su escritura de constitución y de los estatutos de la sociedad;

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

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

d) la idoneidad de los miembros del órgano de administración u órgano equivalente del solicitante, así como las personas que dirijan efectivamente la actividad cuando no formen parte de ese órgano, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 94.2.b). A estos efectos, se deberá aportar el certificado de antecedentes penales emitido por los países en los que hayan residido en los últimos cinco años previos a la solicitud de autorización;

e) la idoneidad de las personas que poseen participaciones cualificadas, de conformidad con las condiciones que se establecen en el artículo 94.2.c);

f) los sistemas de gobernanza y mecanismos de control interno a que se refiere el artículo 94.2.d);

g) respecto a los sistemas de gobernanza y mecanismos de control interno a que se refiere el artículo 94.2.e), una declaración responsable en la que el solicitante declare que los sistemas y mecanismos adoptados cumplen con el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 y con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como que la documentación acreditativa de estos está a disposición de la autoridad competente. La Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional establecerá, mediante resolución, el modelo de declaración responsable a remitir;

h) la política a que se refiere el artículo 94.2.f);

i) los procedimientos internos a los que se refiere el artículo 94.2.g);

j) en su caso, indicación de que el solicitante no tiene intención de recibir y mantener fondos de prestatarios, con el fin de enviarlos a compradores de créditos, en relación con la actividad de administración de créditos referida a créditos y contratos de crédito dudosos, celebrados por una entidad de crédito o un establecimiento financiero de crédito;

k) la existencia de una cuenta separada en una entidad de crédito conforme a lo dispuesto en el artículo 96.2, en el caso de que el solicitante tenga intención de recibir y mantener fondos de prestatarios con el fin de enviarlos a compradores de créditos, en relación con la actividad de administración de créditos referida a créditos o contratos de crédito dudosos, celebrados por una entidad de crédito o un establecimiento financiero de crédito;

l) cualesquiera contratos de externalización a que se refiere el artículo 112.

2. Se podrán desarrollar mediante real decreto los requisitos de documentación que debe acompañar a la solicitud conforme al apartado 1.

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

4. El Banco de España debe evaluar si las solicitudes y documentación recibidas están completas en el plazo máximo de 45 días naturales desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación. Si la solicitud y documentación no estuvieran completas, se requerirá al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución.

Instruido el procedimiento y previa audiencia al interesado, el Banco de España deberá resolver el procedimiento de autorización para operar como administrador de créditos. La resolución será desestimatoria si no resultan acreditados los requisitos del artículo 94 y deberá motivarse.

El plazo máximo para resolver y notificar la resolución del procedimiento no podrá exceder de 90 días naturales desde la fecha en que la solicitud se considere completa para su tramitación. El vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado la resolución legitima al interesado para entender desestimada por silencio administrativo su solicitud de autorización para operar como administrador de créditos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

5. El Banco de España comunicará a la Dirección General del Tesoro y Política Financiera del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa al final de cada trimestre los procedimientos de autorización iniciados y finalizados, indicando los elementos esenciales

de cada expediente y la resolución que se hubiera dictado, así como cualquier otra información que, en su caso, se determine mediante real decreto.

Artículo 98. *Revocación de la autorización.*

1. El Banco de España, sin perjuicio de las sanciones previstas en el título VI del libro segundo, sólo podrá acordar la revocación de la autorización concedida a un administrador de créditos, en los siguientes supuestos:

a) Si no hace uso de la autorización dentro de los doce meses siguientes a su concesión;
b) Si renuncia expresamente a la autorización;
c) Si interrumpe durante más de doce meses el desempeño de actividades de administración de créditos para las que ha sido autorizado;
d) Si ha obtenido la autorización por medio de declaraciones falsas o por cualquier otro medio irregular;
e) Si ha dejado de cumplir los requisitos de concesión de autorización como administrador de créditos establecidos en el artículo 94.2.a), b), c), d), f) y g) o los requisitos para recibir y mantener fondos de los prestatarios conforme a lo previsto en el artículo 96.2;
f) Si como resultado de una sanción firme en vía administrativa por infracción muy grave conforme al artículo 72 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, en relación con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, se evidencia que la entidad ha dejado de cumplir con los requisitos de autorización como administrador de crédito establecidos en el artículo 94.2.e). A tal efecto, la Agencia Española de Protección de Datos comunicará al Banco de España la imposición de estas sanciones;
g) Cuando el administrador de créditos haya sido sancionado por la comisión de una infracción muy grave de la normativa que le resulta de aplicación, incluida la relativa a la protección de las personas consumidoras, así como con sanciones equivalentes por el incumplimiento de la normativa que resulte aplicable en el Estado miembro de acogida y en el Estado miembro en el que se haya concedido el crédito, siempre que las sanciones hayan adquirido firmeza.

2. La revocación de la autorización deberá ser motivada y podrá referirse a todas o a algunas de las actividades de administración de créditos previamente autorizadas. En este último caso, la autorización permanecerá vigente, aunque limitada a las actividades de administración de créditos restantes.
3. Cuando se revoque una autorización de conformidad con el apartado 1, el Banco de España informará inmediatamente a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida en los casos en que el administrador de créditos preste servicios con arreglo al artículo 100, así como a las autoridades competentes del Estado miembro en el que se concedió el crédito, cuando sea diferente del Estado miembro de acogida y de España.
4. La revocación de la autorización se hará constar en todos los registros públicos correspondientes y, tan pronto como sea notificada al administrador de créditos, conllevará la imposibilidad de realizar las actividades para las que estaba autorizado que sean objeto de revocación.

Artículo 99. *Registro de administradores de créditos.*

1. El Banco de España deberá inscribir a los administradores de créditos en el Registro del Banco de España, una vez estos sean autorizados conforme a lo establecido en el artículo 94. No se requerirá la inscripción en el Registro como administrador de créditos a las entidades de crédito y a los establecimientos financieros de crédito que realicen dicha actividad.

Para cada administrador de créditos inscrito en el Registro de administradores de créditos del Banco de España se reflejará igualmente la tipología de prestamistas, ya sean entidades de crédito o establecimientos financieros de crédito, o ambos, de los que traen causa los créditos o contratos de crédito dudosos que administra.

2. Se inscribirá en el Registro del Banco de España la lista de los administradores de créditos que presten servicios en España con arreglo al artículo 101.

3. El Banco de España elaborará los modelos normalizados que determinarán el contenido de la información a incluir en dicho Registro, conforme a las directrices elaboradas por la Autoridad Bancaria Europea según lo dispuesto por el artículo 9.1 de la Directiva (UE) 2021/2167 del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de noviembre de 2021 sobre los administradores de créditos y los compradores de créditos y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2014/17/UE.

4. El Banco de España publicará en su página web de forma gratuita la relación de administradores de créditos autorizados.

5. El Registro deberá mantenerse permanentemente actualizado. En particular, en caso de inscripción o revocación, o de prohibición de la capacidad de recibir y mantener fondos de los prestatarios, deberá actualizarse sin demora.

6. Los administradores de créditos comunicarán sin demora al Banco de España cualquier actualización que afecte a los datos contenidos en el Registro.

CAPÍTULO II

Actividad transfronteriza

Artículo 100. *Libre ejercicio de la actividad de administración de créditos en otros Estados miembros de la Unión Europea por administradores de créditos autorizados en España.*

1. Los administradores de créditos autorizados en España conforme al artículo 94 que pretendan realizar actividades de administración de créditos en relación con créditos o contratos de crédito dudosos celebrados por entidades de crédito en un Estado miembro de acogida presentarán ante el Banco de España la siguiente información:

a) el Estado miembro de acogida en el que el administrador de créditos se proponga prestar servicios y, si el administrador de créditos dispone de esa información, también el Estado miembro en el que se concedió el crédito, cuando sea diferente del Estado miembro de acogida y de España;

b) cuando proceda, la dirección de la sucursal del administrador de créditos establecida en el Estado miembro de acogida;

c) cuando proceda, la identidad y la dirección del proveedor de servicios de administración de créditos en el Estado miembro de acogida;

d) la identidad de las personas responsables de gestionar la realización de las actividades de administración de créditos en el Estado miembro de acogida;

e) cuando proceda, detalles de las medidas adoptadas para adaptar los procedimientos internos, sistemas de gobernanza y mecanismos de control interno del administrador de créditos, a fin de garantizar el cumplimiento del derecho aplicable a los créditos o contratos de crédito dudosos;

f) una descripción del procedimiento establecido para el cumplimiento de las disposiciones del Estado miembro de acogida relativas a la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, cuando dicho Estado designe a los administradores de créditos como sujetos obligados al cumplimiento de las referidas disposiciones;

g) evidencia de que el administrador de créditos dispone o no de medios adecuados para comunicarse en la lengua del Estado miembro de acogida o en la lengua del contrato de crédito;

h) si el administrador de créditos está autorizado o no a recibir y mantener fondos de prestatarios con el fin de canalizarlos al comprador de créditos.

2. En el plazo de cuarenta y cinco días hábiles a partir de la recepción de la información a que se refiere el apartado 1, el Banco de España deberá notificar dicha información a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida.

Asimismo, el Banco de España notificará al administrador de créditos la fecha en que se haya trasladado dicha información a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida y la fecha en que dichas autoridades competentes acusen recibo de ésta. Estas

notificaciones se efectuarán sin demora, y en todo caso en el plazo máximo de 5 días desde que se hayan efectuado o recibido.

El Banco de España también trasladará toda la información a que se hace referencia en el apartado 1 a las autoridades competentes del Estado miembro en el que se concedió el crédito, cuando sea diferente del Estado miembro de acogida y de España.

3. La ausencia de las notificaciones a la que se refiere el apartado 2 en el plazo indicado en el mismo podrá ser objeto de recurso contencioso-administrativo de conformidad con el artículo 29 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

4. Los administradores de créditos comunicarán al Banco de España cualquier cambio que se produzca con posterioridad que deba comunicarse de conformidad con el apartado 1. En tales casos, el Banco de España cumplirá con el procedimiento establecido en el apartado 2.

Artículo 101. *Libre ejercicio de la actividad de administración de créditos en España por administradores de créditos autorizados en otro Estado miembro de la Unión Europea.*

1. Los administradores de créditos autorizados en otro Estado miembro podrán realizar, en España, actividades de administración de créditos en relación con créditos o contratos de crédito dudosos celebrados por entidades de crédito en los términos previstos en este artículo.

2. Recibida una comunicación de la autoridad competente del Estado miembro de origen del administrador de créditos que contenga, al menos, la información recogida en el artículo 100.1, el Banco de España acusará recibo de la misma sin demora a la autoridad competente del Estado miembro de origen.

3. El administrador de crédito autorizado en otro Estado miembro podrá comenzar a prestar servicios en España a partir de la primera de las siguientes fechas:

a) la fecha de recepción por parte de la autoridad competente del Estado miembro de origen del acuse de recibo del Banco de España de la comunicación a la que se refiere el apartado 2;

b) en caso de que no se reciba la comunicación del acuse de recibo a que se hace referencia en la letra a), una vez transcurridos dos meses a partir de la fecha de presentación ante el Banco de España por parte de la autoridad competente del Estado miembro de origen de toda la información a que se refiere el artículo 100.1.

4. El Banco de España inscribirá en el registro a que se refiere el artículo 99 a los administradores de créditos autorizados en otro Estado miembro que realicen actividades de administración de créditos en España y los datos del Estado miembro de origen.

5. Los administradores de créditos a los que se refiere el apartado 1 cumplirán, en el ejercicio de su actividad en España, las disposiciones incluidas en el libro segundo de este real decreto-ley y las dictadas en razón de la protección y transparencia con la clientela, incluidas las limitaciones y los requisitos que se establezcan para la renegociación de las condiciones relativas a los créditos o contratos de crédito.

TÍTULO II

Régimen jurídico de los compradores de créditos

Artículo 102. *No alteración de las obligaciones, derechos y responsabilidades derivadas de los créditos o contratos de crédito objeto de compraventa.*

1. La normativa pertinente de la Unión Europea y española relativa, en particular, a la ejecución de contratos, la protección de los consumidores, los derechos de los prestatarios, la concesión de créditos, el secreto bancario y el Derecho penal continuarán aplicándose al comprador de créditos tras la compraventa de créditos o del contrato de crédito dudoso.

2. Los códigos de buenas prácticas a los que la entidad de crédito o el establecimiento financiero de crédito estuviera adherido, que pudieran ser de aplicación a los créditos o contratos de crédito dudosos, y que reconozcan derechos al prestatario, continuarán siendo de aplicación. La entidad de crédito o el establecimiento financiero de crédito y el comprador

de créditos deberán acordar la forma menos gravosa para el prestatario de salvaguardar dichos derechos.

3. El nivel de protección previsto en la normativa de la Unión Europea y española a los consumidores y otros prestatarios no se verá afectado por la venta del crédito o del contrato de crédito dudoso, ni tampoco se verá alterado el grado de prelación de estos créditos conforme a lo dispuesto por el texto refundido de la Ley Concursal, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2020, de 5 de mayo, y por la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión.

Artículo 103. *Derecho a la información en relación con los créditos o contratos de crédito dudosos.*

1. La entidad de crédito o el establecimiento financiero de crédito facilitará al posible comprador de créditos, con la extensión y limitaciones previstas en el Reglamento de Ejecución (UE) 2023/2083 de la Comisión, de 26 de septiembre de 2023 por el que se establecen normas técnicas de ejecución para la aplicación del artículo 16.1 de la Directiva (UE) 2021/2167 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2021, la información necesaria relativa a los créditos y contratos de crédito dudosos objeto de compraventa y, en su caso, sus garantías, a fin de permitirle:

a) llevar a cabo su propia evaluación del valor de dichos créditos o de dichos contratos de crédito; y,

b) estimar la probabilidad de recuperar ese valor antes de celebrar el contrato de compraventa de los créditos o contratos de crédito.

2. El posible comprador de créditos garantizará la protección de la información puesta a disposición por la entidad de crédito o el establecimiento financiero de crédito y la confidencialidad de los datos comerciales facilitados.

3. Igualmente, el Reglamento de Ejecución (UE) 2023/2083, de 26 de septiembre de 2023, y las plantillas previstas en éste, serán de aplicación cuando se vendan los créditos o contratos de crédito dudosos a una entidad de crédito o establecimiento financiero de crédito.

Artículo 104. *Información al supervisor por parte de las entidades de crédito y los establecimientos financieros de crédito sobre la compraventa de créditos.*

1. Semestralmente, las entidades de crédito o establecimientos financieros de crédito que vendan a un comprador de créditos o contratos de crédito dudosos informarán al Banco de España sobre los siguientes aspectos:

a) El identificador de entidad jurídica (LEI) del comprador de créditos o, en su caso, de su representante designado de conformidad con el artículo 106, o cuando dicho identificador no exista, de:

1.º la identidad del comprador de créditos o de los miembros del órgano de administración u órgano equivalente del comprador de créditos y de las personas que posean participaciones cualificadas en el comprador de créditos; y,

2.º la dirección del comprador de créditos o, en su caso, de su representante designado de conformidad con el artículo 106.

b) El saldo pendiente agregado y el número y volumen de los créditos o contratos de crédito dudosos cedidos.

c) Si la compraventa incluye o no créditos o contratos de crédito dudosos celebrados con personas físicas, incluidas las personas consumidoras y las personas trabajadoras por cuenta propia, así como con microempresas y pequeñas y medianas empresas (pymes), tal como se definen en el artículo 2 del anexo de la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas.

d) Existencia y tipología, en su caso, de las garantías y de los tipos de activos que aseguren los créditos o contratos de crédito.

2. El Banco de España elaborará el modelo de estados y contenido de la información a remitir.

3. El Banco de España podrá exigir a las entidades de crédito o los establecimientos financieros de crédito que la información a que se refiere el apartado 1 sea facilitada con periodicidad trimestral durante el periodo que considere oportuno para garantizar una mayor supervisión del número de ventas de créditos o contratos de créditos dudosos.

4. El Banco de España notificará sin demora a las autoridades competentes del Estado miembro de origen del comprador de créditos la información mencionada en los apartados 1 y 3, y cualquier otra que pueda considerar necesaria para desempeñar sus funciones y deberes.

Artículo 105. *Obligación de designar a un administrador de créditos por parte de compradores de crédito de la Unión Europea.*

Los compradores de créditos con domicilio social en España o que estén domiciliados o tengan su centro de efectiva administración y dirección en otro país de la Unión Europea y que operen en España, deberán designar a un administrador de créditos o a una entidad de crédito o un establecimiento financiero de crédito para que lleve a cabo las actividades de administración de créditos de los créditos o contratos de crédito dudosos, cuando estos hayan sido celebrados con personas consumidoras.

Artículo 106. *Obligación de nombrar representantes y administradores de créditos por compradores de créditos con domicilio social en terceros países.*

1. Cuando se realice la compraventa de créditos o contratos de crédito dudosos por un comprador de créditos que opere en España y que no esté domiciliado o no tenga su centro de efectiva administración y dirección en un país de la Unión Europea, dicho comprador de créditos designará por escrito a un representante con domicilio social en la Unión Europea o que tenga su centro de efectiva administración y dirección en un país de la Unión Europea.

2. El Banco de España se dirigirá al representante a que se refiere el apartado 1, además o en lugar de al comprador de créditos, en relación con cualquier asunto relativo al cumplimiento permanente del libro segundo de este real decreto-ley y su normativa de desarrollo, y dicho representante será plenamente responsable del cumplimiento de las obligaciones impuestas al comprador de créditos en virtud de esta normativa.

3. El representante designado de conformidad con el apartado 1 designará a su vez a una entidad de crédito, a un establecimiento financiero de crédito o a un administrador de créditos, salvo en los casos en que el propio representante sea una entidad de crédito, un establecimiento financiero de crédito o un administrador de créditos, para que lleve a cabo las actividades de administración de créditos de los créditos o contratos de crédito dudosos cuando estos hayan sido celebrados con personas físicas, incluidas las personas consumidoras y las personas trabajadoras por cuenta propia, así como con microempresas y pequeñas y medianas empresas (pymes), tal como se definen en el artículo 2 del anexo de la Recomendación 2003/361/CE, de 6 de mayo de 2003.

Artículo 107. *Comunicación del administrador de créditos designado.*

1. El comprador de créditos o, en su caso, su representante designado de conformidad con el artículo 106, informará al Banco de España de la identidad y dirección de la entidad de crédito, del establecimiento financiero de crédito o del administrador de créditos que hubiera designado para que lleve a cabo las actividades de administración de créditos de los créditos o contratos de crédito dudosos, por iniciativa propia o en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 105 y 106, a más tardar en la fecha en que comiencen las actividades de administración de créditos.

2. Cuando el comprador de créditos o, en su caso, su representante designado de conformidad con el artículo 106, designen a una entidad de crédito, un establecimiento financiero de crédito o un administrador de crédito distinto del notificado con arreglo al apartado 1, lo comunicarán al Banco de España a más tardar en la fecha de dicho cambio, indicando la identidad y la dirección de la nueva entidad de crédito, establecimiento

financiero de crédito o administrador de crédito designado para realizar las actividades de administración de créditos en relación con los créditos o contratos de crédito dudosos.

3. El Banco de España transmitirá sin demora injustificada la información recibida de conformidad con los apartados 1 y 2 a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida, a las autoridades competentes del Estado miembro en el que se haya concedido el crédito y a las autoridades competentes del Estado miembro de origen del nuevo administrador de créditos.

Artículo 108. *Información al Banco de España sobre la compraventa de créditos o contratos de crédito por un comprador de créditos.*

1. Los compradores de créditos que operen en España que vendan créditos o contratos de crédito dudosos a otros compradores de créditos o, en su caso, su representante designado en España conforme al artículo 106, informarán semestralmente al Banco de España del identificador de entidad jurídica (LEI) de los nuevos compradores de créditos y, en su caso, de su representante designado, o, cuando no exista dicho identificador, de:

a) la identidad del nuevo comprador de créditos o, en su caso, de su representante designado de conformidad con el artículo 106, o de los miembros del órgano de administración u órgano equivalente del nuevo comprador de créditos o de su representante y de las personas que posean participaciones cualificadas en el nuevo comprador de créditos o su representante, y

b) la dirección del nuevo comprador de créditos o, en su caso, de su representante designado de conformidad con el artículo 106.

2. Además, el comprador de créditos o su representante informarán al Banco de España acerca de los siguientes extremos:

a) el saldo pendiente agregado y el número y volumen de los créditos o contratos de crédito dudosos vendidos;

b) si la compraventa incluye o no créditos o contratos de crédito dudosos celebrados con personas físicas, incluidas las personas consumidoras;

c) existencia y tipología, en su caso, de garantías que aseguren los créditos o contratos de crédito.

3. El Banco de España elaborará el modelo de estados y contenido de la información a remitir conforme a los apartados 1 y 2. El Banco de España podrá exigir a los compradores de créditos o, en su caso, sus representantes designados en España conforme al artículo 106, que la información a que se refieren los apartados 1 y 2 sea facilitada con periodicidad trimestral durante el periodo que considere oportuno.

4. El Banco de España, cuando sea receptor de la información a la que se refieren los apartados 1 y 2, transmitirá sin demora injustificada la información recibida con arreglo a dichos apartados a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida y a las autoridades competentes del Estado miembro de origen del nuevo comprador de créditos.

TÍTULO III

Régimen de actividad de los administradores y compradores de créditos

Artículo 109. *Cumplimiento de obligaciones por parte del administrador de créditos.*

1. El administrador de créditos, la entidad de crédito o el establecimiento financiero de crédito designado en virtud de los artículos 105 y 106, cumplirá, en nombre del comprador de créditos, con las obligaciones impuestas al comprador de créditos en virtud de los artículos 102, 107 y 108, relativas a los derechos y responsabilidades derivadas de los créditos o contratos de crédito, de comunicación sobre la administración de créditos y de información al Banco de España, respectivamente, así como con las obligaciones derivadas de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.

2. En los casos en que no se designe a ningún administrador de créditos, entidad de crédito o establecimiento financiero de crédito para el cumplimiento de las obligaciones a las

que se refiere el apartado 1, el comprador de créditos o su representante seguirán estando sujetos a dichas obligaciones.

Artículo 110. *Relación con el prestatario, comunicación de la compraventa y comunicaciones posteriores.*

1. Los compradores de créditos, los administradores de créditos y las entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito cuando ejerzan como administradores de créditos, deberán cumplir, en sus relaciones con los prestatarios y garantes, con las siguientes obligaciones:

a) actuarán de buena fe, justa y profesionalmente;
b) facilitarán a los prestatarios información que no sea engañosa, poco clara o falsa y, en todo caso, conforme a los términos previstos en el libro primero del presente real decreto-ley, y en la Ley 5/2019, de 15 de marzo, así como en su normativa de desarrollo;
c) respetarán y protegerán la información personal y la intimidad de los prestatarios;
d) se comunicarán con los prestatarios de forma que no constituya acoso, coacción o influencia indebida.

2. Siempre que así lo solicite el prestatario y, en todo caso, después de cualquier venta de un crédito o contrato de crédito dudoso a un comprador de créditos, y siempre antes del primer cobro de deuda, el comprador de créditos o el administrador de créditos, la entidad de crédito o el establecimiento financiero de crédito que haya sido designado, en su caso, para llevar a cabo las actividades de administración de créditos, enviará al prestatario una comunicación, en papel o en cualquier otro soporte duradero y en la forma pactada entre las partes en el contrato de crédito, que incluya al menos las siguientes menciones:

a) la información sobre la compraventa que haya tenido lugar, incluida la fecha de compraventa;
b) la identificación y los datos de contacto del comprador de créditos;
c) la identificación y los datos de contacto del administrador de créditos, de la entidad de crédito o el establecimiento financiero de crédito, designado, en su caso, por el comprador de créditos;
d) en su caso, el certificado de inscripción del administrador de créditos en el registro al que se refiere el artículo 99;
e) cuando proceda, la identificación y los datos de contacto del proveedor de servicios de administración de créditos;
f) un punto de contacto de referencia en el comprador de créditos o, cuando haya sido designado para llevar a cabo actividades de administración de créditos, en el administrador de créditos o en la entidad de crédito o el establecimiento financiero de crédito y, en su caso, en el proveedor de servicios de administración de crédito, de la que el prestatario recibirá información cuando sea necesario;
g) información sobre los importes adeudados por el prestatario en el momento de la comunicación, detallando lo que se adeuda como capital, intereses, comisiones y otros gastos permitidos;
h) una declaración en el sentido de que sigue siendo de aplicación todo el Derecho de la Unión y nacional pertinente relativo, en particular, a la ejecución de los contratos, la protección de las personas consumidoras, los derechos de los prestatarios y el derecho penal;
i) el nombre, la dirección y los datos de contacto de las autoridades competentes del Estado miembro en el que el prestatario persona física tenga su residencia y el prestatario persona jurídica tenga su domicilio social o su centro de efectiva administración y dirección, y ante la que pueda presentar una reclamación.

La comunicación prevista en este apartado estará redactada en un lenguaje claro y comprensible para el público en general y deberá presentar de forma destacada la información relativa al punto de contacto al que alude la letra f).

3. En todas las comunicaciones posteriores con el prestatario, el comprador de créditos o, cuando haya sido nombrado para llevar a cabo las actividades de administración de créditos, la entidad de crédito, el establecimiento financiero de crédito o el administrador de

créditos, incluirá la información establecida en el apartado 2.f), salvo cuando se trate de la primera comunicación posterior a la designación de un nuevo administrador de créditos, en cuyo caso se incluirá también la información que se recoge en el apartado 2.c) y d).

4. El administrador de créditos autorizado a recibir y mantener fondos, conforme a lo dispuesto en el artículo 96, cuando reciba fondos del prestatario, entregará al prestatario un recibo o una carta de pago en papel u otro soporte duradero y en la forma pactada entre las partes en el contrato de crédito, reconociendo los importes recibidos, sin repercutir por ello coste alguno al prestatario.

5. Los apartados 2, 3 y 4 se entenderán sin perjuicio de cualesquiera requisitos adicionales relativos a las comunicaciones previstos en otras normas de transparencia aplicables.

Artículo 111. *Contrato de administración de créditos.*

1. Cuando un comprador de créditos no lleve a cabo por sí mismo las actividades de administración de créditos, el administrador de créditos designado prestará sus servicios en lo que se refiere a la gestión y ejecución de los créditos o contratos de crédito dudosos sobre la base de un contrato de administración de créditos con el comprador de créditos.

2. El contrato de administración de créditos a que se refiere el apartado 1 recogerá, al menos, las siguientes previsiones:

a) una descripción detallada de las actividades de administración de créditos que deberá llevar a cabo el administrador;

b) la remuneración del administrador de créditos o la forma de cálculo de dicha remuneración;

c) actuaciones para las que el administrador de créditos tiene representación plena del comprador ante el prestatario;

d) el compromiso de las partes de atenerse a la legislación española y de la Unión aplicable a los créditos o a los contratos de crédito dudosos, en particular en materia de protección de las personas consumidoras y de protección de datos de carácter personal;

e) una cláusula que exija un trato justo y diligente de los prestatarios;

f) una disposición en la que se recogerán los aspectos necesarios para el desenvolvimiento del contrato en cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

3. El contrato de administración de créditos a que se refiere el apartado 1, debe contener una cláusula que obligue al administrador de créditos a comunicar previamente al comprador de créditos la externalización de cualquiera de sus actividades de administración, así como tratar los datos personales que resulten necesarios, conforme a lo dispuesto en el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016.

4. Los administradores de créditos deberán conservar, durante al menos seis años a partir del cierre de cada expediente por parte del administrador de crédito y sin perjuicio de lo dispuesto en otras disposiciones nacionales o de la Unión Europea aplicables, los siguientes documentos:

a) las comunicaciones pertinentes con los compradores de crédito y los prestatarios, con arreglo a las condiciones previstas en el marco del derecho español aplicable;

b) las instrucciones pertinentes recibidas del comprador de créditos respecto de los créditos o contratos de crédito dudosos que gestione y ejecute en nombre del comprador de créditos, con arreglo a las condiciones previstas en el marco del derecho español aplicable;

c) el contrato de administración de créditos.

5. Los administradores de créditos pondrán la documentación a que se refiere el apartado 4 a disposición del Banco de España cuando se les solicite.

Artículo 112. *Contrato de externalización de las actividades de administración de créditos.*

1. Cuando un administrador de créditos recurra a un proveedor de servicios de administración de créditos para llevar a cabo cualquiera de las actividades de administración de créditos, el administrador de créditos seguirá siendo plenamente responsable del

cumplimiento de todas las obligaciones que le impone el libro segundo de este real decreto-ley y su normativa de desarrollo.

2. La externalización de dichas actividades estará supeditada a las condiciones siguientes:

a) que el administrador de créditos y el proveedor de servicios de administración de créditos celebren un contrato de externalización por escrito en virtud del cual dicho proveedor esté obligado a cumplir las disposiciones legales aplicables, incluidos el libro segundo de este real decreto-ley y su normativa de desarrollo, así como el derecho español aplicable a los créditos y contratos de crédito;

b) que el administrador de créditos tenga acceso directo a toda la información pertinente relativa a las actividades de administración de créditos externalizadas;

c) que la externalización no abarque todas las actividades de administración de créditos al mismo tiempo;

d) que, una vez finalizado el contrato de externalización, el administrador de créditos tenga las competencias y los recursos necesarios para poder realizar las actividades de administración de créditos externalizadas;

e) una disposición en la que se recogerán los aspectos necesarios para el desenvolvimiento del contrato de externalización en cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

3. La externalización de las actividades de administración de créditos no se llevará a cabo de forma que se comprometan la calidad del control interno del administrador de créditos ni la solidez o la continuidad de sus actividades de administración de créditos.

4. La relación contractual entre el administrador de créditos y el comprador de créditos y las obligaciones de dicho administrador hacia el comprador de créditos o los prestatarios no se verán alteradas por el contrato de externalización celebrado con el proveedor de servicios de administración de créditos.

5. El cumplimiento por un administrador de créditos de los requisitos para su autorización establecidos en el artículo 94 no se verá afectado por la externalización de alguna de las actividades de administración de créditos.

6. La externalización a un proveedor de servicios de administración de créditos no impedirá al Banco de España supervisar al administrador de créditos de conformidad con lo previsto en el título IV del libro segundo.

7. El administrador de créditos informará al Banco de España y, cuando proceda, a la autoridad competente del Estado miembro de acogida, antes de la externalización de sus actividades de administración de créditos, de la identidad y dirección del proveedor de servicios de administración de créditos, así como aquella otra información que el Banco de España determine. El Banco de España elaborará el modelo con la información a remitir por parte del administrador de créditos.

8. Los administradores de créditos deberán conservar las instrucciones pertinentes facilitadas al proveedor de servicios de administración de créditos, de conformidad con las condiciones previstas en el derecho español, y del contrato de externalización a que se hace referencia en el apartado 2, durante un período de al menos seis años a partir del cierre de cada expediente por parte del administrador de créditos.

9. Los administradores de créditos y los proveedores de servicios de administración de créditos pondrán a disposición del Banco de España la información a que se refiere el apartado 8 cuando se les solicite.

10. Los proveedores de servicios de administración de créditos no podrán recibir y mantener fondos de los prestatarios.

TÍTULO IV

Supervisión

CAPÍTULO I

Funciones y facultades de supervisión del Banco de España

Artículo 113. *Supervisión del Banco de España.*

1. El Banco de España supervisará el cumplimiento permanente del libro segundo de este real decreto-ley y de sus disposiciones de desarrollo por los administradores de créditos, las personas que posean participaciones cualificadas en estos últimos, las entidades de crédito, los establecimientos financieros de crédito, los proveedores de servicios de administración de créditos, los compradores de créditos y, en su caso, sus representantes designados de conformidad con el artículo 106.

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

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

2. En el ejercicio de su función supervisora y, en particular, para la elección de los distintos instrumentos de supervisión y sanción, el Banco de España podrá recabar de los compradores de créditos o sus representantes designados de conformidad con el artículo 106, los administradores de créditos, las personas que posean participaciones cualificadas en estos últimos, las entidades de crédito, los establecimientos financieros de crédito, los proveedores de servicios de administración de créditos, los prestatarios y cualquier otra persona o autoridad pública, la información que sea necesaria para comprobar el cumplimiento del libro segundo de este real decreto-ley y sus disposiciones de desarrollo, investigar posibles incumplimientos e imponer sanciones administrativas y medidas correctoras.

3. El Banco de España evaluará, siguiendo un enfoque basado en el riesgo, la aplicación por un administrador de créditos de los requisitos establecidos en el artículo 94.2.d), e), f) y g). Dicha evaluación se realizará atendiendo al tamaño, la naturaleza, la escala y la complejidad de las actividades del administrador de créditos de que se trate.

El Banco de España informará de los resultados de esta evaluación a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida, o del Estado miembro en el que se concedió el crédito, cuando sea distinto del Estado miembro de acogida y de España, a petición de cualquiera de estas autoridades competentes, o cuando el Banco de España lo considere adecuado. El Banco de España indicará a dichas autoridades competentes las posibles sanciones administrativas o medidas correctoras impuestas.

4. El Banco de España podrá exigir a los sujetos mencionados en el apartado 2 cuando no cumplan los requisitos impuestos por el libro segundo de este real decreto-ley y su normativa de desarrollo, que adopten en una fase temprana todas las medidas o actuaciones necesarias para dar cumplimiento a dichos requisitos.

Entre otras, el Banco de España podrá ejercer las siguientes potestades:

a) exigir al órgano competente de los administradores de créditos, con arreglo al Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, y los estatutos de la sociedad en su caso, que destituyan a los miembros de su órgano de administración u órgano equivalente, así como a las personas que dirijan efectivamente la entidad cuando no formen parte de ese órgano, en los casos en que no cumplan el requisito de honorabilidad establecido en el artículo 94.2.b).

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

b) exigir a los administradores de créditos que modifiquen o actualicen sus sistemas de gobernanza interna y sus mecanismos de control interno, a fin de garantizar el respeto de los derechos de los prestatarios y la observancia de la normativa aplicable a los créditos o contratos de crédito dudosos;

c) exigir a los administradores de créditos que modifiquen o actualicen sus políticas adoptadas para garantizar el cumplimiento de las normas para la protección y el trato justo y diligente de los prestatarios, así como el registro y la tramitación de las reclamaciones que esos prestatarios presenten.

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

CAPÍTULO II

Supervisión de los administradores de créditos que presten servicios transfronterizos

Artículo 114. *Supervisión de los administradores de créditos por el Banco de España como autoridad competente del Estado miembro de origen.*

1. El Banco de España será la autoridad competente para supervisar, investigar y sancionar y adoptar medidas correctoras a los administradores de créditos autorizados en España en relación con el cumplimiento permanente de los requisitos establecidos en el libro segundo de este real decreto-ley y su normativa de desarrollo, cuando lleven a cabo sus actividades de administración de créditos en un Estado miembro de acogida.

2. El Banco de España comunicará las medidas adoptadas en relación con los administradores de créditos autorizados en España que realicen actividades de administración de créditos en otro Estado miembro a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida y, en su caso, del Estado miembro en el que se concedió el crédito, cuando sea diferente del Estado miembro de acogida y de España.

3. El Banco de España, en el desempeño de las funciones y los deberes que le atribuye el libro segundo de este real decreto-ley, solicitará asistencia a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida para realizar una inspección *in situ* de una sucursal de un administrador de créditos autorizado en España y establecida en ese Estado miembro de acogida o de un proveedor de servicios de administración de créditos nombrado en dicho Estado miembro de acogida. Dicha inspección *in situ* se efectuará de conformidad con la legislación del Estado miembro de acogida.

4. Cuando las autoridades competentes del Estado miembro de acogida tengan pruebas de que un administrador de créditos autorizado en España que realice actividades de administración de créditos en su territorio infringe las normas aplicables, incluidas las obligaciones derivadas de las disposiciones nacionales de transposición en dicho Estado miembro de acogida de la Directiva (UE) 2021/2167 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2021, y transmitan dichas pruebas al Banco de España solicitándole la adopción de medidas adecuadas, el Banco de España comunicará a dichas autoridades competentes, en el plazo de dos meses desde la recepción de la solicitud, toda la información relativa a:

a) cualquier procedimiento administrativo o de otra naturaleza que se haya iniciado en relación con las pruebas proporcionadas por el Estado miembro de acogida;

b) cualquier sanción administrativa o medida correctora adoptada contra el administrador de créditos; o,

c) cualquier decisión motivada en la que se explique por qué no se han tomado medidas.

Cuando se haya iniciado un procedimiento administrativo, el Banco de España informará periódicamente de su situación a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida.

Artículo 115. *Supervisión de los administradores de créditos por el Banco de España como autoridad competente del Estado miembro de acogida.*

1. El Banco de España, como autoridad competente del Estado miembro de acogida podrá decidir sobre las medidas más adecuadas que deban adoptarse para responder a la solicitud de asistencia realizada por las autoridades del Estado miembro de origen para realizar una inspección *in situ* de una sucursal de un administrador de créditos autorizado en otro Estado miembro y establecida en España o de un proveedor de servicios de administración de créditos nombrado en España.

2. La inspección *in situ* de una sucursal de un administrador de créditos autorizado en su Estado miembro de origen que lleve a cabo actividades de administración de créditos en España, o de un proveedor de servicios de administración de créditos nombrado en España, se llevará a cabo de conformidad con la legislación española. Cuando el Banco de España decida llevar a cabo inspecciones *in situ* en nombre de las autoridades competentes del Estado miembro de origen, informará sin demora a estas últimas de los resultados obtenidos.

3. El Banco de España podrá realizar, por propia iniciativa, comprobaciones, inspecciones e investigaciones en relación con las actividades de administración de créditos realizadas en España por un administrador de créditos autorizado en otro Estado miembro. El Banco de España facilitará sin demora los resultados de tales comprobaciones, inspecciones e investigaciones a las autoridades competentes del Estado miembro de origen.

4. Cuando el Banco de España tenga pruebas de que un administrador de créditos autorizado en su Estado miembro de origen que realiza actividades de administración de créditos en España infringe las normas aplicables, incluidas las obligaciones derivadas del libro segundo de este real decreto-ley y su normativa de desarrollo, transmitirá dichas pruebas a las autoridades competentes del Estado miembro de origen y solicitará que adopten las medidas adecuadas. Lo dispuesto en este apartado se entenderá sin perjuicio de las facultades de supervisión, investigación y sanción del Banco de España en relación con el administrador de créditos en virtud de la normativa española, en particular, la aplicable al crédito o al contrato de crédito.

5. Cuando un administrador de créditos siga infringiendo las normas aplicables, incluidas las obligaciones derivadas del libro segundo de este real decreto-ley y su normativa de desarrollo, el Banco de España informará de ello a las autoridades competentes del Estado miembro de origen. Una vez cumplido con dicho deber de información, el Banco de España podrá imponer las sanciones administrativas y las medidas correctoras adecuadas para garantizar el cumplimiento del libro segundo y su normativa de desarrollo, cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

a) el administrador de créditos, previa valoración del Banco de España no haya adoptado medidas adecuadas y eficaces para corregir la infracción en un plazo razonable; o,

b) en un caso urgente, cuando sea necesaria una actuación inmediata para hacer frente a una amenaza grave para los intereses colectivos de los prestatarios.

La imposición de sanciones administrativas y las medidas correctoras a que se refiere el primer párrafo se entenderán sin perjuicio de las sanciones administrativas y medidas correctoras ya impuestas por las autoridades competentes del Estado miembro de origen. Además, el Banco de España podrá prohibir el ejercicio de sus actividades a un administrador de créditos que haya infringido las normas aplicables, incluidas sus obligaciones con arreglo al libro segundo de este real decreto-ley y su normativa de desarrollo, hasta que la autoridad competente del Estado miembro de origen adopte una decisión adecuada o hasta que el administrador de créditos adopte medidas para remediar dicha infracción.

Artículo 116. *Supervisión de los administradores de créditos por el Banco de España como autoridad competente del Estado miembro donde se haya concedido el crédito.*

El Banco de España, actuando como autoridad competente del Estado miembro en el que se concedió el crédito, cuando sea diferente del Estado miembro de acogida y del Estado miembro de origen, transmitirá las pruebas que tenga de que un administrador de créditos incumple las obligaciones establecidas en el libro segundo de este real decreto-ley y su normativa de desarrollo o en cualesquiera otras normas aplicables al crédito o al contrato de crédito, a las autoridades competentes del Estado miembro de origen y solicitará que se adopten las medidas adecuadas, sin perjuicio de las facultades de supervisión, investigación y sanción del Banco de España.

CAPÍTULO III

Cooperación entre autoridades competentes y obligación de secreto

Artículo 117. *Cooperación entre autoridades competentes.*

1. El Banco de España cooperará estrechamente con las autoridades competentes de otros Estados miembros siempre que sea necesario para el desempeño de sus funciones y deberes, o el ejercicio de sus facultades en virtud del libro segundo de este real decreto-ley y su normativa de desarrollo, en particular, a la hora de realizar comprobaciones, investigaciones e inspecciones *in situ*. Asimismo, el Banco de España coordinará sus actuaciones con dichas autoridades para evitar posibles duplicaciones y solapamientos cuando ejerzan las facultades de supervisión y apliquen sanciones administrativas y medidas correctoras en casos transfronterizos.

2. El Banco de España facilitará a las autoridades competentes de otros Estados miembros, previa solicitud y sin demora injustificada, la información necesaria para el desempeño de sus funciones y deberes con arreglo al libro segundo de este real decreto-ley y su normativa de desarrollo.

Artículo 118. *Obligación de secreto.*

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

TÍTULO V

Reclamaciones

Artículo 119. *Deber de atender y resolver las reclamaciones.*

1. Los administradores de créditos, así como las entidades de crédito y los establecimientos financieros de crédito que ejerzan de administradores de créditos, estarán obligados a atender y resolver las reclamaciones que los prestatarios y garantes les presenten relacionadas con sus intereses y derechos reconocidos por el libro segundo de este real decreto-ley, mediante un servicio de atención eficaz, transparente y gratuito conforme a lo previsto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero. A tal fin, para aquellas entidades que no cuenten con un servicio de atención al cliente regulado por su normativa específica, la persona titular del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa establecerá mediante orden un procedimiento conforme al cual se puedan resolver las reclamaciones que les presenten los prestatarios.

2. Los administradores de créditos y las entidades de crédito o los establecimientos financieros de crédito que ejerzan de administradores de créditos deberán registrar las reclamaciones recibidas y las medidas adoptadas para solventarlas.

Artículo 120. *Protección de los prestatarios y garantes a través de mecanismos extrajudiciales.*

Los prestatarios y garantes podrán presentar, en su caso, reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos que deriven de presuntos incumplimientos del libro segundo de este real decreto-ley, de sus normas de desarrollo y de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables a los que presten servicios de administración de crédito, sean administradores de créditos, entidades de crédito o establecimientos financieros de crédito, a los proveedores de servicios de administración de créditos y a los compradores de créditos, ante la Autoridad Administrativa Independiente prevista en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

TÍTULO VI

Régimen sancionador

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 121. *Carácter de normas de ordenación y disciplina.*

Las disposiciones contenidas en el libro segundo de este real decreto-ley y su normativa de desarrollo tendrán consideración de normas de ordenación y disciplina para los administradores de créditos, las personas que posean participaciones cualificadas en estos últimos, las entidades de crédito y los establecimientos financieros de crédito, cuando ejerzan como administradores de créditos o cuando vendan créditos o contratos de crédito dudosos, los compradores de créditos y, en su caso, sus representantes designados, así como para los proveedores de servicios de administración de créditos.

Artículo 122. *Disposiciones generales.*

1. La potestad sancionadora corresponderá al Banco de España.

El régimen aplicable a la determinación del órgano competente para la incoación, instrucción y resolución del procedimiento sancionador, a la prescripción de las infracciones y las sanciones, a la concurrencia con procedimientos penales y a las medidas provisionales será el previsto en el título IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y en el Real Decreto 2119/1993, de 3 de diciembre, sobre el procedimiento sancionador aplicable a los sujetos que actúan en los mercados financieros, excepto en lo específicamente previsto en el libro segundo de este real decreto-ley.

2. El régimen de publicidad de las sanciones será el previsto en el artículo 115 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, con la única salvedad de que el plazo máximo durante el cual el Banco de España mantendrá publicada en su página web toda la información será de cinco años.

3. Lo dispuesto en el apartado 1 se entenderá sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones del título VIII y del título IX de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, y de las competencias de la Agencia Española de Protección de Datos conforme a esa ley orgánica, en los casos en que se produzca una vulneración de la normativa de protección de datos por los administradores de créditos, las entidades de crédito, los establecimientos financieros de crédito, los proveedores de servicios de administración de créditos, los compradores de créditos o, en su caso, sus representantes designados de conformidad con el artículo 106.

CAPÍTULO II

Régimen sancionador aplicable a los administradores de créditos y a las personas que posean participaciones cualificadas en estos, y a las entidades de crédito y los establecimientos financieros de crédito, cuando realicen actividades de administración de créditos

Artículo 123. *Aplicación del régimen sancionador.*

1. El régimen sancionador establecido en este capítulo se aplicará a los administradores de créditos, a las personas que posean participaciones cualificadas en estos, y a las entidades de crédito y los establecimientos financieros de crédito cuando ejerzan actividades de administración de créditos, así como a quienes ejerzan cargos de administración o dirección o dirijan efectivamente la entidad, por el incumplimiento de la normativa de ordenación y disciplina prevista en el libro segundo de este real decreto-ley y a sus administradores de hecho o de derecho.

2. Asimismo, cuando los administradores de créditos hubieran externalizado actividades de administración de créditos conforme al artículo 112, las infracciones que se establezcan en este capítulo les serán de aplicación a los proveedores de servicios de administración de créditos en relación con las actividades que estos realicen.

Artículo 124. *Infracciones.*

1. Las infracciones podrán clasificarse en muy graves, graves o leves.

2. Constituyen infracciones muy graves:

a) Ejercer con carácter profesional alguna de las actividades de administración de créditos sin haber obtenido la preceptiva autorización como administrador de créditos.

b) La recepción y mantenimiento de fondos de prestatarios sin la autorización como administrador de créditos que contemple tal posibilidad.

c) Incumplir los requisitos que se establecen en el artículo 96 para recibir y mantener fondos de prestatarios, aun cuando se cuente con autorización para ello, salvo que tales hechos tengan un carácter ocasional o aislado.

d) Externalizar en un proveedor de servicios de administración de créditos la recepción o mantenimiento de fondos de los prestatarios.

e) Incumplir los requisitos de honorabilidad, conocimientos y experiencia de los miembros del órgano de administración u órgano equivalente y, en caso de ser distintas, las personas que efectivamente dirijan la entidad, establecidos en el artículo 94.2.b), cuando el Banco de España aprecie la existencia de un incumplimiento de los citados requisitos, que no se subsane tras la remisión del correspondiente requerimiento.

f) Presentar deficiencias en los sistemas de gobernanza y mecanismos de control interno establecidos con arreglo a lo dispuesto en el artículo 94.2.d), cuando tales deficiencias pongan en peligro el respeto de los derechos de los prestatarios, la observancia de la normativa aplicable a los créditos o contratos de crédito.

g) No contar con una política interna adecuada que garantice el cumplimiento de las normas para la protección y el trato justo y diligente de los prestatarios con arreglo a lo dispuesto en el artículo 94.2.f).

h) No contar con procedimientos de registro y tramitación de reclamaciones adecuados y transparentes conforme a lo dispuesto en el artículo 94.2.g) y en el artículo 119.

i) Comunicar información falsa u omitir información esencial relativa al cumplimiento de las obligaciones a las que se refieren los artículos 107 y 108.

j) Negarse o resistirse el administrador de créditos a la actuación del Banco de España en ejercicio de la función supervisora, siempre que medie requerimiento expreso y por escrito al respecto.

k) Incumplir el deber de confidencialidad sobre los datos recibidos de la Central de Información de Riesgos por un administrador de créditos, usar esos datos para fines diferentes de los previstos en la normativa reguladora de esa Central, o solicitar informes sobre personas titulares de riesgos fuera de los casos expresamente autorizados en la citada normativa; salvo que, por el número de afectados o por la importancia de la

información, las infracciones a las que se refiere este apartado puedan considerarse poco relevantes.

l) La no comunicación o la comunicación incompleta o inexacta de los datos que deban ser remitidos a la Central de Información de Riesgos, siempre que por su importancia o por el retraso en su envío, tales incumplimientos puedan estimarse como especialmente relevantes. A los efectos de esta letra, se entenderá, asimismo, como falta de remisión, la remisión extemporánea fuera del plazo previsto en la norma correspondiente o del plazo concedido por el órgano competente al efectuar, en su caso, el oportuno requerimiento.

m) Adquirir directa o indirectamente una participación cualificada en un administrador de crédito, incumpliendo lo previsto en el artículo 95.2, y en particular, el deber de notificación al Banco de España.

n) Poner en peligro la gestión sana y prudente de un administrador de créditos mediante la influencia ejercida por el titular de una participación cualificada.

ñ) Incurrir en infracciones graves cuando durante los cinco años anteriores a su comisión hubiera sido impuesta sanción firme en vía administrativa por el mismo tipo de infracción al administrador de créditos o a la entidad de crédito o al establecimiento financiero de crédito cuando realicen actividades de administración de créditos.

3. Son infracciones graves:

a) Incumplir los requisitos que se establecen en el artículo 96 para recibir y mantener fondos de los prestatarios, aun cuando se cuente con autorización para ello, si tales hechos tienen un carácter ocasional o aislado.

b) Presentar deficiencias en los sistemas de gobernanza y mecanismos de control interno establecidos con arreglo a lo establecido en el artículo 94.2.d), cuando ello no se considere infracción muy grave y salvo que tenga un carácter ocasional o aislado.

c) No realizar la comunicación en tiempo y forma u omitir información no esencial con respecto a la obligación establecida en los artículos 107 y 108, salvo que dichos incumplimientos tengan un carácter ocasional o aislado.

d) Incumplir las obligaciones de relación con el prestatario, comunicación de compraventa y comunicaciones posteriores con el prestatario previstas en el artículo 110, salvo que tenga un carácter ocasional o aislado.

e) Incumplir el deber de confidencialidad sobre los datos recibidos de la Central de Información de Riesgos por un administrador de créditos, usar esos datos para fines diferentes de los previstos en la normativa reguladora de esa Central, o solicitar informes sobre personas titulares de riesgos fuera de los casos expresamente autorizados en la citada normativa; cuando, por el número de afectados o por la importancia de la información, las infracciones a las que se refiere este apartado puedan considerarse poco relevantes.

f) Incumplir alguna de las obligaciones previstas en el artículo 111.

g) Externalizar cualquiera de sus actividades de administración de créditos incumpliendo lo dispuesto en el artículo 112.

h) No remitir al órgano administrativo competente los datos o documentos que deban serle remitidos o que el mismo requiera en el ejercicio de sus funciones, o su remisión incompleta o inexacta, salvo que ello suponga la comisión de una infracción muy grave. A los efectos de esta letra se entenderá como falta de remisión, la remisión extemporánea fuera del plazo previsto en la norma correspondiente o del plazo concedido por el órgano competente al efectuar, en su caso, el oportuno requerimiento.

4. Son infracciones leves el incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina contenidas en el libro segundo de este real decreto-ley que no constituyan infracción grave o muy grave conforme a lo dispuesto en los dos apartados anteriores.

CAPÍTULO III

Régimen sancionador aplicable a los compradores de créditos y sus representantes

Artículo 125. *Aplicación del régimen sancionador.*

El régimen sancionador que se establece en este capítulo será de aplicación a los compradores de créditos, así como a quienes ejerzan cargos de administración o dirección, o dirijan efectivamente la entidad, o, si lo hubiera, al representante del comprador de créditos designado en España conforme al artículo 106, así como a quienes ejerzan cargos de administración o dirección, o dirijan efectivamente al representante.

Artículo 126. *Infracciones.*

1. Las infracciones podrán clasificarse en muy graves, graves o leves.
2. Constituyen infracciones muy graves:

a) El incumplimiento de la obligación de seguir aplicando, tras la compraventa de créditos o del contrato de crédito dudoso, la normativa pertinente de la Unión Europea y española prevista en el artículo 102.1.
b) Comunicar información falsa u omitir información esencial en cumplimiento de las obligaciones a las que se refieren los artículos 107 y 108.
c) Negarse o resistirse el comprador o su representante a la actuación del Banco de España en ejercicio de la función supervisora, siempre que medie requerimiento expreso y por escrito al respecto.
d) Incurrir en infracciones graves cuando durante los cinco años anteriores a su comisión hubiera sido impuesta al infractor sanción firme en vía administrativa por el mismo tipo de infracción.

3. Son infracciones graves:

a) Incumplir la obligación de garantizar la protección de la información y la confidencialidad de los datos comerciales facilitados conforme al artículo 103.2.
b) No realizar la comunicación en tiempo y forma u omitir información no esencial con respecto a la obligación establecida en los artículos 107 y 108, salvo que dicho incumplimiento tenga un carácter ocasional o aislado.
c) Incumplir la obligación de nombrar administrador de créditos conforme a los artículos 105 y 106 cuando los créditos o contratos de crédito dudosos objeto de compraventa hayan sido celebrados con personas físicas, incluidas las personas consumidoras y las personas trabajadoras por cuenta propia, así como con microempresas y pequeñas y medianas empresas (pymes), tal como se definen en el artículo 2 del anexo de la Recomendación 2003/361/CE, de 6 de mayo de 2003.
d) Incumplir la obligación de nombrar representante designado conforme a lo dispuesto en el artículo 106.
e) Incumplir las obligaciones de relación con el prestatario, comunicación de compraventa y comunicaciones posteriores con el prestatario previstas en el artículo 110, salvo que tenga un carácter ocasional o aislado.
f) Incumplir alguna de las obligaciones previstas en los artículos 111.1, 111.2 y 111.3.

4. Son infracciones leves el incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina contenidas en el libro segundo de este real decreto-ley que no constituyan infracción grave o muy grave conforme a lo dispuesto en los dos apartados anteriores.

CAPÍTULO IV

Régimen sancionador aplicable a las entidades de crédito y los establecimientos financieros de crédito como vendedores de créditos o contratos de crédito

Artículo 127. *Aplicación del régimen sancionador.*

El régimen sancionador que se establece en este capítulo será de aplicación a las entidades de crédito y a los establecimientos financieros de crédito cuando vendan créditos o contratos de crédito dudosos, así como a quienes ejerzan cargos de administración o dirección en estas entidades, o dirijan efectivamente la entidad.

Artículo 128. *Infracciones.*

1. Las infracciones podrán clasificarse en muy graves, graves o leves.
2. Constituyen infracciones muy graves:

a) Comunicar información falsa u omitir información esencial en cumplimiento de las obligaciones a las que se refieren los artículos 103 y 104.
b) Incurrir en infracciones graves cuando durante los cinco años anteriores a su comisión hubiera sido impuesta a la entidad de crédito o al establecimiento financiero de crédito sanción firme en vía administrativa por el mismo tipo de infracción.

3. Tendrá la consideración de infracción grave el no realizar la comunicación en tiempo y forma u omitir información no esencial con respecto a las obligaciones establecidas en los artículos 103 y 104, salvo que dicho incumplimiento tenga un carácter ocasional o aislado.
4. Son infracciones leves el incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina contenidas en el libro segundo de este real decreto-ley que no constituyan infracción grave o muy grave conforme a lo dispuesto en los dos apartados anteriores.

CAPÍTULO V

Sanciones

Artículo 129. *Aplicación de las sanciones.*

1. Por la comisión de las infracciones a las que se refieren los capítulos II, III y IV de este título, se aplicarán las sanciones a las que se refiere el artículo siguiente.
2. No obstante lo anterior, a las entidades de crédito y a los establecimientos financieros de crédito, cuando incurran en infracción administrativa conforme a lo dispuesto en el libro segundo de este real decreto-ley, se les aplicarán las sanciones establecidas en su normativa correspondiente, así como lo dispuesto en el artículo 130.4.

Artículo 130. *Sanciones.*

1. La comisión de infracciones muy graves, graves y leves será sancionada, respectivamente, conforme a lo previsto en el capítulo III del título IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio, con las especialidades establecidas en este artículo.
En caso de infracciones muy graves cometidas por administradores de créditos, el Banco de España podrá acordar la revocación de su autorización, de conformidad con el artículo 98.1.g).
2. Las sanciones previstas en el apartado 1 se entenderán sin perjuicio de la aplicación de las correspondientes sanciones que pudieran imponerse a quienes ejerzan cargos de administración o dirección en las personas jurídicas infractoras, conforme a los artículos 100, 101, 102 y 104 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.
3. En la consideración de los importes de la multa por parte del órgano competente para resolver en caso de entidades no de crédito, la aplicación de los porcentajes establecidos en los artículos 97.1.a).2.º, párrafo segundo, 98.1.b), párrafo segundo, y 99.1.b), párrafo segundo, de la Ley 10/2014, de 26 de junio, se efectuará sobre el volumen de negocios neto anual total que haya realizado la entidad en el ejercicio anterior y no sobre los recursos propios de la entidad.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, la sanción consistente en la revocación de la autorización prevista en el artículo 97 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, en el caso de los administradores de créditos autorizados en otro Estado miembro de la Unión Europea o de los compradores de créditos no domiciliados en España, se entenderá sustituida por la prohibición de que inicien nuevas operaciones en territorio español.

4. En caso de la comisión de infracciones contempladas en el artículo 124 en relación con la actividad de los administradores de créditos y de las entidades de crédito y los establecimientos financieros de crédito, cuando realicen actividades de administración de créditos, además de las sanciones previstas en los apartados anteriores, podrá imponerse como medida accesoria la restitución de los beneficios obtenidos o de las pérdidas evitadas como consecuencia de la comisión de la infracción, en caso de que puedan determinarse.

Disposición adicional primera. *Actividad de asesoramiento en materia de deudas.*

1. Los operadores que desarrollen la actividad de asesoramiento en materia de deudas deberán ser entidades de derecho privado o público debidamente inscritas en los registros de las Comunidades Autónomas habilitados al efecto.

El Banco de España creará un punto único de información que permita el acceso público fácil y rápido y que agregará la información del conjunto de registros. A estos efectos, las autoridades competentes de las Comunidades Autónomas encargadas de la gestión del registro en su territorio deberán comunicar, y actualizar, los actos de registro, variación de datos y cancelación de los operadores. Se habilita al Banco de España a establecer el contenido, medios y la periodicidad de la comunicación de dicha información, así como para dictar las disposiciones necesarias para la creación, organización y gestión del punto único de información.

2. Los operadores que desarrollen la actividad de asesoramiento en materia de deudas serán independientes respecto de los prestamistas e intermediarios de crédito, sin perjuicio de que puedan conceder microcréditos. Asimismo, podrán desarrollar la actividad, a elección del operador, por personal propio o a través de un proveedor tercero.

3. En caso de ser onerosa, la remuneración del asesoramiento en materia de deudas se prestará a cargo del consumidor que, con el fin de no imponer una carga innecesaria a los consumidores que experimenten o puedan experimentar dificultades para cumplir sus compromisos financieros, solo deberá cubrir los gastos del servicio del operador público o privado que efectúe la prestación.

4. Reglamentariamente podrán desarrollarse, mediante real decreto, las condiciones de la propia actividad de asesoramiento en materia de deudas y de los operadores que la realicen, así como del registro de operadores de asesoramiento en materia de deudas.

Disposición adicional segunda. *Protección de datos personales.*

1. El tratamiento de los datos personales relacionados con las actividades a las que se refiere este real decreto-ley se encuentra sometido y deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

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

1. Las personas que realicen actividades reguladas en el libro primero de este real decreto-ley estarán obligadas a conservar los documentos que contengan la información entregada al consumidor antes de la celebración del contrato de crédito, conforme a lo establecido en el libro primero de este real decreto-ley y su normativa de desarrollo. Esta documentación deberá conservarse durante un plazo mínimo de cinco años a partir de la fecha de finalización de los efectos del contrato y se pondrá a disposición del consumidor cuando este la solicite por escrito.

A estos efectos, se entenderá por información previa a la celebración del contrato de crédito la recogida en la sección 2.ª del capítulo I del título II del libro primero.

2. La misma obligación tendrán respecto de la información previa al contrato relativa a los productos o servicios que sean objeto de venta vinculada o combinada exigida por la

normativa sectorial correspondiente en cada caso, cuando se contraten con el propio prestamista o con un tercero designado por este. El plazo señalado en el párrafo anterior se iniciará a partir de la fecha de finalización de efectos del contrato de venta vinculada o combinada.

3. En el caso de subrogación o de cesión de los contratos bajo el ámbito de aplicación del libro primero, el prestamista que suscribió el préstamo deberá seguir conservando la documentación previa al contrato durante el plazo señalado en el párrafo primero o bien entregarla al cesionario o prestamista que se subroga como parte del contrato de cesión de créditos. En el caso de que le fuera requerida por el consumidor, el financiador cedente del crédito la entregará, si la hubiera retenido, o remitirá la solicitud al cesionario para su entrega por éste al consumidor.

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

El Ministerio de Economía, Comercio y Empresa publicará, dentro del plazo de un año desde la publicación del informe de la Autoridad Bancaria Europea previsto en el artículo 31.4 de la Directiva (UE) 2023/2225 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de octubre de 2023, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 2008/48/CE, relativo a la evaluación de las medidas adoptadas en los Estados miembros, incluidas las metodologías para establecer límites máximos cuando proceda, y de su eficacia a la hora de limitar los tipos deudores, las tasas anuales equivalentes o los costes totales del crédito para el consumidor excesivamente elevados, un informe de evaluación sobre la aplicación de las medidas de limitación de imposición de costes excesivos previstas en el libro primero de este real decreto-ley que incluya las propuestas, en su caso, para mejorarlas.

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

Conforme a lo previsto en el artículo 2.e) sobre definición de crédito de alto coste, los artículos 4.h) y 4.i) sobre contratos excluidos, el artículo 7.3.a) y el artículo 7.3.b) sobre reserva de actividad para la concesión de créditos al consumo y el artículo 58.3 sobre cargos por reclamación de posiciones deudoras en descubiertos tácitos, los gastos limitados por los pagos atrasados adeudados por el consumidor deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) Se establecerán contractualmente.
b) Responderán a unos servicios efectivamente prestados.
c) Su importe será por una cuantía acorde a los costes efectivamente soportados por el prestamista.

El importe máximo de estos gastos de reclamación en ningún caso podrá exceder de 15 euros cuando el saldo reclamado sea igual o inferior a 150 euros, y de 45 euros por reclamación de cuantías superiores a 150 euros.

El importe máximo de estos gastos podrá ser objeto de actualización reglamentaria mediante orden.

Disposición adicional sexta. *Reducción del coste total del crédito en reembolso anticipado.*

1. En caso de reembolso anticipado total o parcial del crédito por parte del consumidor de contratos de crédito bajo el ámbito de aplicación del libro primero, sin perjuicio de la reducción del coste total del crédito por los intereses no devengados, los otros costes soportados por el consumidor se reducirán, al menos, en la misma proporción que representen los intereses no devengados frente al total.

2. Sin perjuicio de lo anterior, conforme a lo previsto en el artículo 46.3, respecto a la compensación por las pérdidas de gastos administrativos, no procederá la reducción del coste total del crédito de los importes de la comisión de apertura que remuneren gastos administrativos y de evaluación de solvencia del crédito prestados en el momento de la concesión. A tal fin, no procederá la reducción del coste total por el importe abonado por el consumidor en concepto de comisión de apertura hasta un importe máximo de 150 euros. Cuando la comisión de apertura cobrada sea superior a dicho importe, la reducción de la

comisión de apertura se realizará sobre el exceso y de forma proporcional al plazo de vida inicial del crédito.

3. Reglamentariamente, mediante orden, podrá actualizarse el importe de comisión de apertura que remuneren gastos administrativos y de evaluación de solvencia del crédito prestados en el momento de la concesión.

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

El Banco de España impulsará las reformas y desarrollos necesarios para reforzar la función de servicio público prevista en el artículo 59 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, con la mayor celeridad posible y, en cualquier caso, deberán estar implantados en un plazo de treinta y seis meses tras la entrada en vigor de este real decreto-ley.

Estas reformas deberán orientarse a facilitar a las entidades los datos necesarios para el ejercicio de su actividad mediante un acceso a la información pertinente de forma ágil que facilite el cumplimiento de las obligaciones de evaluación de solvencia previstas en el libro primero de este real decreto-ley, así como el uso de nuevas herramientas que incentiven el derecho de acceso de los ciudadanos a los datos que les conciernen.

Los desarrollos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones de los prestamistas de alto coste autorizados, establecidas en el artículo 20, deberán estar implantados por el Banco de España en un plazo de un año tras la entrada en vigor de este real decreto-ley.

Dichas modificaciones se realizarán con pleno respeto de lo previsto en el artículo 69 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre.

Disposición adicional octava. *Tipo de interés medio de créditos al consumo.*

1. El tipo de interés medio de los créditos al consumo se obtendrá a partir de la TAE de los créditos al consumo de duración definida otorgados mensualmente por los prestamistas, y se calculará como la media del tipo de interés medio mensual de los seis últimos meses previos al inicio del procedimiento de actualización, asignando al valor del último mes una ponderación doble respecto a los anteriores. El tipo resultante se redondeará al octavo punto más cercano.

2. A tal fin, los prestamistas remitirán mensualmente al Banco de España, al menos, el número, importe agregado, importe medio y la TAE media ponderada por importe de los contratos de crédito de consumo del periodo.

Para la elaboración de la información prevista en el apartado 1 se excluirán:

a) los descubiertos tácitos,

b) los créditos instrumentados como contratos de vencimiento indefinido o prorrogable automáticamente,

c) los créditos de alto coste, y

d) los contratos de crédito incluidos en el artículo 3.5.

Se habilita al Banco de España para establecer el modelo de estados para la remisión de esta información.

3. El Banco de España implantará los procedimientos necesarios que aseguren la integridad de todos los aspectos relacionados con la determinación del tipo de interés medio del crédito al consumo, incluido el cálculo, la definición de la metodología, el proceso de recopilación de datos, su cálculo y los procesos de control y rendición de cuentas.

Disposición adicional novena. *Procedimiento de actualización de los límites máximos de TAE.*

1. Conforme a lo previsto en el artículo 71.2, los límites de TAE máxima serán el resultado de añadir al tipo de interés medio de los créditos al consumo el margen establecido para cada uno de los segmentos de crédito.

2. A tal fin, el Banco de España calculará el tipo de interés medio mensual, a partir de la TAE de los créditos al consumo declarada por los prestamistas conforme a lo previsto en la disposición adicional octava, y actualizará semestralmente los límites de la TAE máxima permitida para cada uno de los segmentos de crédito previstos en el artículo 71.3. Los límites de TAE máxima se actualizarán en caso de una variación semestral relevante del tipo

de interés medio del crédito al consumo calculado conforme al apartado 1 de la disposición adicional octava. A estos efectos:

a) El cálculo de la variación semestral del tipo de interés medio de crédito al consumo se efectuará respecto al último valor del tipo de interés medio de crédito al consumo calculado en el semestre anterior.

b) Se considera una variación relevante aquella que sea igual o superior, en valor absoluto, a 25 puntos básicos.

Las variaciones inferiores a este umbral no actualizarán los límites máximos de tipos de interés. En este caso, el cálculo de la variación que se realice en el semestre posterior considerará el valor del tipo de interés medio de crédito al consumo del último semestre en el que se hayan actualizado los límites máximos.

c) Si la variación semestral resulta superior, en valor absoluto, a 75 puntos básicos, el valor del tipo medio de los créditos al consumo se limitará al tipo de interés resultante de esta variación máxima.

En caso de que se aplique este límite, para el cálculo de la variación que se realice en el semestre posterior se considerará el valor de la media del tipo de interés medio de crédito al consumo ajustada a estos 75 puntos básicos y sin considerar el requisito de variación mínima de 25 puntos básicos prevista en la letra b).

3. En caso de una variación absoluta del Euribor superior a 75 puntos básicos no recogida en el tipo de interés medio del crédito al consumo, mediante resolución de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional, se habilitará al Banco de España a actualizar los límites máximos de forma trimestral y a suspender la aplicación del umbral absoluto de 75 puntos básicos al que se refiere el apartado 2.c), estableciendo excepcionalmente la aplicación de una variación máxima de hasta 150 puntos básicos.

4. El Banco de España publicará, semestralmente, los límites de TAE máxima adicionando al tipo de interés medio de los créditos al consumo el margen aplicable a cada uno de los segmentos de crédito conforme a lo previsto en el artículo 71.2.

La publicación se realizará antes del plazo de un mes del inicio del semestre y se efectuará en el «Boletín Oficial del Estado» y en su página web.

En caso de aplicación de lo previsto en el apartado 3, la publicación de los límites de TAE máxima se efectuará antes del plazo de un mes del inicio del trimestre.

Disposición adicional décima. *Referencias a la normativa derogada.*

Las referencias que en el ordenamiento jurídico se realicen a las normas derogadas de conformidad con lo previsto en la disposición derogatoria única, se entenderán efectuadas a las previsiones correspondientes de este real decreto-ley.

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

Las competencias que se atribuyan al Instituto Nacional del Consumo en la normativa aplicable a los intermediarios de crédito, de acuerdo con la Ley 2/2009, de 31 de marzo y con su normativa de desarrollo, deberán entenderse atribuidas a la Dirección General con competencias en materia de Consumo.

Disposición adicional decimosegunda. *Efectos del cumplimiento de la limitación de costes sobre el interés estipulado en los contratos sujetos al ámbito de aplicación de la Ley de 23 de julio de 1908 sobre nulidad de los contratos de préstamos usurarios.*

El tipo de interés estipulado en un contrato de crédito sujeto al ámbito de aplicación del libro primero de este real decreto-ley que cumpla con las limitaciones de coste de su capítulo III del título II y las normas que lo desarrollen, no constituirá, en todo caso, un interés notablemente superior al normal del dinero, ni manifiestamente desproporcionado con las circunstancias del caso o en condiciones tales que resulte aquél leonino, en los términos previstos en la Ley de 23 de julio de 1908 sobre nulidad de los contratos de préstamos usurarios.

Disposición adicional decimotercera. *Uso de herramientas de procesamiento automatizado de datos personales y salvaguarda de las obligaciones derivadas del Reglamento de Inteligencia Artificial.*

Lo dispuesto en este real decreto-ley se entenderá sin perjuicio de las obligaciones que resulten aplicables conforme al Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 300/2008, (UE) n.º 167/2013, (UE) n.º 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 y (UE) 2019/2144 y las Directivas 2014/90/UE, (UE) 2016/797 y (UE) 2020/1828 (Reglamento de Inteligencia Artificial).

Disposición adicional decimocuarta. *Promoción institucional de la educación financiera.*

1. El Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores colaborarán en el fomento de la educación financiera de los ciudadanos y, especialmente, de las personas mayores de sesenta y cinco años, de las personas con discapacidad y de cualesquiera otras que puedan encontrarse en situación de riesgo de exclusión financiera, particularmente en materia de ahorro, inversión, préstamo y crédito, gestión de deudas y aseguramiento, promoviendo la responsabilidad en la contratación financiera. Dicha colaboración se llevará a efecto mediante la suscripción de un convenio o cualesquiera otros instrumentos o planes de impulso a las iniciativas de educación financiera.

2. Estas instituciones colaborarán en la elaboración de los recursos pedagógicos de cualquier naturaleza que aquellas elaboren, así como de las guías informativas para clientes financieros que éstos realicen o de sus revisiones, y en particular en las revisiones de las ya existentes, tales como la «Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario» y la «Guía de Acceso a la Hipoteca Inversa». Los recursos pedagógicos y guías estarán siempre, gratuitamente y de forma accesible, a disposición de los clientes en el portal de internet de las instituciones a que se refiere el apartado 1.

3. Para el cumplimiento de estos fines, podrán celebrarse convenios con entidades públicas y privadas, tales como Administraciones Públicas, en particular con los Ministerios de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, de Ciencia, Innovación y Universidades y de Educación, Formación Profesional y Deportes, centros de enseñanza, universidades, empresas, asociaciones y fundaciones. El Ministerio de Economía, Comercio y Empresa y las autoridades de supervisión colaborarán con el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes en el establecimiento del currículo de contenidos relacionados con la educación financiera de los ciudadanos.

Disposición transitoria primera. *Contratos preexistentes.*

1. En relación con las disposiciones del libro primero, este real decreto-ley no se aplicará a los contratos de crédito sujetos al ámbito de aplicación del libro primero suscritos con anterioridad a su entrada en vigor, sin perjuicio de lo previsto en la disposición transitoria segunda.

No obstante lo anterior, sí será de aplicación a los contratos de crédito sujetos al ámbito de aplicación del libro primero de este real decreto-ley lo previsto en los artículos 56, sobre cobro indebido, artículo 58, sobre cargos por mora, y el artículo 66 relativo a la política de renegociación de deudas.

2. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado 1, sí resultará de aplicación el libro primero de este real decreto-ley a aquellos contratos de crédito sujetos al ámbito de aplicación del libro primero celebrados con anterioridad a su entrada en vigor si son objeto de novación con posterioridad a esta fecha, cuando la novación sea de ampliación de plazo o de límite o importe del crédito.

3. Lo previsto en el apartado 2 no resultará de aplicación en caso de disposiciones puntuales de crédito autorizadas por encima del límite de crédito en contratos de vencimiento indefinido o definido prorrogable solicitados a instancias del consumidor, siempre que se retorne a dicho límite antes de realizar nuevas disposiciones. En caso contrario, se considerará como ampliación del límite de crédito quedando sujeta la misma a lo previsto en el apartado 2.

4. Sin perjuicio de lo previsto en los apartados anteriores, las modificaciones de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, introducidas por los apartados tres y cuatro de la disposición final octava se aplicarán asimismo a los contratos comprendidos en el ámbito de aplicación de dicha ley que se hubieran formalizado antes de la entrada en vigor de las citadas modificaciones.

5. Las disposiciones del libro segundo de este real decreto-ley se aplicarán a las ventas de contratos de créditos o contratos de crédito dudosos realizadas a partir de la entrada en vigor de este real decreto-ley.

Disposición transitoria segunda. *Aplicación del libro primero a contratos de vencimiento indefinido o de duración definida prorrogable.*

1. Sin perjuicio de lo previsto en la disposición transitoria primera, serán de aplicación las siguientes previsiones a los contratos de crédito con vencimiento indefinido o de duración definida prorrogable bajo el ámbito de aplicación del libro primero que hayan sido celebrados antes de la entrada en vigor de este real decreto-ley:

a) la sección 4.ª del capítulo I del título II sobre forma y contenido de los contratos,

b) la sección 7.ª del capítulo I del título II relativa a la modificación del contrato de crédito,

c) la sección 8.ª del capítulo I del título II relativa a la posibilidad de descubierto y descubierto tácito,

d) el artículo 45 relativo a contratos de crédito de duración indefinida o definida prorrogable de forma automática,

e) la sección 11.ª del capítulo I del título II relativa a la cesión de derechos,

f) la sección 12.ª del capítulo I del título II relativa a la resolución de litigios,

g) los artículos 53, 54, 56, 57 y 58 de la sección 1.ª del capítulo II del título II sobre disposiciones generales,

h) los artículos 59 y 60 de la sección 2.ª del capítulo II del título II sobre la actuación ante la clientela,

i) el capítulo IV del título II relativo a consecuencias derivadas del incumplimiento, y

j) el título III sobre supervisión y el título IV sobre régimen sancionador.

2. Los contratos de crédito previstos en esta disposición transitoria deberán adaptarse a lo previsto en libro primero de este real decreto-ley en el plazo de tres meses contados desde su fecha de entrada en vigor.

3. Sin perjuicio de lo previsto en los apartados anteriores, el tipo de interés anual nominal que se devengue en los saldos deudores de los contratos de crédito regulados en esta disposición transitoria a partir del primer periodo de liquidación tras la entrada en vigor de las medidas de limitación de costes previstas en el artículo 70, y para el resto de las liquidaciones que se efectúen tras esta, no deberá ser superior a 22 puntos porcentuales.

Como excepción a lo previsto en este apartado, el prestamista tendrá derecho a cancelar el crédito coincidiendo con el inicio del primer periodo de liquidación tras la entrada en vigor del régimen de limitación de tipos de interés previsto en el artículo 70, lo que llevará aparejado el derecho irrenunciable del consumidor al reembolso de la deuda viva de acuerdo con las condiciones de reembolso y el tipo de interés pactados en el contrato vigente al tiempo de entrada en vigor de este real decreto-ley.

En este caso, el prestamista deberá comunicar al consumidor, coincidiendo con la entrada en vigor de este real decreto-ley, la cancelación del crédito en la fecha referida, así como el mantenimiento de las condiciones de reembolso de la deuda pendiente y al tipo de interés existentes antes de la entrada en vigor de este real decreto-ley.

4. El prestamista remitirá a sus clientes, a través del medio de comunicación pactado, las modificaciones contractuales derivadas de la aplicación del libro primero de este real decreto-ley, a fin de que puedan otorgar su consentimiento a los cambios introducidos con el objeto de que el contrato se rija por lo previsto en el libro primero de este real decreto-ley. A tal fin, el prestamista podrá remitir al consumidor, a través del medio de comunicación habitual pactado, cualquier información precontractual adicional que el prestamista considere relevante. Si no hubiera sido pactado el medio de comunicación, la notificación se efectuará a través de un medio fiable e independiente del prestamista, a efectos de acreditar la realización de la comunicación.

5. Si transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación el consumidor no hubiera manifestado su oposición a dichos cambios y durante este periodo o posteriores siguiera realizando disposiciones del contrato de crédito, este consentimiento se considerará tácitamente concedido. Esta circunstancia, junto a la que se indica en el párrafo siguiente, figurará, de manera preferente y destacada, en la comunicación personalizada que la entidad haga llegar al cliente.

La falta de conformidad del consumidor con las nuevas condiciones establecidas determinará la cancelación del crédito y el reembolso de la deuda viva de acuerdo con las condiciones de reembolso y tipo de interés pactados en el contrato vigente antes de la entrada en vigor de este real decreto-ley, sin coste adicional para el consumidor.

Disposición transitoria tercera. *Tipo de interés máximo de los créditos bajo el ámbito de aplicación del libro primero.*

1. Desde la entrada en vigor de las medidas de limitación de costes contempladas en el artículo 70, prevista en la disposición final decimocuarta, hasta la entrada en vigor del desarrollo reglamentario del régimen de limitación de costes previsto en el capítulo III del título II del libro primero, el valor máximo de la TAE del contrato de crédito se establece en 22 puntos porcentuales.

En caso de contratos de crédito vinculados a la compra de bienes y servicios por importe de hasta 1.500 euros inclusive, reembolsable mediante cuotas mensuales periódicas en un plazo inferior a doce meses, el coste total del crédito quedará determinado por el mayor de los siguientes importes:

a) el que resulte de aplicar el valor máximo de la TAE establecido en el párrafo anterior, o
b) el 7 % del importe total del crédito.

Lo dispuesto en el primer párrafo de este apartado se aplicará igualmente a los contratos a que se refiere el apartado 2 de la disposición transitoria primera que se noven hasta la entrada en vigor del desarrollo reglamentario del régimen de limitación de costes previsto en el capítulo III del título II del libro primero.

2. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado 1, será de aplicación el régimen de limitación de costes previsto en el capítulo III del título II del libro primero si las operaciones de crédito son objeto de novación con posterioridad a la entrada en vigor de su desarrollo reglamentario, cuando la novación sea de ampliación de plazo o de límite o importe del crédito.

Lo previsto en el párrafo anterior no resultará de aplicación en caso de disposiciones puntuales de crédito autorizadas por encima del límite de crédito en contratos de vencimiento indefinido o definido prorrogable solicitados a instancias del consumidor, siempre que se retorne a dicho límite antes de realizar nuevas disposiciones. En caso contrario, se considerará como ampliación del límite de crédito quedando sujeta la misma a lo previsto en este apartado.

3. En los créditos de alto coste formalizados desde la entrada en vigor del régimen de prestamistas de alto coste contemplado en el artículo 18, según lo dispuesto en la disposición final decimocuarta, hasta la entrada en vigor del desarrollo reglamentario, la comisión de apertura y de estudio a la que se refiere el artículo 72.1.b).1.º no podrá superar los 15 euros.

En los casos de reiteración del crédito, dichas comisiones podrán alcanzar un importe máximo de 10 euros.

El tipo de interés mensual máximo previsto en el artículo 72.1.b).2.º aplicable durante este periodo transitorio será, como máximo, de 6 puntos porcentuales.

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

1. Las personas físicas o jurídicas que no se encuentren comprendidas entre las entidades enumeradas en el artículo 7.2 y que a la entrada en vigor de este real decreto-ley vinieran realizando en España las actividades de concesión de los créditos definidas en el artículo 2.d) y deseen continuar su actividad como prestamistas de alto coste autorizados definidos en el artículo 2.ad) deberán, previa constitución de una persona jurídica, en caso

de ser personas físicas, presentar el formulario de solicitud de autorización acompañado con la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de conformidad con lo previsto en los artículos 11 y 12, a la que deberá acompañar una evaluación del cumplimiento de los requisitos para su autorización, siguiendo a tal efecto los modelos normalizados que apruebe el Banco de España.

La presentación deberá efectuarse dentro del mes siguiente desde la publicación por el Banco de España de los modelos normalizados y, en todo caso, antes del fin del plazo de los tres meses siguientes a la entrada en vigor de este real decreto-ley.

Esta solicitud se resolverá conforme al procedimiento de autorización en los términos previstos en el artículo 12.

2. Únicamente los solicitantes de autorización para operar como prestamista de alto coste autorizado que cumplan con lo previsto en el apartado 1 podrán continuar desarrollando las indicadas actividades de concesión en los términos previstos en el capítulo II del título I del libro primero conforme a lo establecido en el apartado 2 de la disposición final decimocuarta, hasta la fecha en que se les notifique la resolución expresa por la que se deniegue o autorice la solicitud para operar como prestamista de alto coste autorizado.

3. Los solicitantes de autorización para operar como prestamista de alto coste autorizado que no hayan obtenido la autorización en los términos previstos en esta disposición transitoria, únicamente podrán gestionar los créditos concedidos hasta la notificación de la resolución negativa a la solicitud de autorización, así como las actividades accesorias a estos, conforme a las disposiciones transitorias primera y segunda.

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

1. Las personas físicas o jurídicas que no se encuentren comprendidas entre las entidades enumeradas en el artículo 7.2 y en el artículo 7.3 que a la fecha de entrada en vigor de este real decreto-ley se encuentren realizando la actividad definida en el artículo 2.d), y que deseen continuar con su actividad, deberán solicitar su autorización como establecimiento financiero de crédito o como establecimiento financiero de crédito de actividad limitada, previa constitución de una persona jurídica, en caso de ser personas físicas, y siguiendo a tal efecto los modelos normalizados que apruebe el Banco de España.

La presentación de esta solicitud, junto con la documentación acreditativa de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley 5/2015, de 27 de abril, deberá efectuarse dentro del mes siguiente desde la aprobación de los modelos normalizados señalados en el párrafo anterior y, en todo caso, antes del fin del plazo de los tres meses siguientes a la entrada en vigor de este real decreto-ley.

Este procedimiento se regirá por lo dispuesto en la Ley 5/2015, de 27 de abril, y en su norma de desarrollo, y para el caso de solicitud de autorización de establecimientos financieros de crédito de actividad limitada conforme a lo previsto en su disposición adicional séptima, todo ello con las particularidades previstas en esta disposición transitoria.

2. Las personas físicas o jurídicas que hayan presentado solicitud de autorización para operar como establecimientos financieros de crédito o establecimientos financieros de crédito de actividad limitada conforme a lo previsto en el apartado anterior podrán continuar desarrollando las indicadas actividades de concesión, hasta la fecha en la que se les notifique la resolución expresa en la que se deniegue o autorice dicha solicitud.

3. Los solicitantes de autorización para operar como establecimientos financieros de crédito o como establecimientos financieros de crédito de actividad limitada que no hayan obtenido la respectiva autorización, podrán gestionar los créditos concedidos hasta la notificación de la resolución negativa a la solicitud de autorización conforme a las disposiciones transitorias primera y segunda.

4. El Banco de España elaborará el modelo normalizado de la solicitud prevista en el apartado 1, así como la relación de documentación acreditativa que deberá acompañarse a la misma.

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

1. Aquellas personas físicas o jurídicas que no se encuentren comprendidas entre las entidades enumeradas en los artículos 7.2 y 7.3 y que a la fecha de entrada en vigor de este real decreto-ley se encuentren realizando todas o alguna de las actividades definidas en el artículo 2.d) y que no hayan solicitado continuar su actividad conforme a lo previsto en la disposición transitoria cuarta o disposición transitoria quinta podrán continuar su actividad conforme a lo previsto en este real decreto-ley hasta el fin del plazo de los tres meses siguientes a la entrada en vigor de este real decreto-ley.

2. Transcurrido el plazo de los tres meses siguientes a la entrada en vigor de este real decreto-ley, las personas físicas o jurídicas previstas en el apartado anterior únicamente podrán gestionar los créditos que hubieran concedido hasta esa fecha conforme a las disposiciones transitorias primera y segunda.

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

1. Hasta la puesta en funcionamiento de la Autoridad Administrativa Independiente prevista en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, a la que se refiere el artículo 49, el servicio de reclamaciones del Banco de España, regulado en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, atenderá las reclamaciones, de sus normas de desarrollo y de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables a la actuación de las entidades inscritas en los registros del Banco de España que presten créditos bajo el ámbito de aplicación del libro primero de este real decreto-ley.

2. Hasta la puesta en funcionamiento de la Autoridad Administrativa Independiente mencionada en el apartado 1, para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes a la que se refiere el artículo 120, el servicio de reclamaciones del Banco de España, regulado en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, atenderá las reclamaciones previstas en dicho artículo 120, relacionadas con presuntos incumplimientos del mismo, de sus normas de desarrollo y de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables por las entidades que presten servicios de administración de crédito, sean administradores de créditos, entidades de crédito o establecimientos financieros de crédito cuando ejerzan como administradores de créditos, a los proveedores de servicios de administración de créditos y a los compradores de créditos.

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

A los procedimientos de autorización de establecimientos financieros de crédito ya iniciados antes de la entrada en vigor de este real decreto-ley, les serán de aplicación las normas establecidas en el título II de la Ley 5/2015, de 27 de abril de acuerdo con las modificaciones introducidas por este real decreto-ley, y aquellas otras disposiciones del Real Decreto 309/2020, de 11 de febrero, sobre el régimen jurídico de los establecimientos financieros de crédito y por el que se modifica el Reglamento del Registro Mercantil, aprobado por el Real Decreto 1784/1996, de 19 de julio, y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de acuerdo con las modificaciones introducidas mediante el real decreto por el que se establecen normas de desarrollo del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, de contratos de créditos al consumo y de protección de los prestatarios en la cesión de carteras de créditos dudosos, que no se opongan a lo dispuesto en la Ley 5/2015, de 27 de abril.

Disposición transitoria novena. *Prestamistas inmobiliarios preexistentes.*

1. Los prestamistas inmobiliarios que sean personas físicas y que, a la fecha de entrada en vigor de este real decreto-ley, se encuentren inscritos en los registros previstos en el artículo 42 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, podrán continuar ejerciendo la actividad para la que han sido autorizados durante un período máximo de tres años desde la entrada en vigor de este real decreto-ley.

Transcurrido dicho plazo sin que estos prestamistas inmobiliarios hayan obtenido la autorización para seguir operando como establecimientos financieros de crédito o como establecimientos financieros de crédito de actividad limitada conforme a lo dispuesto en la Ley 5/2015, de 27 de abril, de financiación empresarial, únicamente podrán llevar a cabo, respecto a los préstamos suscritos hasta el plazo referido en el párrafo anterior, labores de gestión y actividades accesorias a estos, conforme a las disposiciones transitorias primera y segunda.

2. Los prestamistas inmobiliarios que sean personas jurídicas que a la fecha de entrada en vigor de este real decreto-ley se encuentren inscritos en los registros previstos en el artículo 42 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, y que deseen continuar con esta actividad, deberán solicitar autorización para seguir operando como establecimiento financiero de crédito o establecimiento financiero de crédito de actividad limitada según lo previsto en la disposición transitoria quinta dentro de los doce meses siguientes a la fecha de entrada en vigor de este real decreto-ley.

En caso de una resolución negativa a la solicitud de autorización para operar como establecimiento financiero de crédito de actividad limitada o como establecimiento financiero de crédito, los prestamistas inmobiliarios podrán exclusivamente gestionar los préstamos suscritos con anterioridad a la fecha de notificación de la resolución y actividades accesorias, tales como la renegociación, refinanciación y reestructuración de las mismas, siempre y cuando dichas actividades accesorias no impliquen el otorgamiento de nueva financiación.

3. Trascurrido el plazo de doce meses tras la entrada en vigor de este real decreto-ley, los prestamistas inmobiliarios inscritos en los registros previstos en el artículo 42 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, que sean personas jurídicas y que no hayan solicitado autorización para operar como establecimiento financiero de crédito de actividad limitada o como establecimiento financiero de crédito conforme con lo previsto en el apartado anterior únicamente podrán gestionar los préstamos suscritos con anterioridad al fin del plazo de doce meses desde la entrada en vigor de este real decreto-ley y actividades accesorias, conforme a las disposiciones transitorias primera y segunda.

4. Los actos y documentos legalmente necesarios que realicen los prestamistas inmobiliarios para continuar con la actividad a que estuvieran autorizados como establecimientos financieros de crédito de actividad limitada o como establecimiento financiero de crédito quedarán exentos del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

Los prestamistas inmobiliarios gozarán de una reducción del 30 por 100 de los derechos que los notarios y los registradores hayan de percibir como consecuencia de la aplicación de sus respectivos aranceles por los negocios, actos y documentos necesarios para la realización e inscripción registral de las operaciones a que se refiere el párrafo anterior.

5. Lo previsto en esta disposición no será aplicable a los prestamistas inmobiliarios que estén constituidos bajo la forma jurídica de sociedades cooperativas.

6. El otorgamiento de nueva financiación incumpliendo lo previsto en esta disposición se sancionará conforme al régimen sancionador previsto en el título IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

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

1. Las personas físicas o jurídicas que deseen actuar como intermediarios de crédito y que tengan la obligación de inscribirse en el registro de la comunidad autónoma correspondiente a su domicilio social según el artículo 3 bis.1 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, deberán presentar la solicitud de inscripción acompañada con la documentación acreditativa de los requisitos previstos en el artículo 3 ter de dicha ley.

2. Aquellos intermediarios de crédito que vinieran realizando en España las actividades de intermediación definidas en el artículo 1.b) de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, que ya estuvieran inscritos en los registros de las comunidades autónomas correspondientes a su domicilio social y deseen continuar su actividad, deberán presentar la documentación acreditativa de todos los requisitos previstos en el artículo 3 ter de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, antes del fin del plazo de los doce meses siguientes a la entrada en vigor de este real decreto-ley.

3. Aquellos intermediarios de crédito que vinieran realizando en España las actividades de intermediación definidas en el artículo 1.b) de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, que ya estuvieran inscritos en el Registro estatal de la Dirección General de Consumo y que deseen continuar su actividad, deberán presentar la solicitud de inscripción en el registro de la comunidad autónoma correspondiente a su domicilio social según el artículo 3 bis.1 de dicha ley, acompañada con la documentación acreditativa de los requisitos previstos en el artículo 3 ter de dicha ley, antes del fin del plazo de los doce meses siguientes a la entrada en vigor de este real decreto-ley.

4. Los sujetos que hubieran presentado la solicitud en los términos previstos en los párrafos anteriores podrán ejercer o continuar ejerciendo la actividad de intermediación de crédito hasta que se notifique la resolución expresa a la solicitud de inscripción.

Disposición transitoria decimoprimera. *Vigencia provisional de disposiciones de la Ley de contratos de crédito al consumo.*

Sin perjuicio de lo previsto en la disposición derogatoria única, hasta la entrada en vigor del desarrollo reglamentario previsto en la disposición final decimotercera, mantendrán su vigencia las siguientes disposiciones de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, y de su normativa de desarrollo:

a) el artículo 10, sobre información previa al contrato, y el artículo 12, sobre información previa al contrato de determinados contratos de crédito,

b) la letra i) del artículo 16.1, el artículo 16.3 y el 16.4, todos ellos relativos a la forma y contenido de los contratos de crédito,

c) el artículo 18, sobre la información sobre el tipo deudor,

d) el artículo 19, sobre la obligación de información vinculada a los contratos de crédito en forma de posibilidad de descubierto,

e) el artículo 20, sobre el descubierto tácito,

f) el artículo 22.3, relativo a la modificación del coste total del crédito,

g) el artículo 32, sobre el cálculo de la tasa anual equivalente,

h) el anexo I, sobre la ecuación de base que traduce la equivalencia de las disposiciones del crédito, por una parte, y de los reembolsos y pagos, por otra, e

i) el anexo II sobre la información normalizada europea sobre el crédito al consumo, y el anexo III sobre la información normalizada europea sobre el crédito al consumo para determinados contratos de crédito al consumo.

Disposición transitoria decimosegunda. *Régimen de aplicación temporal de las modificaciones en materia de defensa de consumidores y usuarios y en la legislación procesal.*

1. Las modificaciones introducidas por este real decreto-ley en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en relación con los contratos de servicios financieros celebrados a distancia, serán de aplicación a los contratos de crédito regulados por el libro primero celebrados con posterioridad a la fecha de entrada en vigor de este real decreto-ley.

2. La disposición final segunda por la que se introducen modificaciones en Ley 1/2000, de 7 de enero, será de aplicación a los contratos de crédito regulados por el libro primero celebrados con posterioridad a la fecha de entrada en vigor de este real decreto-ley.

3. Las modificaciones señaladas en los apartados anteriores no resultarán de aplicación a los contratos celebrados con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de este real decreto-ley, ni a las operaciones, renovaciones, prórrogas automáticas o actuaciones derivadas de contratos en vigor, salvo que impliquen la celebración de un nuevo contrato.

Disposición transitoria decimotercera. *Derecho a la información en relación con los créditos o contratos de crédito dudosos.*

El artículo 103.3 se aplicará a las operaciones de compraventa relativas a créditos concedidos a partir del 1 de julio de 2018 que se hayan convertido en dudosos después del 28 de diciembre de 2021.

Disposición transitoria decimocuarta. *Autorización de los administradores de créditos preexistentes.*

1. Las personas jurídicas a las que se refiere el artículo 94.2.a), distintas de las entidades de crédito y los establecimientos financieros de crédito, que a la entrada en vigor de este real decreto-ley vinieran realizando en España todas o alguna de las actividades de administración de créditos definidas en el artículo 90.2, deberán presentar la solicitud de autorización y la documentación acreditativa de los requisitos prevista en los artículos 94 y 97, a la que deberá acompañar una evaluación del cumplimiento de los requisitos para su autorización, siguiendo a tal efecto los modelos normalizados que apruebe el Banco de España.

2. La presentación deberá efectuarse dentro de los tres meses siguientes a la aprobación de los modelos normalizados señalados en el apartado anterior y, en todo caso, antes del fin del plazo de los seis meses siguientes a la entrada en vigor de este real decreto-ley.

3. Estas personas jurídicas podrán continuar desarrollando sus actividades de administración de créditos en España hasta la fecha en que se resuelva expresamente el procedimiento de autorización. Las personas jurídicas referidas en el apartado 1 que no hubieran presentado la información anterior ante el Banco de España dentro del plazo previsto en el apartado anterior, no podrán continuar desarrollando actividades de administración de créditos más allá de dicho plazo.

Disposición transitoria decimoquinta. *Obligaciones de declaración a la Central de Información de Riesgos por parte de administradores de crédito.*

1. Los administradores de créditos designados por compradores de créditos para la administración de créditos o contratos de crédito dudosos deberán cumplir las obligaciones de declaración a la Central de Información de Riesgos previstas en el apartado segundo del artículo 60 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, en la redacción dada por la disposición final tercera, en el plazo de veinticuatro meses desde la entrada en vigor de este real decreto-ley.

2. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, las obligaciones de declaración se referirán a los créditos dudosos o contratos de crédito dudosos comprendidos en el ámbito de aplicación del libro segundo de este real decreto-ley que hayan sido vendidos tras su entrada en vigor.

3. Para determinar el contenido de las declaraciones previstas en el artículo 60 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, se atenderá a la información disponible de las compraventas conforme a la disposición transitoria decimotercera.

Disposición transitoria decimosexta. *Plan de pagos en caso de venta o cesión a un tercero.*

1. Hasta la entrada en vigor del desarrollo reglamentario de las medidas para el caso en que se pretenda la venta o cesión a un tercero de préstamos vencidos de consumidores en situación de vulnerabilidad económica prevista en el artículo 66, la política de renegociación del prestamista deberá contemplar el ofrecimiento a dichos consumidores de un plan de pagos que incluya las siguientes medidas:

a) La congelación del devengo de nuevos intereses y gastos del préstamo.

b) El reembolso de la deuda acorde a las circunstancias del consumidor, y en todo caso, mediante una cuota mensual no superior al 5 % de ingreso mensualizado en el momento del ofrecimiento.

c) La aplicación del siguiente esquema de quitas:

1.º La condonación en el momento inicial del plan de pagos, del 25 % de los intereses y gastos devengados tras el vencimiento anticipado de la deuda, y el resto, a los doce meses del inicio del plan de pagos.

2.º La condonación, a los veinticuatro meses del inicio del plan de pagos, del 15 % de la deuda pendiente a esa fecha, y, a los cuarenta y ocho meses del inicio del plan de pagos, de un 15 % adicional, en su caso, de la deuda pendiente al final de dicho periodo.

3.º La condonación total de la deuda pendiente al finalizar el sexto año.

2. Estas quitas tendrán carácter de mínimo, salvo que la entidad pueda acreditar, mediante valoración de tercero independiente, que el valor de eventual precio en caso de venta o cesión del préstamo a un tercero es superior al valor actualizado de los reembolsos del plan de pagos, en cuyo caso, se reducirán las quitas en el importe necesario para llegar al referido valor actualizado.

3. En el caso de que el consumidor incumpla en algún momento el plan de pagos previsto en el apartado 1, una vez iniciado este, perderá el derecho a las quitas no realizadas y el beneficio del plazo y, en consecuencia, podrá vencerse anticipadamente la deuda pendiente.

4. Se consideran soluciones de pago parejas aquellas que establezcan las medidas de congelación de devengo y esfuerzo de pago sobre los ingresos del consumidor contempladas en las letras a) y b) respectivamente, del apartado 1, y al menos una de las medidas previstas en la letra c) de dicho apartado.

5. El consumidor contará con un plazo de quince días para acreditar su situación de vulnerabilidad económica desde la comunicación sobre la cesión de su crédito. El prestamista deberá realizar la oferta del plan de pagos antes del fin de plazo de un mes desde la acreditación de la situación de vulnerabilidad por parte del consumidor.

Si el consumidor no acredita en el referido plazo de quince días su situación de vulnerabilidad económica, o si habiéndola acreditado, no realiza el primer reembolso del plan de pagos en el plazo de un mes desde su ofrecimiento, se considerará que desiste de la oferta y se dará por cumplida por parte del prestamista la obligación a la que se refiere el apartado 1.

Las comunicaciones previstas anteriormente lo serán sin perjuicio de lo dispuesto para las comunicaciones a los deudores cuyos créditos sean cedidos en virtud lo previsto en el libro segundo de este real decreto-ley.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en este real decreto-ley y, en particular:

a) La Ley 16/2011, de 24 de junio.

b) La Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Disposición final primera. *Modificación del texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre.*

Se añade un nuevo número 38 al artículo 45.I.B), del texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre, que queda redactado en los siguientes términos:

> «38. Los actos y documentos legalmente necesarios que realicen los prestamistas inmobiliarios conforme a lo dispuesto en la disposición transitoria novena del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, de contratos de créditos al consumo y de protección de los prestatarios en la cesión de carteras de créditos dudosos, con la finalidad de continuar con la actividad a que estuvieran autorizados como establecimientos financieros de crédito o como establecimientos financieros de crédito de actividad limitada quedarán exentos del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.»

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

La Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, queda modificada como sigue:

Uno. El artículo 573 queda modificado como sigue:

«Artículo 573. *Documentos que han de acompañarse a la demanda ejecutiva por saldo de cuenta.*

1. En los casos a que se refiere el apartado segundo del artículo anterior, a la demanda ejecutiva deberán acompañarse, además del título ejecutivo y de los documentos a que se refiere el artículo 550, los siguientes:

1.º El documento o documentos en que se exprese el saldo resultante de la liquidación efectuada por el acreedor, así como el extracto de las partidas de cargo y abono y las correspondientes a la aplicación de intereses que determinan el saldo concreto por el que se pide el despacho de la ejecución.

2.º El documento fehaciente que acredite haberse practicado la liquidación en la forma pactada por las partes en el título ejecutivo.

3.º El documento que acredite haberse notificado al deudor y al fiador, si lo hubiere, la cantidad exigible.

4.º El documento que acredite que el prestamista o cesionario del crédito se encuentra debidamente autorizado e inscrito o, en su caso, que se encuentra exento de inscripción registral en el supuesto de contratos de crédito al consumo sujetos al ámbito de aplicación de la legislación contractual de crédito al consumo.

Cuando la demanda ejecutiva se presente por quien ostente la condición de cesionario del crédito, éste deberá también acreditar que el prestamista originario se encontraba debidamente autorizado e inscrito o, en su caso, que se encontraba exento de inscripción registral. A estos efectos, el requisito de autorización e inscripción o, en su caso, de exención de inscripción registral deberá concurrir en el momento de la celebración del contrato respecto del prestamista y en el momento de la cesión del crédito respecto del cesionario.

En el caso de las entidades inscritas en registros del Banco de España, la autorización prevista en los apartados anteriores se acreditará mediante una consulta al registro especial habilitado en el sitio web del Banco de España por parte del fedatario público.

2. También podrán acompañarse a la demanda, cuando el ejecutante lo considere conveniente, los justificantes de las diversas partidas de cargo y abono.

3. Si el acreedor tuviera duda sobre la realidad o exigibilidad de alguna partida o sobre su efectiva cuantía, podrá pedir el despacho de la ejecución por la cantidad que le resulta indubitada y reservar la reclamación del resto para el proceso declarativo que corresponda, que podrá ser simultáneo a la ejecución.»

Dos. El apartado 3 del artículo 728 queda modificado como sigue:

«3. Salvo que expresamente se disponga otra cosa, el solicitante de la medida cautelar deberá prestar caución suficiente para responder, de manera rápida y efectiva, de los daños y perjuicios que la adopción de la medida cautelar pudiera causar al patrimonio del demandado.

El tribunal determinará la caución atendiendo a la naturaleza y contenido de la pretensión y a la valoración que realice, según el apartado anterior, sobre el fundamento de la solicitud de la medida.

La caución a que se refiere el párrafo anterior podrá otorgarse en cualquiera de las formas previstas en el párrafo segundo del apartado 3 del artículo 529.

En los procedimientos en los que se ejercite una acción de cesación en defensa de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores y usuarios, el Tribunal podrá dispensar al solicitante de la medida cautelar del deber de prestar caución, atendidas las circunstancias del caso, así como la entidad económica y la repercusión social de los distintos intereses afectados.

En los mismos términos previstos en el párrafo anterior, el Tribunal podrá dispensarle total o parcialmente del deber de prestar caución al solicitante que inste la suspensión de las obligaciones de pago de un contrato de crédito vinculado, conforme a lo previsto en el artículo 40 del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, de contratos de créditos al consumo y de protección de los prestatarios en la cesión de carteras de créditos dudosos.»

Tres. Se introduce un nuevo apartado 3 en el artículo 812, que queda redactado como sigue:

«3. No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, y cuando se trate de contratos de crédito al consumo sujetos al ámbito de aplicación de la legislación contractual de crédito al consumo, el prestamista o el cesionario del crédito deberá aportar acreditación de que se encuentra debidamente autorizado e inscrito o, en su caso, que se encuentra exento de inscripción registral.

Cuando la petición se presente por quien ostente la condición de cesionario del crédito, éste deberá también acreditar que el prestamista originario se encontraba debidamente autorizado e inscrito o, en su caso, que se encontraba exento de inscripción registral.

A estos efectos, el requisito de autorización e inscripción o, en su caso, de exención de inscripción registral deberá concurrir en el momento de la celebración del contrato respecto del prestamista y en el momento de la cesión del crédito respecto del cesionario.

En el caso de las entidades inscritas en registros del Banco de España, la autorización prevista en los apartados anteriores se acreditará mediante la aportación de una consulta actualizada al registro especial habilitado en el sitio web del Banco de España.

La falta de acreditación del prestamista o cesionario del crédito solo será subsanable cuando la entidad estuviera debidamente autorizada, pero hubiera omitido aportar la correspondiente acreditación.»

Cuatro. El apartado 1 del artículo 815 queda redactado como sigue:

«1. Si los documentos aportados con la petición fueran de los previstos en el apartado 2 y 3 del artículo 812 o constituyeren un principio de prueba del derecho del peticionario, confirmado por lo que se exponga en aquella, el letrado o letrada de la Administración de Justicia requerirá al deudor para que, en el plazo de veinte días, pague al peticionario, acreditándolo ante el tribunal, o comparezca ante éste y alegue de forma fundada y motivada, en escrito de oposición, las razones por las que, a su entender, no debe, en todo o en parte, la cantidad reclamada. En caso contrario dará cuenta al juez o jueza para que resuelva lo que corresponda sobre la admisión a trámite de la petición inicial.»

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

Se modifica la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en los siguientes términos:

Uno. Se modifican los apartados 1 y 6 del artículo 29, que pasan a tener la siguiente redacción:

«1. Las entidades de crédito, los establecimientos financieros de crédito, los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada, los prestamistas de alto coste autorizados, las entidades de pago, las entidades acogidas a lo establecido en los artículos 14 y 15 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, las entidades de dinero electrónico, los administradores de créditos designados por un comprador de créditos para la administración de créditos o contratos de crédito dudosos comprendidos en el libro segundo del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, de contratos de créditos al consumo y de protección de los prestatarios en la cesión de carteras de créditos dudosos, las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, las sociedades de correduría de seguros, los corredores de seguros, las entidades gestoras de fondos de pensiones, con las precisiones establecidas en la disposición adicional primera de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, los prestamistas inmobiliarios que no sean entidades de crédito,

los intermediarios de crédito, cuando operen en el ámbito geográfico superior al de una comunidad autónoma, las entidades financieras que operen en España en régimen de libre prestación de servicios, las entidades aseguradoras, las empresas de servicios de inversión y las sucursales en España de las entidades enumeradas con domicilio social en otro Estado estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, incluidas aquellas que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención a la clientela encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones. Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención a la clientela único para todo el grupo.

Dichos servicios de atención a la clientela, que deben garantizar el nivel mínimo de calidad en atención al cumplimiento de lo dispuesto en la presente ley, serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación, garantizando el acceso a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada.

A los efectos de esta ley, se entenderá por queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación u otras análogas.

Igualmente, se entenderán como tales las que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

Dicho servicio de atención a la clientela, que será gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable, se prestará en horario de atención comercial. No obstante, se deberá garantizar la prestación de un servicio de una atención de forma continuada las veinticuatro horas del día todos los días del año, cuando sea necesario para atender las incidencias relativas al mantenimiento de aquellos servicios que exijan una prestación continuada.

Las entidades asegurarán a su clientela la disponibilidad de canales presenciales, ya sea permanentes o intermitentes, o telefónicos o telemáticos para el servicio de atención al cliente, atendiendo al principio de prestación personalizada.

Se entiende por prestación personalizada aquella que tiene en consideración la edad, la situación de discapacidad, la condición de persona extranjera y la situación administrativa de la persona que se dirige al servicio de atención al cliente, las características de la zona geográfica en la que reside la persona en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras cuestiones.

Las entidades que, en su caso, pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica o electrónica, deben garantizar una atención personalizada por parte de los servicios de atención a la clientela, ofrecida a través de un operador o agente del mismo, que asegure una interacción fluida. Los agentes del servicio de atención a la clientela contarán con supervisores o superiores jerárquicos que gestionarán las posibles quejas que pudiera generar la atención recibida. De forma específica, deberá disponerse por las entidades de los recursos adecuados que, a través de la atención telefónica, puedan prestar una atención personalizada específica a personas vulnerables o en riesgo de exclusión financiera, asistiéndoles en el acceso al servicio de atención a la clientela.

En el caso de que los servicios de atención a la clientela utilicen la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones, se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela, sin perjuicio de la presentación de la queja o reclamación en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, de conformidad con el artículo 29 ter.

Las empresas que, en su caso, pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica a los efectos de esta ley, deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para el consumidor un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica estándar.

La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida de forma efectiva por la empresa a la mayor brevedad posible, dentro de los medios técnicos y humanos de que disponga el servicio de atención a la clientela. No se considerará que una comunicación iniciada por vía telefónica ha sido atendida de forma efectiva cuando dicha atención no permita a la clientela exponer el motivo de la comunicación y solicitar la atención personalizada por parte de un operador.

En todo caso, se prohíbe la derivación, por cualquier medio, de un teléfono gratuito a números que impliquen un coste para la clientela.

En el caso de personas con discapacidad auditiva, dicho canal telefónico será accesible y deberá complementarse con los mecanismos adecuados que garanticen la debida comunicación con la persona afectada.

Dichas entidades podrán, bien individualmente, bien agrupadas por ramas de actividad, proximidad geográfica, volumen de negocio o cualquier otro criterio, designar un Defensor de la Clientela, que habrá de ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio, y a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga su reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.»

«6. En aras de la proporcionalidad, reglamentariamente se podrán adaptar los requisitos previstos en relación con los departamentos de atención a la clientela para su aplicación flexibilizada por parte de las Cooperativas de Crédito y Cajas de Ahorro y de otras entidades recogidas en el apartado 1 atendiendo a su tamaño y estructura, así como a su naturaleza, dimensión y complejidad de las actividades que desarrollan.»

Dos. Se modifica el apartado 2 del artículo 29 septies, que pasa a tener la siguiente redacción:

«2. La decisión estará siempre debidamente motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, contestando a todas las cuestiones expuestas por la clientela y fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

En caso de ser contraria a las pretensiones de la clientela, hasta que se produzca la entrada en funcionamiento de la Autoridad Administrativa Independiente prevista en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, se comunicará en la misma de forma expresa la posibilidad abierta al cliente de acudir a servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como el modo de hacerlo, y a acudir a aquella a partir de esa fecha.»

Tres. Se modifican los apartados primero, segundo y cuarto del artículo 60, que quedan redactados en los siguientes términos:

«Primero. Tendrán la consideración de entidades declarantes, a los efectos de esta ley, las siguientes: el Banco de España, las entidades de crédito españolas, las sucursales en España de las entidades de crédito extranjeras, las entidades de crédito que operen en régimen de libre prestación de servicios, el fondo de garantía de depósitos, las sociedades de garantía recíproca y de reafianzamiento, los establecimientos financieros de crédito, los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada, los prestamistas inmobiliarios, los prestamistas de alto coste autorizados y aquellas otras entidades que determine el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, a propuesta del Banco de España.»

«Segundo. Las entidades declarantes estarán obligadas a proporcionar a la CIR los datos necesarios para identificar a las personas con quienes se mantengan, directa o indirectamente, riesgos de crédito, así como las características de dichas personas y riesgos, incluyendo, en particular, las que afecten al importe y la recuperabilidad de éstos. Esta obligación se extenderá a los riesgos mantenidos a través de entidades instrumentales integradas en los grupos consolidables de las entidades declarantes, y a aquellos que hayan sido cedidos a terceros conservando la entidad su administración. El administrador de créditos designado por un comprador de créditos para la administración de créditos o contratos de crédito dudosos, de conformidad con el libro segundo del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, de contratos de créditos al consumo y de protección de los prestatarios en la cesión de carteras de créditos dudosos, cumplirá, en relación con dicha operación, con las obligaciones previstas para las entidades declarantes.

Entre los datos a los que se refiere el párrafo anterior se incluirán aquellos que reflejen una situación de incumplimiento, por la contraparte, de sus obligaciones frente a la entidad declarante, así como los que pongan de manifiesto una situación en la cual la entidad estuviera obligada a dotar una provisión específica en cobertura de riesgo de crédito, según lo previsto en las normas de contabilidad que le sean de aplicación.

Los datos referentes a las personas mencionadas en el presente apartado no incluirán, en ningún caso, los regulados en los artículos 9 y 10 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales, y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos), o en los artículos 9 y 10 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, ni tampoco infracciones administrativas.

Los datos declarados a la CIR por las entidades obligadas serán exactos y puestos al día, de forma que respondan con veracidad a la situación actual de los riesgos y de sus titulares en la fecha de la declaración.»

«Cuarto. La persona titular del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa y, con su habilitación expresa, el Banco de España, determinará las clases de riesgos a declarar entre los mencionados en el apartado anterior, las declaraciones periódicas o complementarias a remitir de modo que se asegure que los datos están suficientemente actualizados, las fechas a las que habrán de referirse, el procedimiento, la forma y el plazo de remisión de las mismas, el alcance de los datos a declarar a la CIR respecto a las características y circunstancias, incluido el ámbito geográfico, de las diferentes clases de riesgo y de sus titulares. A estos efectos se podrá diferenciar en función del tipo de entidad declarante, en particular para los prestamistas de alto coste autorizados, y del tipo de riesgo. Además, se podrán establecer umbrales de declaración distintos, entre:

a) Los datos a declarar exclusivamente en cumplimiento de las obligaciones de información que establezca el Banco de España en el ejercicio de sus funciones de supervisión e inspección y demás funciones que tiene legalmente atribuidas, incluidos los datos basados en previsiones propias de las entidades.

b) Aquellos otros datos que también se declaren con la finalidad de facilitarlos a las entidades declarantes para el ejercicio de su actividad.»

Cuatro. Se modifica el artículo 61, que queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 61. *Información sobre los datos declarados.*

Primero. Los datos declarados sobre los riesgos cuyos titulares sean Administraciones públicas españolas serán públicos y a tal efecto se comunicarán por el Banco de España, con la misma periodicidad con que se recaban, al Ministerio de Hacienda y, en su caso, a la Comunidad Autónoma de la que dependan, para su conocimiento y publicación en la forma que establezcan.

Segundo. Las entidades declarantes, los intermediarios de crédito inmobiliario y los administradores de créditos designados por compradores de créditos para la administración de créditos o contratos de crédito dudosos tendrán derecho a obtener informes sobre los riesgos de las personas físicas o jurídicas, incluidas las Administraciones públicas, registrados en la CIR, siempre que dichas personas cumplan alguna de las circunstancias siguientes:

a) Mantener con la entidad algún tipo de riesgo.
b) Haber solicitado a la entidad un préstamo o cualquier otra operación de riesgo.
c) Figurar como obligadas al pago o garantes en documentos cambiarios o de crédito cuya adquisición o negociación haya sido solicitada a la entidad.

Las entidades deberán informar por escrito a las personas en las que concurra el supuesto contemplado por la letra b) precedente del derecho de la entidad previsto en este apartado.

Las entidades conservarán los documentos justificativos de las solicitudes a que se refieren las letras b) y c) precedentes que hayan sido denegadas durante el plazo establecido con carácter general en el artículo 30 del Código de Comercio.

El Banco de España podrá impedir temporalmente el acceso de una entidad a los datos de la CIR cuando haya incumplido sus obligaciones de información con la calidad y exactitud necesarias a juicio del Banco de España.

Tercero. La persona titular del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa y, con su habilitación expresa, el Banco de España determinarán el contenido, forma y periodicidad de los informes a que se refieren los apartados anteriores.

Los informes referidos a personas físicas sólo podrán incluir los datos registrados en función de las declaraciones de los últimos cinco años recibidas de las entidades declarantes y de los administradores de créditos designados por los compradores de créditos para la administración de créditos o contratos de crédito dudosos. No obstante, en el caso de las personas jurídicas o cuando se trate de riesgos de empresarios individuales actuando en el ejercicio de su actividad empresarial, dichos informes podrán también incluir datos referidos a declaraciones anteriores, en la forma que establezca el Banco de España. Los informes no podrán referirse, tan sólo, a los datos mencionados en el párrafo segundo del artículo 57.2.o de esta ley e incluirán, necesariamente, los relativos a la última declaración recibida, todo ello sin perjuicio de lo previsto en el apartado siguiente.

Cuarto. En los informes a las entidades a que se refieren los apartados precedentes se omitirá la denominación de las entidades que hayan contraído los mencionados riesgos y, cuando se trate de los datos a que se refiere el párrafo segundo del artículo 57.2.o de esta ley sólo se incluirán situaciones de incumplimiento de las obligaciones directas o garantizadas, así como las relativas a procedimientos concursales.

Del mismo modo, en los citados informes se omitirán aquellos datos aportados por las entidades declarantes y por los administradores de créditos designados por los compradores de créditos para la administración de créditos o contratos de crédito dudosos exclusivamente en cumplimiento de las obligaciones de información que establezca el Banco de España en el ejercicio de sus funciones de supervisión e inspección y demás funciones que tiene legalmente atribuidas.»

Cinco. Se modifica el artículo 62, que queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 62. *Uso y cesión de datos por las entidades.*

Primero. La información recibida por las entidades a las que se refiere el apartado segundo del artículo 61 y con arreglo a lo previsto en dicho artículo, tendrá carácter confidencial.

Segundo. La información a la que se refiere el apartado anterior sólo podrá ser usada por las citadas entidades en relación con la concesión y gestión de créditos, así como con la finalidad de asegurar el efectivo cumplimiento de la normativa sobre concentración de riesgos y cualquier otra que, en el ámbito de la supervisión cautelar a la que están sometidas, les sea de aplicación. Los datos concernientes a personas

físicas deberán ser cancelados una vez hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para tales finalidades.

Tercero. Salvo que medie consentimiento expreso del interesado, la información a que se refiere este artículo no podrá ser cedida por estas entidades a ninguna otra persona. Se exceptúa de esta prohibición la cesión de datos referidos a personas jurídicas realizada entre las entidades financieras que formen parte del mismo grupo consolidable, según se determina en la Ley 13/1992, de 1 de junio, de Recursos Propios y Supervisión en Base Consolidada de las Entidades Financieras, y en su normativa de desarrollo.

También queda exceptuada la cesión de datos concernientes a personas físicas realizada a las cesionarias indicadas en el párrafo anterior cuando sean necesarios para asegurar el efectivo cumplimiento de la normativa sobre concentración de riesgos, cálculo de requerimientos de recursos propios mínimos y cualquier otra prevista en la Ley 13/1985, de 25 de mayo, sobre Coeficientes de Inversión, Recursos Propios y Obligaciones de Información de los Intermediarios Financieros, y disposiciones que la desarrollan.»

Seis. Se modifica el apartado primero del artículo 64, que queda redactado en los siguientes términos:

«Primero. Los datos registrados en la CIR se conservarán durante cinco años contados desde la fecha a la que se refieran, cancelándose una vez transcurrido dicho plazo. No obstante, podrán conservarse indefinidamente mediante procedimientos que no permitan la identificación directa del afectado, atendiendo a sus valores históricos, estadísticos o científicos. También podrán conservarse indefinidamente los datos que identifiquen a las personas jurídicas para permitir el ejercicio de las finalidades contempladas en los guiones segundo y tercero del apartado primero del artículo 59 de la presente ley.»

Siete. Se modifica el apartado segundo del artículo 65, que queda redactado en los siguientes términos:

«Segundo. Sin perjuicio de los derechos que asistan a las personas físicas, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y en sus normas de desarrollo, respecto a los datos de carácter personal incluidos en los ficheros de las entidades declarantes, todo titular de datos declarados a la CIR que considere que éstos son inexactos o incompletos podrá solicitar al Banco de España, que tramite la rectificación o supresión de los mismos ante las entidades declarantes, salvo aquellos datos aportados por las entidades declarantes exclusivamente en cumplimiento de las obligaciones de información que establezca el Banco de España en el ejercicio de sus funciones de supervisión e inspección y demás funciones que tiene legalmente atribuidas. La solicitud se presentará ante el Banco de España mediante escrito en el que se indiquen las razones y alcance de su petición, enumerando las causas de la reclamación, así como la corrección que haya que realizarse y aportando documentación que acredite su solicitud. El Banco de España dará traslado inmediato de la solicitud recibida a la entidad o entidades declarantes de los datos supuestamente inexactos o incompletos.

Las solicitudes remitidas por el Banco de España deberán ser contestadas y comunicadas por las entidades declarantes al afectado y a la CIR, en el plazo máximo de quince días hábiles a contar desde su recepción en cualquiera de sus oficinas. Las entidades declarantes deberán motivar adecuadamente sus contestaciones aportando documentación que las sustente, especialmente en el supuesto de que considere que no procede acceder a lo solicitado.

Las personas físicas podrán formular contra las entidades declarantes la reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos a que se refiere el título VIII de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, cuando las decisiones adoptadas conforme a lo previsto en el párrafo anterior no accedan a la rectificación o supresión solicitada por el afectado, o no haya sido contestada su solicitud dentro del plazo previsto al efecto.»

Ocho. Se modifica el apartado segundo del artículo 66, que pasa a tener la siguiente redacción:

«Segundo. La suspensión cesará a partir de que la CIR reciba de la entidad declarante la comunicación a que se refiere el segundo párrafo del apartado segundo del artículo anterior, salvo que se trate de contestaciones desestimatorias, en cuyo caso el Banco de España prorrogará por un mes adicional la suspensión citada, ello sin perjuicio de la aplicación de lo previsto en el segundo párrafo del apartado anterior. No obstante, no se prorrogará la suspensión en el caso de que, a la vista de las alegaciones de las partes y de la documentación aportada, la solicitud de rectificación o supresión de datos carezca manifiestamente de fundamento, sea abusiva o no aporte indicios racionales del carácter inexacto o incompleto de la declaración realizada por la entidad.

También cesará la suspensión cuando el Banco de España tenga constancia de la sentencia firme o la resolución acordada al respecto por la Agencia de Protección de Datos, una vez rectificados o suprimidos, en su caso, los datos, según se establece en el apartado siguiente.»

Nueve. Se añade una nueva disposición adicional vigésima con el siguiente tenor:

«Disposición adicional vigésima. *Régimen aplicable a otras entidades.*

Transcurrido el plazo de doce meses desde la entrada en vigor de la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, previsto en la disposición transitoria única de dicha norma, las entidades señaladas en el artículo 29.1 que hayan sido autorizadas en otros Estados miembros del Espacio Económico Europeo, cuando ejerzan su actividad en España en régimen de libre prestación de servicios, deberán ajustarse a lo previsto en los apartados 1 y 5 del artículo 29 y en el apartado 3 del artículo 29 bis de esta ley. Igualmente, las entidades señaladas en la disposición adicional segunda de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, deberán atender y resolver las quejas y reclamaciones, ajustándose a los requisitos previstos en esta disposición y a lo previsto en el apartado 5 del artículo 29 y en el apartado 3 del artículo 29 bis de esta ley.»

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

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue:

Uno. Se añade la letra n bis) al apartado 1 del artículo 59 bis con la siguiente redacción:

«n bis) «Interfaz en línea»: todo programa informático, incluidos los sitios web o partes de sitios web, y las aplicaciones, incluidas las aplicaciones móviles, tal como se las define en el artículo 3, letra m), del Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE;»

Dos. Se añade un nuevo apartado 5 al artículo 92, con la siguiente redacción:

«5. En el caso de los contratos a distancia celebrados entre un empresario y un consumidor para la prestación de servicios financieros, solo se aplicarán los artículos 3, 4 y 59 bis, relativos a definiciones, los artículos 59.2, 92.1 y 92.2, relativos al ámbito de aplicación, los artículos 97 bis y 98.6, relativos a los requisitos de información y forma de los contratos celebrados por teléfono, el artículo 106 bis, relativo al ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos a distancia celebrados mediante una interfaz en línea, los artículos 108 bis a 108 sexies, relativos a las normas aplicables a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia, el artículo 21.2, párrafos

4.º a 6.º, relativos al coste de las comunicaciones telefónicas, el artículo 66 quáter, relativo a prohibición de envíos y suministros no solicitados, el artículo 10, relativo a la irrenunciabilidad de los derechos reconocidos al consumidor, los artículos 24 y 37, relativos a la legitimación y derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios, los artículos 53, 54, 55, 56, 57 y 58, relativos a los procedimientos judiciales y extrajudiciales de protección de los consumidores y usuarios, y los artículos 47 y 49.1, relativos al régimen sancionador.

Lo previsto en los artículos 66 quáter, relativo a prohibición de envíos y suministros no solicitados, 98.6, relativo a forma de los contratos celebrados por teléfono, 108 bis, sobre los requisitos de información de los contratos, 108 ter, respecto al derecho de desistimiento, 108 quáter, sobre el pago del servicio prestado antes del desistimiento, y 108 quinquies, en relación con la asistencia al consumidor, todos ellos en el marco de contratos de servicios financieros celebrados a distancia destinados a los consumidores, no será objeto de aplicación a aquellos servicios financieros regulados por una norma sectorial específica, incluidos los servicios de inversión, las instituciones de inversión colectiva y los planes de pensiones, independientemente del grado de detalle recogido en las mismas, salvo que se disponga otra cosa, y sin perjuicio de la aplicación a estos contratos de lo previsto en el artículo 106 bis, relativo al ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos a distancia celebrados mediante una interfaz en línea.

A excepción del artículo 21.2, párrafos 4.º a 6.º, relativos al coste de las comunicaciones telefónicas, cuando los contratos a que se refiere el párrafo primero comprendan un acuerdo inicial de servicio seguido de operaciones sucesivas, o de una serie de operaciones separadas, del mismo tipo y escalonadas en el tiempo, las disposiciones mencionadas en el párrafo primero solamente se aplicarán al acuerdo inicial.

En caso de que no exista un acuerdo inicial de servicio, pero las mismas partes contratantes efectúen entre sí operaciones sucesivas, u operaciones separadas, del mismo tipo y escalonadas en el tiempo, los artículos 108 bis, sobre los requisitos de información de los contratos de servicios financieros celebrados a distancia, y 108 quinquies, en relación con la asistencia al consumidor, solo se aplicarán a la primera operación.

No obstante, cuando no se realice operación alguna del mismo tipo durante más de un año, la operación siguiente se considerará como la primera de una nueva serie de operaciones y, en consecuencia, se aplicarán los artículos 108 bis y 108 quinquies.»

Tres. Se modifica la letra d) del artículo 93 que queda redactado del siguiente modo:

«d) A los contratos de servicios financieros, con excepción de los artículos señalados en el artículo 92.5, en lo que respecta a los servicios financieros destinados a los consumidores;»

Cuatro. Se modifica la letra j) del artículo 97.1 que queda redactado del siguiente modo:

«j) Cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para su ejercicio, así como el modelo de formulario de desistimiento y, cuando proceda, la información relativa a la disponibilidad y ubicación de la función de desistimiento en las interfaces en línea en los términos previstos en el artículo 106 bis;»

Cinco. Se añade un nuevo artículo 106 bis con la siguiente redacción:

«Artículo 106 bis. *Ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos a distancia celebrados mediante una interfaz en línea.*

1. En el caso de los contratos a distancia celebrados mediante una interfaz en línea, el empresario se asegurará de que el consumidor también pueda desistir del contrato utilizando una función de desistimiento intuitiva y de acceso directo, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 107. La función de desistimiento se etiquetará con

la expresión “desistir del contrato aquí” o una formulación inequívoca equivalente y fácilmente legible. La función de desistimiento estará disponible de forma permanente durante todo el plazo de desistimiento. Se mostrará de manera destacada en la interfaz en línea y será fácilmente accesible para el consumidor, de conformidad con las prácticas digitales generalmente aceptadas.

2. La función de desistimiento permitirá que el consumidor envíe una declaración de desistimiento en línea en la que informe al empresario de su decisión de desistir del contrato, a cuyos efectos podrá utilizarse el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo B de esta ley, o bien realizar otro tipo de declaración inequívoca en la que señale su decisión de desistir del contrato conforme a lo previsto en el artículo 106.1. Dicha declaración de desistimiento en línea permitirá que el consumidor proporcione o confirme la siguiente información:

a) su nombre,

b) los datos concretos que identifiquen el contrato del que desea desistir, y

c) información detallada sobre los medios electrónicos por los que vaya a enviarse al consumidor la confirmación del desistimiento.

3. Una vez que el consumidor haya completado la declaración de desistimiento en línea de conformidad con el apartado 2, el empresario le permitirá presentársela mediante una función de confirmación. Esta función de confirmación se etiquetará de manera fácilmente legible y únicamente con la expresión “confirmar desistimiento” o una formulación inequívoca equivalente.

4. Una vez que el consumidor active la función de confirmación, el empresario enviará al consumidor un acuse de recibo del desistimiento en un soporte duradero, con información sobre su contenido y la fecha y hora de presentación, sin demora indebida.

5. Se considerará que el consumidor ha ejercido su derecho de desistimiento dentro del plazo de desistimiento correspondiente si presenta la declaración de desistimiento en línea a que se refiere el presente artículo antes de que expire dicho plazo

6. El procedimiento para ejercer el desistimiento no podrá requerir más pasos, datos, verificaciones o acciones que los estrictamente necesarios para identificar al consumidor y al contrato. En ningún caso podrá ser más complejo, gravoso o menos accesible que el procedimiento empleado para la contratación a distancia.»

Seis. Se añade un nuevo capítulo III bis dentro del título III del libro segundo con la siguiente redacción:

«CAPÍTULO III BIS

Normas relativas a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia

Artículo 108 bis. *Requisitos y contenido de la información precontractual.*

1. El empresario deberá proporcionar al consumidor con la debida antelación antes de que este quede vinculado por cualquier oferta o contrato a distancia, de forma clara y comprensible, la siguiente información:

a) La identidad y la actividad principal del empresario y, cuando proceda, la identidad y la actividad principal del empresario por cuya cuenta se actúe.

b) La dirección geográfica del establecimiento del empresario, y su número de teléfono y dirección de correo electrónico, o los datos de otras vías de comunicación ofrecidas por el empresario y, cuando proceda, los del empresario por cuya cuenta se actúe; todas esas vías de comunicación ofrecidas por el empresario permitirán que el consumidor se ponga rápidamente en contacto con el empresario y que se comunique con él de forma eficaz, y garantizarán que el consumidor pueda mantener cualquier tipo de correspondencia escrita con el empresario en un soporte duradero.

c) Datos de contacto pertinentes que permitan al consumidor dirigir cualquier posible reclamación al empresario y, cuando proceda, al empresario por cuya cuenta se actúe.

d) Cuando el empresario esté inscrito en un registro público mercantil o similar, el registro en que el empresario esté inscrito y su número de registro, o un medio equivalente de identificación en este.

e) Si una determinada actividad del empresario está sujeta a un régimen de autorización, el nombre, la dirección postal, el sitio web y cualquier otra información de contacto de la autoridad de supervisión correspondiente.

f) Una descripción de las principales características del servicio financiero.

g) El precio total que deba pagar el consumidor al empresario por el servicio financiero, incluidas todas las comisiones, cargas y gastos, así como todos los impuestos pagados a través del empresario o, cuando no pueda indicarse un precio exacto, la base de cálculo que permita al consumidor comprobar el precio.

h) Cuando proceda, información sobre las consecuencias de los pagos atrasados o de los impagos.

i) Cuando proceda, información de que el precio ha sido personalizado basándose en una toma de decisiones automatizada, así como las fuentes de datos utilizadas para tal personalización.

j) Cuando proceda, una advertencia que indique que el servicio financiero está relacionado con instrumentos que implican riesgos especiales derivados de sus características específicas o de las operaciones que se vayan a ejecutar o cuyo precio dependa de fluctuaciones en mercados financieros ajenas al control del empresario, y una advertencia que indique que los resultados históricos no son indicadores de resultados futuros.

k) Indicación de que puedan existir otros impuestos y costes que no se paguen a través del empresario o que no los facture él mismo.

l) Cualquier limitación del período de validez de la información proporcionada de conformidad con el presente apartado.

m) Las modalidades de pago y de ejecución.

n) Los posibles costes adicionales específicos para el consumidor inherentes a la utilización de la técnica de comunicación a distancia, en caso de que se cobren dichos costes.

ñ) Cuando se integren factores medioambientales o sociales en la estrategia de inversión del servicio financiero, información sobre cualquier objetivo medioambiental o social que persiga el servicio financiero.

o) La existencia o no del derecho de desistimiento y, en caso positivo, información sobre el plazo de desistimiento y las condiciones para ejercer dicho derecho, incluida información relativa al importe que el consumidor pueda tener que abonar, así como las consecuencias de no ejercerlo.

p) La duración contractual mínima del contrato a distancia en caso de contratos de prestación de servicios financieros por tiempo indefinido o periódicos.

q) Información acerca de cualquier derecho que puedan tener las partes a resolver el contrato anticipada o unilateralmente con arreglo a las condiciones del contrato a distancia, incluidas, en tal caso, las penalizaciones que se puedan imponer en virtud del contrato.

r) Instrucciones prácticas y procedimientos para ejercer el derecho de desistimiento de conformidad con el artículo 108 ter.1, indicando, por ejemplo, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del empresario, o los datos de otras vías de comunicación pertinentes para enviar la declaración de desistimiento y, para los contratos de servicios financieros celebrados mediante una interfaz en línea, la información relativa a la existencia y localización de la función de desistimiento a que se refiere el artículo 106 bis.

s) Cualquier cláusula contractual de determinación de la ley aplicable al contrato a distancia y del órgano jurisdiccional competente.

t) La lengua o las lenguas en que se proporcionen las condiciones contractuales y la información previa a que se refiere el presente artículo, así como la lengua o las

lenguas en que el empresario, con el consentimiento del consumidor, efectúe cualquier comunicación mientras dure el contrato a distancia.

u) En su caso, la posibilidad de utilizar un mecanismo extrajudicial de reclamación y recurso, al que esté obligado el empresario, y los métodos para acceder a dicho mecanismo.

v) La existencia de fondos de garantía u otros mecanismos de indemnización no regulados por el título VII de la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión, el Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto, sobre sistemas de indemnización de los inversores, el Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre, por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, o por el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos de entidades de crédito.

2. Toda la información exigida en el apartado 1 deberá proporcionarse en soporte duradero, fácilmente legible y prestando especial atención a las necesidades de las personas consumidoras vulnerables, según se define en el artículo 3.2. El formato en que se proporcione dicha información deberá respetar los derechos en materia de accesibilidad universal de las personas con discapacidad. En particular, los consumidores con discapacidad, incluidos aquellos con discapacidad visual, previa solicitud, deberán recibir la información en un formato accesible y adecuado a sus necesidades.

3. En el caso de las comunicaciones a través de telefonía vocal, al comienzo de cualquier llamada con el consumidor, el empresario deberá explicitar claramente su identidad y la finalidad comercial de la llamada, que deberá realizarse de conformidad con el artículo 66 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones. Cuando una llamada sea o pueda ser grabada, el empresario también lo comunicará al consumidor.

4. Como excepción a lo dispuesto en el apartado 1, en el caso de las comunicaciones a través de telefonía vocal a que se refiere el apartado 3, antes de que el consumidor quede vinculado por el contrato a distancia, el empresario podrá proporcionar, siempre que el consumidor dé su consentimiento expreso, únicamente la información a que se refiere el apartado 1, letras a), f), g), k) y p). En tal caso, el empresario informará al consumidor de la naturaleza y la disponibilidad de la restante información a que se refiere el apartado 1 y la proporcionará en un soporte duradero sin demora indebida tras la celebración del contrato a distancia.

5. En caso de que la información a que se refiere el apartado 1 se proporcione menos de un día antes de que el consumidor quede vinculado por el contrato a distancia, el empresario enviará al consumidor un recordatorio de la posibilidad de desistir del contrato a distancia y el procedimiento que debe seguirse para hacerlo, de conformidad con el artículo 108 ter. Dicho recordatorio se proporcionará al consumidor en un soporte duradero entre uno y siete días después de la celebración del contrato a distancia.

6. Salvo en el caso de la información a que se refiere el apartado 1, letras a), f), g), k) y p), el empresario podrá organizar la información por niveles cuando esta se proporcione por vía electrónica. Cuando la información se organice por niveles, deberá ser posible ver, guardar e imprimir la información a que se refiere el apartado 1 como un único documento. En tales casos, el empresario velará por que toda la información precontractual a que se refiere el apartado 1 se presente al consumidor antes de la celebración del contrato a distancia.

7. Por lo que respecta al cumplimiento de los requisitos de información establecidos en el presente artículo, la carga de la prueba recaerá en el empresario.

8. Cuando la normativa específica a la que se refiere el artículo 92.5 no contenga normas sobre la información relativa al derecho de desistimiento, el empresario informará al consumidor de la existencia o no de tal derecho de conformidad con el apartado 1, letra p).

Artículo 108 ter. *Derecho de desistimiento en los contratos a distancia de servicios financieros.*

1. El consumidor dispondrá de un plazo de catorce días naturales para desistir del contrato a distancia, sin necesidad de indicar el motivo y sin que se le aplique penalización alguna. El plazo de desistimiento a que se refiere el párrafo primero comenzará a partir de:

a) el día de la celebración del contrato a distancia, o

b) el día en que el consumidor reciba las condiciones contractuales y la información, de conformidad con el artículo 108 bis, si esta fecha fuera posterior a la indicada en la letra a). Si el consumidor no hubiera recibido las condiciones contractuales y la información de conformidad con el artículo 108 bis, el plazo de desistimiento expirará en cualquier caso doce meses y catorce días después de la celebración del contrato a distancia. Esta disposición no se aplicará si el consumidor no ha sido informado de su derecho de desistimiento de conformidad con lo dispuesto en el artículo 108 bis, apartado 1, letra o).

2. El derecho de desistimiento no se aplicará a los contratos relativos a:

a) Servicios financieros destinados a los consumidores cuyo precio dependa de fluctuaciones de los mercados financieros ajenas al control del empresario, que pudieran producirse durante el plazo de desistimiento, entre ellos, los servicios relacionados con:

1.º cambio de divisas,
2.º instrumentos del mercado monetario,
3.º valores negociables,
4.º participaciones en un organismo de inversión colectiva,
5.º contratos de futuros financieros, incluidos los instrumentos equivalentes liquidados en efectivo,
6.º contratos de futuros sobre tipos de interés,
7.º permutas de tipo de interés, de divisas y de participaciones, y
8.º opciones destinadas a la compraventa de cualquiera de los instrumentos contemplados en la presente letra, incluidos los instrumentos equivalentes que impliquen una liquidación en efectivo. Esta categoría incluye, en particular, las opciones sobre divisas y sobre tipos de interés.

b) Los contratos de seguros siguientes:

1.º contratos de seguro en los que el tomador asuma el riesgo de la inversión, así como los contratos en los que la rentabilidad garantizada esté en función de inversiones asignadas a los mismos,
2.º los de viaje, equipaje o seguros similares de una duración inferior a un mes,
3.º aquellos cuyos efectos terminen antes del plazo al que se refiere el apartado 1,
4.º los que den cumplimiento a una obligación de aseguramiento del tomador, y
5.º Los planes de previsión asegurados.

c) Contratos que se hayan ejecutado en su totalidad por ambas partes a petición expresa del consumidor antes de que este ejerza su derecho de desistimiento, como las órdenes de transferencia y las operaciones de gestión de cobro.

d) Los planes de pensiones.

3. Se considerará que el consumidor ha ejercido su derecho de desistimiento dentro del plazo contemplado en el apartado 1 cuando haya enviado la comunicación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento antes de que expire dicho plazo.

4. Cuando el empresario o un tercero presten un servicio accesorio relacionado con el contrato a distancia de servicios financieros sobre la base de un acuerdo entre dicho tercero y el empresario, el consumidor no quedará vinculado por el contrato complementario si ejerce su derecho de desistimiento de conformidad con el presente artículo. No se cobrará nada al consumidor si decide desistir del contrato complementario.

5. El presente artículo se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo al que se refiere el apartado 1 se inicie transcurrido el período de tiempo durante el cual no pueda iniciarse la ejecución del contrato.

6. Cuando la normativa específica a la que se refiere el artículo 92.5 regule el derecho de desistimiento y permita al consumidor elegir entre este y otra alternativa, como, por ejemplo, un período de reflexión, solo será aplicable la norma específica, a menos que se disponga otra cosa.

7. Como excepción a lo dispuesto en el presente artículo, los contratos que se especifican a continuación se regirán de la siguiente forma en lo que respecta al derecho de desistimiento o, en su caso, periodo de reflexión:

a) A los contratos a los que se refiere el artículo 2.4 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario se les aplicará el artículo 10 de la mencionada ley.

b) A los contratos a los que se refiere el artículo 4 del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, de contratos de créditos al consumo y de protección de los prestatarios en la cesión de carteras de créditos dudosos, se les aplicarán los artículos 39 y 44 del mencionado real decreto-ley.

Artículo 108 quáter. *Pago del servicio prestado antes del desistimiento.*

1. El consumidor que ejerza el derecho de desistimiento solamente estará obligado a pagar, sin demora indebida, los servicios que el empresario haya prestado realmente de conformidad con el contrato a distancia.

El importe que el consumidor deba pagar no podrá rebasar el importe proporcional de la parte ya prestada del servicio comparada con la cobertura total del contrato a distancia, ni ser en ningún caso de tal magnitud que equivalga a una penalización.

2. El empresario no podrá exigir pago alguno del consumidor sobre la base del apartado 1, en cualquiera de las siguientes situaciones:

a) Si no demuestra que le ha facilitado la información sobre el importe adeudado conforme al artículo 108 bis.1, letra p).

b) Si inicia la ejecución del contrato antes de que expire el plazo de desistimiento que establece el artículo 108 ter.1, sin haberlo solicitado el consumidor previamente.

3. El empresario reembolsará al consumidor sin demora indebida, y dentro de un plazo máximo de treinta días naturales, cualquier cantidad que haya percibido de éste con arreglo a lo establecido en el contrato a distancia, salvo el importe mencionado en el apartado 1. Dicho plazo se iniciará el día en que el empresario reciba la notificación de desistimiento.

4. El consumidor devolverá al empresario cualquier cantidad que haya recibido de este, sin demora indebida, y, en todo caso, en un plazo máximo de treinta días naturales a contar desde la notificación del desistimiento.

Artículo 108 quinquies. *Asistencia al consumidor.*

1. Los empresarios estarán obligados a prestar al consumidor asistencia, a solicitud del consumidor, sobre los contratos de servicios financieros propuestos cuando se trate de contratos sujetos a lo dispuesto en el libro primero del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, de contratos de créditos al consumo y de protección de los prestatarios en la cesión de carteras de créditos dudosos, lo que le permitirá evaluar si los contratos y los servicios accesorios propuestos se adaptan a sus necesidades y situación financiera. Dicha asistencia se proporcionará al consumidor de forma gratuita y antes de la celebración del contrato.

2. Las explicaciones que se faciliten al consumidor en virtud del presente artículo incluirán los elementos siguientes:

a) la información precontractual obligatoria,

b) las características esenciales del contrato propuesto, incluidos los posibles servicios accesorios, y

c) los efectos específicos que el contrato propuesto pueda tener para el consumidor, incluidas, cuando proceda, las consecuencias de un impago o un pago atrasado por parte del consumidor.

3. Los empresarios deberán ofrecer, por medios telemáticos preferentemente, la asistencia al consumidor de manera clara, sencilla, comprensible y en un soporte duradero. El formato en que se proporcione dicha información deberá adaptarse a la persona a quien se le preste el servicio y, en todo caso, respetar los derechos en materia de accesibilidad universal de las personas con discapacidad. A su vez, esta asistencia deberá adaptarse en la manera y amplitud a las circunstancias de la situación en la que se ofrece el servicio financiero y a la naturaleza del propio servicio.

4. El consumidor, cuando el empresario utilice herramientas en línea, tendrá derecho a solicitar y obtener intervención humana en la fase precontractual y, en casos justificados, después de la celebración del contrato a distancia, en la misma lengua que la utilizada para la información precontractual proporcionada de conformidad con el artículo 108 bis.1.

5. Por lo que respecta al cumplimiento de los requisitos de asistencia establecidos en el presente artículo, la carga de la prueba recaerá en el empresario.

Artículo 108 sexies. *Protección adicional relativa a las interfaces en línea.*

1. Los empresarios, cuando celebren contratos de servicios financieros a distancia, no diseñarán, organizarán ni gestionarán sus interfaces en línea de manera que induzcan a error o manipulen a los consumidores destinatarios de sus servicios o de otro modo distorsionen o mermen de manera sustancial su capacidad de tomar decisiones libres e informadas, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, y el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016.

2. Para alcanzar lo dispuesto en el apartado 1, en particular, los empresarios deberán cumplir con lo siguiente:

a) No solicitar reiteradamente que los consumidores destinatarios de su servicio elijan una opción cuando ya hayan hecho esa elección, especialmente mediante la presentación de ventanas emergentes que interfieran en la experiencia del usuario.

b) No hacer que el procedimiento para poner fin a un servicio sea más difícil que suscribirse a él.

3. Reglamentariamente se podrán desarrollar, mediante real decreto, medidas para evitar que los empresarios lleven a cabo las prácticas comerciales a las que se refieren los apartados anteriores.»

Siete. La disposición adicional única pasa a ser disposición adicional primera.

Ocho. Se introduce una nueva disposición adicional segunda, con la siguiente redacción:

«Disposición adicional segunda. *Régimen aplicable a las entidades supervisadas por el Banco de España que llevan a cabo contratos de servicios financieros a distancia.*

Cuando los empresarios sean entidades supervisadas por el Banco de España que llevan a cabo contratos de servicios financieros a distancia regulados en el libro segundo, título III, capítulo III bis, se considerarán normas de ordenación y disciplina las disposiciones contenidas en este texto relativas a los requisitos de información previa al contrato establecida en el artículo 108 bis, al derecho de desistimiento establecidas en el artículo 108 ter, el pago del servicio prestado antes del desistimiento en el artículo 108 quáter, las obligaciones relativas a la asistencia al consumidor establecidas en el artículo 108 quinquies, y las obligaciones relativas a las prácticas de los empresarios cuando celebren sus contratos a través de interfaces en línea establecidas en el artículo 108 sexies. En caso de incumplimiento de dichas normas, resultarán de aplicación las disposiciones contenidas en el título IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.»

Nueve. Se modifica el apartado A del anexo I que queda redactado del siguiente modo:

«A. Modelo de documento de información al consumidor y usuario sobre el desistimiento.

Derecho de desistimiento:

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de catorce/treinta (*) días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los catorce/treinta (*) días naturales del día (1).

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos (2) su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio (3).

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Consecuencias del desistimiento:

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar catorce días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso (4).

Instrucciones para su cumplimentación:

(1) Insértese una de las expresiones que aparecen entre comillas a continuación:

a) En caso de un contrato de servicios o de un contrato para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, de calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital que no se preste en un soporte material: «de la celebración del contrato».

b) En caso de un contrato de venta: “que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes”.

c) En caso de un contrato de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor y usuario en el mismo pedido y entregados por separado: “que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último de esos bienes”.

d) En caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas: “que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último componente o pieza”.

e) En caso de un contrato para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado: “que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del primero de esos bienes”.

(2) Insértese su nombre, su dirección completa, su número de teléfono y su dirección de correo electrónico.

(3) Si está usted obligado a proporcionar una función que permita al consumidor desistir del contrato celebrado en línea, inserte el texto siguiente: “También puede ejercer su derecho de desistimiento en línea en … [insértese la dirección de internet u otra explicación adecuada sobre el lugar donde se encuentra la función de desistimiento]. Si utiliza esta función en línea, le enviaremos sin demora indebida un acuse de recibo del desistimiento en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico), que incluirá su contenido y la fecha y hora de presentación.” Si usted

ofrece al consumidor en su sitio web la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente información relativa a su desistimiento del contrato, inserte el texto siguiente: “Tiene usted asimismo la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca a través de nuestro sitio web [insértese la dirección de internet]. Si recurre a esa opción, le comunicaremos sin demora en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico) la recepción de dicho desistimiento”.

(4) En caso de un contrato de venta en el que usted no se haya ofrecido a recoger los bienes en caso de desistimiento, insértese la siguiente información: “Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero”.

(5) Si el consumidor y usuario ha recibido bienes objeto del contrato insértese el texto siguiente:

(a) insértese:

– “Recogeremos los bienes”, o bien

– “Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los bienes a nosotros o a… (insértese el nombre y el domicilio, si procede, de la persona autorizada por usted a recibir los bienes), sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de catorce días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo”;

(b) insértese:

– “Nos haremos cargo de los costes de devolución de los bienes”;

– “Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes”;

– En caso de que, en un contrato a distancia, usted no se ofrezca a hacerse cargo de los costes de devolución de los bienes y estos últimos, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo: “Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes, … euros (insértese el importe)”; o, si no se puede realizar por adelantado un cálculo razonable del coste de devolución de los bienes: “Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes. Se calcula que dicho coste se eleva a aproximadamente … euros (insértese el importe) como máximo”, o bien

– En caso de que, en un contrato celebrado fuera del establecimiento, los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo y se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor y usuario en el momento de celebrarse el contrato: “Recogeremos a nuestro cargo los bienes”;

(c) “Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes”.

(6) En caso de un contrato para la prestación de servicios o para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o calefacción mediante sistemas urbanos, insértese lo siguiente: “Si usted ha solicitado que la prestación de servicios o el suministro de agua/ gas/ electricidad/ calefacción mediante sistemas urbanos (suprímase lo que no proceda) dé comienzo durante el período de desistimiento, nos abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del contrato”.»

Disposición final quinta. *Modificación de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.*

La Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, queda modificada como sigue:

Uno. El artículo 1 queda modificado como sigue:

«Artículo 1. *Ámbito de aplicación.*

1. Lo dispuesto en esta ley será de aplicación a la contratación de los consumidores con aquellas personas físicas o jurídicas (en adelante, las empresas) que:

a) Sean prestamistas que, de manera profesional, concedan préstamos o créditos hipotecarios, distintos a los previstos en el artículo 2.1 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, bajo la forma de pago aplazado, apertura de crédito o cualquier otro medio equivalente de financiación.

b) En el transcurso del ejercicio de su actividad comercial, empresarial o profesional, y a cambio de una remuneración que puede ser de índole pecuniaria o revestir cualquier otra forma de beneficio económico acordado, lleven a cabo la actividad de intermediación de crédito, salvo la prevista en el artículo 2.2 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, siempre que no actúen como prestamista ni notario, ni tampoco se limiten a poner en contacto, directa o indirectamente, a un consumidor con un prestamista. Dicha actividad de intermediación de crédito comprenderá, al menos, alguna de las siguientes actividades:

1.º presentación u oferta de contratos de crédito a los consumidores,

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

3.º celebración de contratos de crédito con consumidores en nombre del prestamista.

Se presumirá que la persona física o jurídica se limita a poner en contacto a un prestamista con un consumidor en los procesos de compra de bienes y servicios cuando el proveedor incorpora en el proceso y en el momento del pago la posibilidad de financiación con un prestamista tercero sin hacer comercialización ni asistencia alguna, y donde en caso de que el consumidor así lo elija, se le redirige al entorno de contratación del prestamista.

2. A los contratos de crédito garantizados con garantía hipotecaria u otro derecho real de garantía sobre un inmueble previstos en el artículo 1.a) de esta ley cuya finalidad no sea la adquisición o conservación de derechos de propiedad sobre dicho inmueble, les resultará de aplicación lo dispuesto en los artículos 6, 7 y 75 relativos a la nulidad del contrato, la reserva de actividad y al incumplimiento de la limitación de costes, así como los artículos del capítulo III del título II del libro primero de medidas de limitación de costes previstos en el Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, de contratos de créditos al consumo y de protección de los prestatarios en la cesión de carteras de créditos dudosos.

3. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado 2, lo dispuesto en esta ley no será de aplicación a las actividades previstas en el apartado 1 que sean prestadas por prestamistas, inscritos en registros del Banco de España, ni a las actividades incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles.

Lo establecido en esta ley se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en otras leyes generales o en la legislación de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, en particular en el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre

condiciones generales de la contratación, la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, la Ley de 23 de julio de 1908, de nulidad de los contratos de préstamos usurarios, y el libro primero del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre. En caso de conflicto, será de aplicación la norma que contenga un régimen más preciso de control de las actividades definidas en el apartado primero o suponga una mayor protección de los consumidores y usuarios.

4. A los proveedores de bienes y servicios que actúen como intermediarios de crédito a título subsidiario, siempre que esta actividad no constituya el objeto principal de su negocio comercial, empresarial o profesional, únicamente les será de aplicación lo dispuesto en los artículos 3 bis y 3 ter, relativos a los registros públicos de intermediarios de crédito y a los requisitos de inscripción, así como la normativa de desarrollo de los citados registros, y en el artículo 22.5 relativo a la obligación de cumplir con la normativa específica de los contratos de préstamo o crédito que se ofrezcan al consumidor.

En ningún caso les resultarán aplicable a los intermediarios de crédito a título subsidiario los artículos 25, 26 y 54 del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, relativos al deber de suministrar información precontractual, a la asistencia al consumidor previa al contrato y al soporte de la información que se entregue al consumidor. Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de la obligación del prestamista de garantizar que el consumidor recibe la información precontractual.

5. Tienen la consideración de consumidores las personas físicas y jurídicas que, en los contratos a que se refiera esta ley, cumplen con la definición prevista en el artículo 3 del texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

6. Tienen la consideración de microempresas, o de pequeñas o medianas empresas (en adelante, “PYME”) aquellas empresas que se ajustan a lo establecido en la Recomendación de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas.»

Dos. El artículo 3 queda modificado como sigue:

«Artículo 3. *Registros públicos de prestamistas.*

1. Con carácter previo al inicio del ejercicio de su actividad, las empresas que desarrollen la actividad comprendida en el artículo 1.1.a) deberán inscribirse en los registros de las comunidades autónomas correspondientes a su domicilio social.

2. Las empresas que desarrollan dichas actividades en territorio español domiciliadas fuera de España deberán inscribirse en el Registro estatal que se cree en la Dirección General de Consumo.

3. La inscripción en el correspondiente registro de prestamistas requerirá la previa verificación del cumplimiento del requisito de haber suscrito la garantía señalada en el artículo 7 para poder operar señalada en la presente Ley y sus normas de desarrollo por parte de la autoridad competente para su gestión.

4. En ningún caso requerirán de inscripción en el registro público de prestamistas los compradores de crédito o contratos de crédito dudosos tal y como se definen en el artículo 90 del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, de contratos de créditos al consumo y de protección de los prestatarios en la cesión de carteras de créditos dudosos.

Igualmente, tampoco será necesario disponer de autorización o registro por parte de compradores de créditos establecidos en la Unión Europea que adquieran créditos o contratos de crédito en el marco de una cesión de una cartera de créditos no incluidos en el párrafo anterior, o por parte de administradores de crédito que actúen por cuenta de estos en relación a dichos créditos.

Lo previsto en este apartado será igualmente aplicable a las cesiones de crédito o contratos de crédito que se hubieren formalizado antes de su entrada en vigor, siempre que el comprador del crédito tenga designado un administrador de crédito o una entidad de crédito o establecimiento financiero de crédito para llevar a cabo la actividad de administración de los mismos.»

Tres. Se añade un nuevo artículo 3 bis con la siguiente redacción:

«Artículo 3 bis. *Registros públicos de intermediarios de crédito.*

1. Los intermediarios de crédito incluidos en el ámbito objetivo de aplicación de esta ley deberán inscribirse en los registros de las comunidades autónomas correspondientes a su domicilio social.

2. Como excepción a lo previsto en el apartado anterior, deberán inscribirse en el Registro estatal que se cree en la Dirección General de Consumo los intermediarios de crédito a título subsidiario que no tengan la consideración de PYME.

3. Quedarán exentos de registro para ejercer la actividad de intermediación de crédito:

a) Los intermediarios de crédito a título subsidiario que tengan la consideración de PYME.

b) Las plataformas de financiación participativa autorizadas conforme a lo previsto en la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.

c) Los agentes de entidades de crédito, de establecimientos financieros de crédito, de entidades de pago y de entidades de dinero electrónico debidamente autorizados.

4. No podrán adquirir la condición de intermediario de crédito las personas físicas o jurídicas que desarrollen actividades de juego a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, con independencia del ámbito autonómico o estatal de la actividad desarrollada.

5. En ningún caso requerirán de inscripción en el registro de intermediarios de crédito los administradores de créditos que gestionen créditos o contratos de crédito dudosos previstos en el libro segundo del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, de contratos de créditos al consumo y de protección de los prestatarios en la cesión de carteras de créditos dudosos.

Igualmente, tampoco será necesario disponer de autorización o registro por parte de administradores de crédito que gestionen créditos o contratos de crédito en el marco de una cesión de una cartera de créditos no incluidos en el párrafo anterior, que actúen por cuenta de compradores de créditos establecidos en la Unión Europea que los adquieran, sin perjuicio del momento de formalización de estos.

Lo previsto en este apartado será igualmente aplicable a las cesiones de créditos o contratos de crédito que se hubieren formalizado antes de su entrada en vigor, siempre que el comprador del crédito tenga designado un administrador de crédito o una entidad de crédito o establecimiento financiero de crédito para llevar a cabo la actividad de administración de los mismos.

6. Reglamentariamente se podrán establecer, mediante real decreto, aquellas otras personas físicas o jurídicas exentas del requisito de registro.»

Cuatro. Se añade un nuevo artículo 3 ter con la siguiente redacción:

«Artículo 3 ter. *Requisitos de inscripción.*

1. La inscripción en el correspondiente registro de intermediarios de crédito requerirá la previa verificación, por parte de la autoridad competente, del cumplimiento de los requisitos para poder operar señalados en la presente ley y sus normas de desarrollo por parte de la autoridad competente para su gestión.

2. En particular, la autoridad competente verificará que los intermediarios de crédito:

a) Hayan suscrito la garantía señalada en el artículo 7.

b) Dispongan de un plan de formación en los conocimientos y competencias a los que se refiere el artículo 68 del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, de contratos de créditos al consumo y de protección de los prestatarios en la cesión de carteras de créditos dudosos, y su normativa de desarrollo.

c) Cuenten con los procedimientos escritos, así como con la capacidad técnica y operativa para el adecuado cumplimiento de las obligaciones de información y de los

requisitos de información establecidos en esta ley y en el libro primero del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, y su normativa de desarrollo.

3. Además, la autoridad competente verificará que los intermediarios de crédito personas físicas y los administradores o miembros del órgano de administración de los intermediarios de crédito personas jurídicas poseen reconocida honorabilidad comercial y profesional, y acreditan conocimientos y experiencia adecuados para ejercer la actividad de manera competente y responsable.

Concurre honorabilidad en aquellos sujetos que demuestren lo siguiente:

a) Que no hayan sido inhabilitados por la declaración de cualquier concurso como culpable en sentencia firme, salvo que hayan sido rehabilitados.

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

c) Que no tienen antecedentes penales por haber cometido delitos graves, ya sea contra la propiedad, el patrimonio y el orden socioeconómico, de falsedad o cualquier otro cometido con ocasión de actividades financieras.

4. Una vez autorizados, los intermediarios de crédito deberán:

a) Designar a un representante ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias conforme a lo previsto en el artículo 35.1 del Reglamento de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, aprobado por el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, cuando se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 31.1 de dicha norma.

b) Disponer de medios internos adecuados para la resolución de las reclamaciones de los consumidores.

5. La acreditación de los requisitos previstos en el apartado 2, letras b) y c) y en el apartado 3, podrá realizarse mediante una declaración responsable firmada por el solicitante.

6. En caso de intermediarios de crédito a título subsidiario que no sean PYME, se entenderán acreditados los requisitos previstos en el apartado 3 por el hecho de contar con establecimiento abierto al público.

7. Los intermediarios de crédito están obligados a facilitar información veraz y comprobable a las Administraciones públicas competentes y a los responsables de los registros, así como tener a disposición de éstas la documentación acreditativa de dicha información.»

Cinco. Se añade un nuevo artículo 3 quáter con la siguiente redacción:

«Artículo 3 quáter. *Contenido y acceso a los registros.*

1. En el Registro estatal, accesible por medios electrónicos, figurarán los datos identificativos de la empresa, el ámbito territorial en el que desarrolla su actividad, la actividad desarrollada y los demás extremos que reglamentariamente se establezcan. También figurarán los datos identificativos de la entidad aseguradora o bancaria con la que se haya contratado el seguro de responsabilidad civil o el aval bancario previsto en el artículo 7 y cuantos datos referidos a dicho seguro o aval que se establezcan en el mencionado desarrollo reglamentario.

2. El Registro estatal recogerá, asimismo, los datos suministrados por las comunidades autónomas que, en el ejercicio de sus competencias, creen registros, y pondrá a disposición de los registros autonómicos la información sobre los datos que obren en él.

3. Tanto el Registro estatal como los registros que creen las Comunidades Autónomas serán públicos y de acceso gratuito e incluirán la información actualizada que faciliten los prestamistas e intermediarios de crédito. El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 será el punto único de contacto a efectos de

facilitar y agilizar la cooperación y el intercambio de información con autoridades competentes.

4. Los prestamistas e intermediarios de crédito están obligados a facilitar información veraz y comprobable a las Administraciones públicas competentes y a los responsables de los registros, así como tener a disposición de éstas la documentación acreditativa de dicha información.»

Seis. El artículo 5 queda modificado como sigue:

«Artículo 5. *Obligaciones de transparencia en relación con los precios.*

1. Las empresas establecerán libremente sus tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a los consumidores, sin otras limitaciones que las contenidas en esta ley, en la Ley de 23 de julio de 1908 en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en materia de cláusulas abusivas y en la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

En las tarifas de comisiones o compensaciones y gastos repercutibles, incluidas las actividades de asesoramiento, se indicarán los supuestos y, en su caso, periodicidad con que serán aplicables. Las comisiones o compensaciones y gastos repercutidos deben responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos. En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme y de forma expresa por el consumidor.

2. No obstante lo establecido en el apartado anterior, en los préstamos o créditos hipotecarios será de aplicación lo dispuesto en materia de compensación por amortización anticipada por la legislación específica reguladora del mercado hipotecario, salvo que se tratara de préstamos o créditos hipotecarios concedidos con anterioridad al 9 de diciembre de 2007 y el contrato estipule el régimen de la comisión por amortización anticipada contenido en la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, en cuyo caso, será este el régimen aplicable. Las restantes comisiones y gastos repercutibles a cargo del consumidor, que la empresa aplique sobre estos préstamos o créditos, deberán responder a la prestación de un servicio específico distinto de la concesión o de la administración ordinaria del préstamo o crédito.

3. Las empresas no podrán cargar cantidades superiores a las que se deriven de las tarifas, aplicando condiciones más gravosas o repercutiendo gastos no previstos.

4. Los prestamistas están obligados a notificar al Registro en el que figuren inscritos, con carácter previo a su aplicación, los precios de los servicios, las tarifas de las comisiones o compensaciones y gastos repercutibles que aplicarán, como máximo, a las operaciones y servicios que prestan, y los tipos de interés máximos de los productos que comercializan, incluidos, en su caso, los tipos de interés por demora.

5. Los precios, tarifas y gastos repercutibles a que se refiere el apartado anterior se recogerán en un folleto, que se redactará de forma clara, concreta y fácilmente comprensible para los consumidores, evitando la inclusión de conceptos innecesarios o irrelevantes. Este folleto, que estará disponible para los consumidores conforme a lo previsto en el artículo siguiente, será asimismo remitido al Registro en el que figuren inscritos y su contenido se ajustará a las normas que reglamentariamente puedan dictar las Comunidades Autónomas en el ejercicio de sus competencias.»

Siete. El artículo 6 queda modificado como sigue:

«Artículo 6. *Tablón de anuncios.*

1. Las empresas dispondrán, en todos y cada uno de los establecimientos abiertos al público, de un tablón de anuncios permanente, que se situará en lugar destacado de forma que atraiga la atención del consumidor. Su contenido deberá resultar fácilmente legible garantizando, en los términos exigidos legal o reglamentariamente, la accesibilidad de las personas con discapacidad, pudiendo a tal efecto habilitar la consulta de la información que debe figurar en el tablón de anuncios en otro lugar del establecimiento, siempre que dicha circunstancia se ponga de manifiesto en dicho tablón.

En el tablón se recogerá toda aquella información que las empresas deban poner en conocimiento de los consumidores, tales como la existencia y disponibilidad del folleto de tarifas; referencia a la existencia de mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos; normativa que regula la protección de los consumidores; en su caso, el derecho de los consumidores a solicitar ofertas vinculantes; y demás extremos que reglamentariamente determinen las comunidades autónomas en el ejercicio de sus competencias.

Los intermediarios de crédito además informarán en el tablón de anuncios del derecho del consumidor a desistir del contrato de intermediación en los catorce días siguientes a su formalización, sin alegación de causa y sin penalización.

2. Las empresas que ofrezcan la posibilidad de realizar sus actividades a través de internet incluirán en la dirección propia de la empresa, en posición suficientemente destacada, su denominación social, un correo electrónico habilitado para comunicaciones electrónicas y, en su caso, nombre comercial, su domicilio social, así como una mención a su inscripción en los registros a que se refiere el artículo 3 de esta ley.

También incluirán, en posición similar y de forma que atraiga la atención del consumidor, las informaciones de obligatoria inserción en el tablón de anuncios regulado en este artículo, así como el folleto de tarifas, de forma que su consulta sea accesible, sencilla y gratuita, sin perjuicio del coste de la conexión. Tanto las informaciones como el folleto deben ser accesibles para el público en general, no pudiendo quedar restringido su acceso a los clientes de la empresa.»

Ocho. El artículo 7 queda modificado como sigue:

«Artículo 7. *Seguro de responsabilidad civil o aval bancario.*

1. Con carácter previo a su inscripción en los registros previstos en el artículo 3, las empresas deberán contratar un seguro de responsabilidad civil con entidad autorizada o un aval bancario que cubra las responsabilidades en que pudieran incurrir frente a los consumidores por los perjuicios derivados de la realización de los servicios propios de la actividad de intermediación o concesión de préstamos o créditos previstos en el artículo 1 de esta ley. Ese seguro deberá cubrir, entre otras cuestiones, las responsabilidades derivadas del incumplimiento de los deberes de información a los consumidores.

Las condiciones que deben cumplir el seguro de responsabilidad civil profesional o el aval bancario, incluidos la suma asegurada mínima y el importe mínimo del aval, se determinarán reglamentariamente.

2. Como excepción a lo previsto en el apartado anterior, no estarán obligados a contratar el seguro de responsabilidad civil o aval bancario los intermediarios de crédito a título subsidiario.

3. Las excepciones que puedan corresponder al asegurador contra el intermediario de crédito asegurado en ningún caso podrán perjudicar al consumidor.

4. En el caso de los intermediarios de crédito vinculados, el seguro o aval bancario puede ser aportado por un prestamista en cuyo nombre el intermediario de crédito esté facultado para actuar.

Tendrán consideración de intermediarios de crédito vinculado todo intermediario de crédito que actúe en nombre y bajo la responsabilidad plena e incondicional de:

a) un solo prestamista,

b) un solo grupo, o

c) un número de prestamistas o grupo de prestamista limitado que no representa una parte relevante del mercado.»

Nueve. El artículo 10 queda modificado como sigue:

«Artículo 10. *Deber de atender y resolver reclamaciones y resolución extrajudicial de conflictos.*

1. Las empresas estarán obligadas a atender y resolver las reclamaciones que los prestatarios y garantes les presenten relacionadas con sus intereses y derechos

reconocidos por esta ley, mediante un servicio de atención eficaz, transparente y gratuito.

Las empresas deberán registrar las reclamaciones recibidas y las medidas adoptadas para solventarlas.

Las empresas podrán someter sus conflictos con los consumidores a arbitraje de consumo, mediante su adhesión al Sistema Arbitral del Consumo o a otros sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, que figuren en la lista que publica la Comisión Europea sobre sistemas alternativos de resolución de conflictos con consumidores y que respeten los principios establecidos por la normativa europea, así como a los mecanismos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros, en la medida en que el prestamista o el intermediario de crédito estén sometidos a los mecanismos previstos en ella.

2. Los órganos arbitrales de consumo o los órganos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros, que intervengan en la resolución de estas reclamaciones, habrán de cooperar en la resolución de los conflictos de carácter transfronterizo que se produzcan a nivel intracomunitario, a través de la Red transfronteriza de denuncia extrajudicial sobre servicios financieros o cualquier otro mecanismo habilitado al efecto.

3. Los prestatarios y garantes podrán presentar, en su caso, reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos que deriven de presuntos incumplimientos de esta ley, de sus normas de desarrollo y de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables a los prestamistas e intermediarios de crédito incluidos en el ámbito subjetivo, ante la Autoridad Administrativa Independiente prevista en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.»

Diez. La rúbrica del capítulo III queda modificada como sigue:

«CAPÍTULO III

Actividad de intermediación y asesoramiento»

Once. Se incorpora un nuevo artículo 18 bis, con la siguiente redacción:

«Artículo 18 bis. *Régimen jurídico de los intermediarios de crédito al consumo.*

1. El régimen jurídico de los intermediarios de crédito al consumo será el determinado por las siguientes normas:

a) Esta ley, las disposiciones que la desarrollen y, con carácter complementario, las previsiones del capítulo I del título I del libro primero del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, de contratos de créditos al consumo y de protección de los prestatarios en la cesión de carteras de créditos dudosos.

b) Las disposiciones que, en su caso, puedan aprobar las Comunidades Autónomas en el ejercicio de las competencias que tengan atribuidas en la materia, que deberán respetar en todo caso las previsiones establecidas en las normas a que se refiere la letra anterior.

2. Las obligaciones contempladas en esta ley y en el libro primero del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, para los intermediarios de crédito serán aplicables a las plataformas de financiación participativa autorizadas conforme a lo previsto en la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, cuando lleven a cabo la actividad de intermediación de crédito en los términos expuestos en esta ley.»

Doce. Se incorpora un nuevo artículo 18 ter, con la siguiente redacción:

«Artículo 18 ter. *Actividad de asesoramiento.*

1. Las empresas inscritas conforme a lo previsto en esta ley y en su normativa de desarrollo podrán desarrollar los servicios de asesoramiento de crédito descritos en el artículo 64 del libro primero del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, de contratos de créditos al consumo y de protección de los prestatarios en la cesión de

carteras de créditos dudosos. Estos constituirán una actividad distinta de las de concesión e intermediación de préstamos y serán objeto de un contrato específico cuyo contenido mínimo se determinará reglamentariamente.

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

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

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

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

c) Los servicios de asesoramiento se prestan por entidades que lleven a cabo la actividad de asesoramiento en materia de deudas públicos o voluntarios referidos en el contexto de la gestión de la deuda existente y siempre que no operen a título comercial.

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

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

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

6. El prestamista y, en su caso, el intermediario de crédito, proporcionarán al consumidor en papel o en otro soporte duradero elegido por el consumidor, antes de la prestación de servicios de asesoramiento o de la celebración de un contrato para la prestación de dichos servicios, la información que se determine reglamentariamente.

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

a) Obtener la información necesaria sobre la situación financiera del consumidor, sus preferencias y objetivos en relación con el contrato de crédito, que permitan recomendar los contratos de crédito que sean adecuados para el consumidor.

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

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

d) Actuar en el mejor interés del consumidor, y proporcionar al consumidor una copia de la recomendación que se le haya formulado en papel o en otro soporte duradero elegido por el consumidor y especificado en el contrato para la prestación de servicios de asesoramiento.

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

a) La cuantía de la retribución que quien preste el servicio vaya a recibir del prestatario por este concepto, o, si su importe no puede determinarse en el momento en que se proporciona la información, el método empleado para calcularlo. Si el

servicio de asesoramiento fuera gratuito para el prestatario, deberá señalarse expresamente.

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

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

10. Lo dispuesto en este artículo se entiende sin perjuicio de las obligaciones de información al prestatario señaladas en esta ley y en el resto de las normas que resulten aplicables en función del contrato suscrito o las partes involucradas.»

Trece. Se incorpora un nuevo artículo 18 quáter, con la siguiente redacción:

«Artículo 18 quáter. *Asesoramiento independiente.*

1. Podrán ofrecer asesoramiento independiente, profesional e imparcial aquellos intermediarios de crédito que no sean vinculados tal y como se define en el artículo 7.

2. En todo caso, cuando lleven a cabo servicios de asesoramiento a un consumidor, los intermediarios de crédito sólo podrán utilizar los términos “asesoramiento independiente” o “asesor independiente” si a la hora de ofrecer dichos servicios, así como en la documentación o información que le proporcionen, incluyen un número suficientemente amplio de contratos de crédito disponibles en el mercado.

3. Los intermediarios de crédito que realicen asesoramiento independiente estarán obligados a seleccionar entre los productos que se ofrecen en el mercado los que mejor se adapten a las características que el consumidor les haya manifestado.

4. Los intermediarios de crédito que realicen asesoramiento independiente solo podrán percibir retribución cuando se haya pactado el importe de la remuneración mediante documento en papel u otro soporte duradero.

5. Sin perjuicio de lo previsto en los apartados anteriores, los intermediarios de crédito solo podrán utilizar los términos “asesoramiento independiente” o “asesor independiente” o términos que resulten en la práctica análogos si, además, se cumplen los siguientes requisitos:

a) Tener en cuenta un número suficientemente grande de contratos de préstamo disponibles en el mercado, y presentarle al consumidor al menos 3 ofertas vinculantes de entidades prestamistas, sobre cuyas condiciones jurídicas y económicas se le asesorará.

b) No percibir remuneración alguna por esos servicios de asesoramiento de uno o varios prestamistas o de cualquier tercero interesado en la operación.»

Catorce. El artículo 19 queda modificado como sigue:

«Artículo 19. *Comunicaciones comerciales y publicidad.*

1. En la publicidad y comunicaciones comerciales y en los anuncios y ofertas exhibidos en los establecimientos abiertos al público de las empresas en los que se ofrezca la intermediación para la celebración de un contrato de préstamo o crédito, con cualquier finalidad, siempre que indiquen el tipo de interés o cualesquiera cifras relacionadas con el coste del crédito o préstamo, deberán cumplirse las exigencias establecidas por la normativa que resulte aplicable al préstamo o crédito de que se trate sobre el que se ofrece la intermediación, así como aquellos otros extremos que, siendo compatibles con la legislación sobre prácticas comerciales desleales con los consumidores, reglamentariamente determinen las comunidades autónomas.

En el caso de las actividades de intermediación de contratos de crédito sujetos al ámbito de aplicación del libro primero del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, de contratos de créditos al consumo y de protección de los prestatarios en la cesión de carteras de créditos dudosos, resultarán de aplicación a los intermediarios las obligaciones previstas en los artículos 22, 23 y 24 de dicha ley, relativos a la

publicidad en los contratos de crédito, que prevalecerán en caso de conflicto frente a lo regulado en el presente artículo.

2. En el desarrollo de estas actividades, las comunicaciones comerciales de las empresas deberán indicar de forma expresa e inequívoca que la actividad que se promociona es de intermediación en la concesión de préstamos o créditos.

3. Las empresas deberán indicar, en sus comunicaciones comerciales, en los documentos destinados a los consumidores y en la publicidad, el alcance de sus funciones y representación, precisando, en particular, si trabajan en exclusiva con una entidad de crédito o empresa o vinculadas con varias entidades de crédito u otras empresas, o como intermediarios independientes.

4. En el caso de que la comunicación comercial se refiera a la agrupación de distintos créditos o préstamos en uno solo, deberá facilitarse información de forma clara, concisa y destacada de cualquier tipo de gastos relacionados con la citada agrupación. Además, se prohíbe hacer referencia a la reducción de la cuota mensual a pagar, sin mencionar de forma expresa el aumento del capital pendiente y el plazo de pago del nuevo préstamo o crédito.»

Quince. El artículo 20 queda modificado como sigue:

«Artículo 20. *Información previa al contrato.*

1. En el caso de las actividades de intermediación de contratos de crédito bajo el ámbito de aplicación del libro primero del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, de contratos de créditos al consumo y de protección de los prestatarios en la cesión de carteras de créditos dudosos, resultarán de aplicación las obligaciones que para los intermediarios se regulan en los artículos 25, 26, 27, 28, 29 y 30 de dicha ley y en su normativa de desarrollo, que prevalecerán en caso de conflicto frente a lo regulado en el presente artículo.

2. Las empresas que realicen las actividades de intermediación deberán suministrar de forma gratuita al consumidor, con una antelación mínima de quince días naturales a la celebración del contrato de intermediación y, en todo caso, antes de que asuma cualquier obligación derivada del contrato, al menos la siguiente información:

a) En cuanto a la propia empresa:

1.º identidad, número o código de identificación fiscal, razón social, domicilio social y actividad principal de la empresa,

2.º en su caso, página web de la empresa y su carácter de franquiciado,

3.º póliza de seguro de responsabilidad civil o aval y entidad aseguradora o de crédito con la que se haya contratado,

4.º el número de Registro, autonómico o estatal, en el que el prestamista y el intermediario estén inscritos y su número de registro. Si el prestamista o el intermediario no tienen obligación de inscripción en ningún registro conforme a lo indicado en el artículo 3 o en el libro primero del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, deberán constar las razones que lo justifican, y

5.º correo electrónico al que remitir las comunicaciones que procedan.

b) En cuanto al servicio de intermediación ofrecido:

1.º Una descripción de las principales características de los contratos de intermediación.

2.º El precio total que debe pagar el consumidor a la empresa por el servicio de intermediación prestado, con inclusión de todas las comisiones, cargas y gastos, así como todos los impuestos pagados a través de la empresa o, cuando no pueda indicarse un precio exacto, la base de cálculo que permita al consumidor comprobar el precio.

3.º La indicación de que puedan existir otros impuestos o gastos que no se paguen a través de la empresa o que no los facture ella misma. No obstante, en el caso de que estos gastos fueran causados por entidades o personas designadas por la empresa deberá hacerse constar cuáles son y su cuantía.

4.º Las modalidades de pago y de ejecución.

5.º Además, en el caso de que se proponga la agrupación de préstamos o créditos en uno solo, deberá informarse sobre la tasa anual equivalente y las características esenciales del préstamo o crédito propuesto y su comparación con los préstamos o créditos que se propone agrupar. En la comparación se tendrán en cuenta, asimismo, todos los gastos y comisiones por el servicio de intermediación y todos los gastos y comisiones del contrato de préstamo o crédito propuesto.

c) En cuanto al contrato de intermediación:

1.º La existencia del derecho de desistimiento, su duración y las condiciones y modo para ejercerlo.

2.º La información acerca de cualquier derecho, distinto del contemplado en el punto anterior, que puedan tener las partes para resolver el contrato anticipada o unilateralmente con arreglo a la legislación que resulte aplicable y a las condiciones del contrato, incluidas las compensaciones que pueda contener el contrato en ese caso.

3.º En cuanto a los medios de reclamación, a qué sistemas de resolución extrajudicial de conflictos puede el consumidor tener acceso y cómo puede acceder a ellos.

4.º Lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, en este caso, a elección del consumidor, cuando ésta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.

5.º Legislación y tratamiento tributario aplicable al contrato.

3. La información prevista en este artículo tendrá carácter vinculante y se prestará al consumidor por escrito o en cualquier soporte de naturaleza duradera que permita la constancia, conservación, reproducción y acceso de la información y de la fecha de recepción de la misma por el destinatario.

4. El incumplimiento de los requisitos relativos a la información previa que se deriven de los contratos, así como los relativos al suministro de dicha información previa, que se establecen en este artículo, podrá dar lugar a la invalidez de los contratos, de acuerdo con lo previsto en la legislación civil, sin perjuicio de la integración de los contratos conforme a lo previsto en los artículos 61 y 65 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias.

5. Lo dispuesto en los apartados anteriores se entenderá sin perjuicio de las obligaciones señaladas en el Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, si se condicionara la concesión del crédito en las condiciones ofrecidas a la celebración de un contrato de seguro.»

Dieciséis. El artículo 22 queda modificado como sigue:

«Artículo 22. *Obligaciones adicionales en la actividad de intermediación.*

1. El acuerdo entre el consumidor y el intermediario de crédito sobre el precio total por los servicios de intermediación al que se hace referencia en el artículo 20.2.b).2.º deberá constar en papel o en otro soporte duradero que sea adecuado al canal utilizado en el proceso de contratación.

No obstante, el consumidor tendrá derecho a que este acuerdo se le entregue en cualquier otro soporte duradero de entre los comúnmente utilizados si este no estuviera conforme con el soporte que hubiera sido empleado por el intermediario de crédito.

2. El intermediario de crédito deberá comunicar al prestamista:

a) el precio total por los servicios de intermediación indicado en el artículo 20.2.b).2.º, al objeto de calcular la tasa anual equivalente, y

b) la información obtenida del consumidor, para que aquel pueda cumplir con sus obligaciones en materia de evaluación de la solvencia. Esta información se

proporcionará de manera exacta y puntual, y con observancia de lo dispuesto en la legislación de protección de datos personales.

3. Los intermediarios de crédito vinculados que trabajen en exclusiva para una o varias entidades de crédito u otras empresas no podrán percibir retribución alguna de los clientes.

4. Se prohíbe a los intermediarios percibir de los consumidores el precio o los fondos que constituyan el contrato principal.

5. Las empresas, en la actividad de intermediación, están obligadas, en todo caso, a prestar al consumidor la información que resulte exigible por la normativa específica sobre el contrato o contratos de préstamo o crédito que ofrezcan al consumidor.

6. En ningún caso los intermediarios de crédito procesarán las categorías especiales de datos a que se refiere el artículo 9, apartado 1, del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, ni los datos personales de los consumidores obtenidos de redes sociales.»

Diecisiete. La disposición transitoria única pasa a ser la disposición transitoria primera.

Dieciocho. Se inserta una nueva disposición transitoria segunda, con la siguiente redacción:

«Disposición transitoria segunda. *Régimen transitorio para la resolución de reclamaciones.*

Hasta la puesta en funcionamiento de la Autoridad Administrativa Independiente prevista en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, a la que se refiere el artículo 10, las reclamaciones relacionadas con el cumplimiento de esta ley y de sus normas de desarrollo serán atendidas por las autoridades competentes para llevar el registro en el que estén inscritos los prestamistas e intermediarios de crédito afectados.»

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

La Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, queda modificada como sigue:

Uno. Se añade un nuevo artículo 46 bis, con la siguiente redacción:

«Artículo 46 bis. *Suspensión o no autorización de transacciones, cuentas bancarias, de pago o de criptoactivos, o relaciones de negocios.*

1. Cuando, a juicio del Servicio Ejecutivo de la Comisión, concurran indicios de que una transacción en curso, una cuenta bancaria de pago o de criptoactivos o una relación de negocios podría estar relacionada con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, podrá suspender o no autorizar la transacción, el uso de la cuenta o la relación de negocios respectivamente con el fin de preservar los fondos, llevar a cabo sus análisis, evaluar si se confirma la sospecha y, en caso afirmativo, remitir la información a las autoridades competentes para que puedan adoptar las medidas adecuadas.

2. La suspensión o no autorización de transacciones en curso no podrá ser superior a diez días hábiles. En caso de que la suspensión ya no sea necesaria para cumplir sus objetivos, deberá levantarse antes del plazo máximo.

Si el origen de la sospecha estuviese fundamentado en la comunicación por indicio a que se refiere el artículo 19, el Servicio Ejecutivo de la Comisión deberá imponer la orden de suspensión en el plazo máximo de tres días hábiles desde la notificación de la comunicación.

Cuando la necesidad de suspender una operación se base en el trabajo analítico del Servicio Ejecutivo de la Comisión, se deberá ordenar la suspensión lo antes posible.

3. La suspensión de cuentas bancarias, de pago o de criptoactivos o de relaciones de negocios por parte del Servicio Ejecutivo de la Comisión no podrá ser superior a cinco días hábiles, debiéndose levantar antes en caso de que ya no sea necesaria para cumplir los objetivos contenidos en el apartado 1.

4. Transcurridos los plazos previstos en los apartados 2 y 3 cesará la suspensión, salvo que fuera ratificada o prorrogada judicialmente a solicitud del Ministerio Fiscal. A tal efecto, el Ministerio Fiscal formulará la solicitud, antes del vencimiento del plazo, ante el órgano judicial competente. El régimen de recursos contra la resolución judicial se regirá por lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

5. La aplicación de la suspensión o no autorización, cuando haya sido acordada de conformidad con lo establecido en el presente artículo, no acarreará responsabilidad de ningún tipo para el Servicio Ejecutivo de la Comisión, sus directivos o empleados, ni tampoco para los sujetos obligados cuando actúen en cumplimiento de una orden de suspensión o no autorización emitida por la autoridad.

6. Las previsiones contenidas en el presente artículo podrán ejecutarse también a solicitud de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, así como a petición de la Unidad de Inteligencia Financiera de otro Estado miembro de la Unión Europea o de un tercer Estado en virtud de los principios recogidos en el artículo 48 bis.2, bajo la responsabilidad de la parte solicitante. En los casos de suspensión por indicios de financiación de terrorismo, informará a la Secretaría de la Comisión de Vigilancia de Actividades de Financiación del Terrorismo cuando exista la previa autorización de la Unidad de Inteligencia Financiera requirente».

Dos. Se elimina el apartado 6 del artículo 48 bis.

Tres. Se modifica el párrafo g) del apartado 1 del artículo 51 con la siguiente redacción:

«g) El incumplimiento de las medidas de suspensión acordadas por el Servicio Ejecutivo de la Comisión de conformidad con el artículo 46 bis.»

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

La Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, queda modificada como sigue:

Uno. Se modifican los apartados 1 y 4 del artículo 6, que quedan redactados como sigue:

«1. Podrán constituirse como establecimientos financieros de crédito aquellas empresas que, sin tener la consideración de entidad de crédito y previa autorización del Banco de España, se dediquen con carácter profesional a ejercer una o varias de las siguientes actividades:

a) La concesión de préstamos y créditos, incluyendo crédito al consumo, crédito hipotecario y financiación de transacciones comerciales.

b) El “factoring”, con o sin recurso, y las actividades complementarias de esta actividad, tales como las de investigación y clasificación de la clientela, contabilización de deudores, y en general, cualquier otra actividad que tienda a favorecer la administración, evaluación, seguridad y financiación de los créditos que les sean cedidos.

c) El arrendamiento financiero, con inclusión de las siguientes actividades complementarias:

1.ª actividades de mantenimiento y conservación de los bienes cedidos,

2.ª concesión de financiación conectada a una operación de arrendamiento financiero, actual o futura,

3.ª intermediación y gestión de operaciones de arrendamiento financiero,

4.ª actividades de arrendamiento no financiero que podrán complementar o no con una opción de compra, y

5.ª asesoramiento e informes comerciales.

d) Las de concesión de avales y garantías, y suscripción de compromisos similares.

e) La concesión de hipotecas inversas, incluyendo las reguladas en la disposición adicional primera de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria.

Asimismo, los establecimientos financieros de crédito podrán desarrollar las actividades accesorias que resulten necesarias para el desempeño de las actividades anteriores, en los términos que se prevean en sus Estatutos sociales.»

«4. Los establecimientos financieros de crédito no podrán captar fondos reembolsables del público. No obstante, la captación de fondos reembolsables mediante emisión de valores sujeta a la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión, y sus normas de desarrollo, podrá efectuarse con sujeción a los requisitos y limitaciones que para estos establecimientos se establezcan específicamente. Los establecimientos financieros de crédito podrán titulizar sus activos, de acuerdo con lo que prevea la legislación sobre fondos de titulización.»

Dos. Se modifican los apartados 1 y 5 del artículo 9 que quedan redactados como sigue:

«1. El Banco de España, previo informe del servicio ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias en los aspectos de su competencia autorizará la creación de establecimientos financieros de crédito y de establecimientos financieros de crédito híbridos a que se refiere el artículo 11, de conformidad con el procedimiento que se prevea reglamentariamente.»

«5. Una vez obtenida la autorización y tras su constitución e inscripción en el Registro Mercantil, los establecimientos financieros de crédito deberán, antes de iniciar sus actividades, quedar inscritos en el Registro especial de establecimientos financieros de crédito que se creará en el Banco de España.»

Tres. Se modifica el artículo 10, que queda redactado como sigue:

«Artículo 10. *Autorización de operaciones de modificación estructural.*

Las operaciones de fusión, escisión o cesión global o parcial de activos y pasivos en las que intervenga un establecimiento financiero de crédito deberán ser autorizadas por el Banco de España, de acuerdo con el procedimiento que se establezca reglamentariamente. La entidad resultante de la fusión de dos o más establecimientos financieros de crédito podrá realizar las actividades para las que estuvieran autorizados los establecimientos fusionados.»

Cuatro. Se añade una nueva disposición adicional séptima que queda redactada como sigue:

«Disposición adicional séptima. *Establecimientos financieros de crédito de actividad limitada.*

1. Previa autorización del Banco de España, podrán constituirse como establecimiento financiero de crédito de actividad limitada aquellas sociedades de capital que, sin tener la consideración de entidad de crédito, ni de establecimientos financieros de crédito, se dediquen exclusivamente, con carácter profesional a la concesión de toda clase de préstamos o créditos con o sin garantía hipotecaria, incluidas todas o alguna de las siguientes actividades:

a) la concesión de los préstamos o créditos previstos en el artículo 2.1 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, y

b) la concesión de préstamos o créditos previstos en el artículo 3 del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, de contratos de créditos al consumo y de protección de los prestatarios en la cesión de carteras de créditos dudosos.

Adicionalmente, los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada podrán desarrollar la actividad de “factoring”, tal y como se define en la letra b) del

artículo 6.1 de esta ley, así como otras actividades accesorias que resulten necesarias para el desempeño de sus actividades.

2. Los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada se regirán por lo dispuesto en esta disposición adicional. En particular:

a) Estarán sujetos a la normativa de transparencia y protección a la clientela y prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo prevista para las entidades de crédito.

b) No podrán constituirse como entidades de pago o de dinero electrónico híbridas de conformidad con lo dispuesto en los apartados 2 y 3 del artículo 6, ni les será de aplicación la disposición adicional segunda de esta ley.

3. Los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada no estarán sujetos a requerimientos de recursos propios ni otros requerimientos prudenciales recogidos en el Reglamento (UE) n.º 575/2013 o en la normativa que transpone la Directiva (UE) n.º 2013/36 salvo que se señale explícitamente.

En todo caso, resultará de aplicación a los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada lo dispuesto en el artículo 69 quáter de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito sobre condiciones sobre la concesión de préstamos y otras operaciones, y sus normas de desarrollo y en el libro primero del Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio, por el que se adoptan y prorrogan determinadas medidas de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la Guerra de Ucrania, de apoyo a la reconstrucción de la isla de La Palma y a otras situaciones de vulnerabilidad; de transposición de Directivas de la Unión Europea en materia de modificaciones estructurales de sociedades mercantiles y conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores; y de ejecución y cumplimiento del Derecho de la Unión Europea.

4. Los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada no podrán captar fondos reembolsables del público. No obstante, la captación de fondos reembolsables mediante emisión de valores sujeta a la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión, y sus normas de desarrollo, podrá efectuarse con sujeción a los requisitos y limitaciones que para estos establecimientos se establezcan específicamente. Los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada podrán titulizar sus activos, de acuerdo con lo que prevea la legislación sobre fondos de titulización.

5. La denominación de “establecimientos financieros de crédito de actividad limitada”, así como su abreviatura, “EFCAL”, quedará reservada a estas entidades, las cuales estarán obligadas a incluirlas en su denominación social.

6. La obtención y conservación de la autorización de los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada requerirá la previa verificación, por parte del Banco de España, del cumplimiento de los siguientes requisitos:

a) Revestir la forma de sociedad de capital constituida por el procedimiento de fundación simultánea y con duración indefinida.

b) Tener su domicilio social, así como su efectiva administración y dirección en territorio nacional.

c) Limitar estatutariamente su objeto social a alguna o todas las actividades propias de un establecimiento financiero de crédito de actividad limitada.

d) Tener un capital social, desembolsado íntegramente y representado por acciones nominativas o participaciones sociales, por un importe mínimo de:

1.º 3 millones de euros, en caso de que entre las actividades a desarrollar se encuentren las previstas en la letra a) y b) del apartado 1, y

2.º 1,5 millones de euros, en caso de que entre las actividades a desarrollar se encuentre una de las actividades previstas en la letra a) o b) del apartado 1.

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

Concurre honorabilidad en aquellos sujetos que demuestren lo siguiente:

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

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

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

f) Los poseedores de participaciones significativas en el capital del solicitante, en el sentido del artículo 4.1.36 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, así como las personas que dirijan efectivamente la actividad de dichos poseedores de participaciones significativas en el caso de que sean personas jurídicas, deben gozar de la oportuna honorabilidad, lo que se demostrará mediante el cumplimiento de los requisitos a los que se refiere el párrafo segundo de la letra e).

g) Contar con sólidos sistemas, políticas, procedimientos y mecanismos de gobierno corporativo para la efectiva aplicación y el mejor cumplimiento de la normativa de ordenación y disciplina reguladora de la conducta de las entidades y la protección de la clientela, que incluirán:

1.º una estructura organizativa clara con líneas de responsabilidad bien definidas, transparentes y coherentes,

2.º procedimientos y mecanismos de control interno eficaces y adecuados para la identificación, gestión, control y comunicación de los riesgos a los que estén expuestos o puedan estarlo,

3.º procedimientos y políticas de organización que les resulten exigibles para la efectiva aplicación y el cumplimiento de la normativa de conducta de estas entidades y de protección de la clientela bancaria de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29.8 de la Ley 10/2014, de 26 de junio,

4.º procedimientos escritos, así como la capacidad técnica y operativa, para el adecuado cumplimiento de los requisitos de evaluación de la solvencia del consumidor y los principios de préstamo responsable, y

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

h) En caso de concesión de préstamos o créditos hipotecarios a que se refiere el apartado 1, letra a) de esta disposición adicional, si alguno de los miembros del órgano de administración de la entidad o de las personas que la dirigen de forma efectiva cuando no formen parte del órgano de administración, desempeña un papel relevante en el proceso del contrato de esos créditos, deberá acreditar que dispone del nivel de conocimientos y competencia a que se refieren el artículo 16 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, y el artículo 5 del Real Decreto 309/2019, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y se adoptan otras medidas en materia financiera.

7. La solicitud de autorización deberá ir acompañada de la siguiente documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de autorización:

a) una copia de la escritura de constitución y de los estatutos sociales o, en caso de que la sociedad no esté constituida, del proyecto de escritura de constitución o de los estatutos sociales, así como la documentación que acredite que la entidad dispone del capital social exigido, cumple el requisito de domicilio social o tiene un consejo de administración, en su caso,

b) relación de socios o accionistas que han de constituir la sociedad, con indicación de sus participaciones en el capital social. En el caso de accionistas o socios que vayan a poseer una participación significativa, se aportará la

documentación precisa para acreditar el cumplimiento de los requisitos de autorización,

c) relación de los miembros del órgano de administración y personas que dirigirán efectivamente la actividad cuando no formen parte de ese órgano, con información y documentación detallada para acreditar el cumplimiento de los requisitos de honorabilidad y conocimientos y experiencia exigidos en esta Disposición adicional,

d) los procedimientos acreditativos de los requisitos indicados en la letra g) del apartado anterior, y

e) en su caso, el certificado acreditativo de disponer del nivel de conocimientos y competencia de conformidad con la letra h) del apartado anterior.

Una vez recibida la información, el Banco de España solicitará informe del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales a fin de obtener una valoración adecuada sobre el riesgo de blanqueo de capitales. A tal fin, el Banco de España remitirá al Servicio Ejecutivo cuanta información haya recibido del accionista con participación significativa o disponga en ejercicio de sus competencias que pueda ser relevante para la valoración. El Servicio Ejecutivo deberá remitir el informe al Banco de España en el plazo máximo de treinta días a contar desde el día siguiente a aquel en que recibiese la solicitud.

El Banco de España elaborará el modelo normalizado de solicitud de autorización y la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos establecidos en el apartado 6 que acompañará a esta.

En todo caso, el Banco de España podrá exigir a los solicitantes cuantos datos, informes o antecedentes se consideren oportunos para verificar el cumplimiento de las condiciones y requisitos establecidos en esta ley.

8. El Banco de España debe evaluar si las solicitudes y documentación recibidas están completas en el plazo máximo de treinta días naturales desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación. Si la solicitud y documentación no estuvieran completas, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días hábiles, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución.

9. La solicitud de autorización será resuelta dentro de los tres meses siguientes a su recepción o al momento en que se complete la documentación necesaria para adoptar la decisión. Cuando la solicitud no sea resuelta en el plazo anteriormente previsto, podrá entenderse desestimada, sin perjuicio del deber de dictar resolución expresa y notificarla.

En la autorización se especificarán las actividades autorizadas.

Una vez obtenida la autorización y tras su constitución e inscripción en el Registro Mercantil, los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada deberán, antes de iniciar sus actividades y, en todo caso, en el plazo de un año desde su autorización, solicitar y aportar toda la documentación e información necesarias para su inscripción en el Registro especial de establecimientos financieros de crédito de actividad limitada del Banco de España que se cree al efecto.

El Banco de España elaborará modelos normalizados que determinarán el contenido de la información a incluir en dicho Registro, así como la información necesaria para presentar la solicitud de registro.

10. La autorización para operar como establecimiento financiero de crédito de actividad limitada podrá ser denegada cuando el solicitante no cumpla con cualquiera de los requisitos necesarios para obtener y conservar la autorización descritos en el apartado 6 anterior o no acredite su cumplimiento de conformidad con lo previsto en el apartado 7. Esta autorización decaerá automáticamente cuando no haya sido inscrito en el Registro especial de establecimientos financieros de crédito de actividad limitada del Banco de España en el plazo de un año desde la fecha de obtención de la autorización, debiendo ser nuevamente solicitada en caso de querer llevar a cabo las actividades reservadas.

11. Una vez autorizados e inscritos en el Registro especial de establecimientos financieros de crédito de actividad limitada del Banco de España, los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada:

a) Contarán con procedimientos y órganos adecuados de control interno y de comunicación para prevenir e impedir la realización de operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales, y deberán haber designado un representante ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias en las condiciones establecidas en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, y el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril.

b) Dispondrán de sistemas de gobernanza sólidos y mecanismos de control interno, incluido el nombramiento de un delegado de protección de datos, que garanticen la observancia del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

c) Crearán y mantendrán un departamento o servicio de atención al cliente que atienda y resuelva las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención al cliente único para todo el grupo. A los efectos de lo establecido en esta letra se entenderá que existe grupo cuando se den las condiciones establecidas en el artículo 42 del Código de Comercio.

d) Contarán con un plan de formación a su personal en los conocimientos y competencias necesarios para desarrollar su actividad.

e) Contarán con una unidad que desempeñe la función de cumplimiento normativo, la cual se integrará en su estructura de gobierno corporativo y tendrá encomendada la misión de garantizar el cumplimiento de la normativa en materia de conducta y protección de la clientela.

12. Corresponde al Banco de España la autorización de la adquisición de una participación significativa en un establecimiento financiero de crédito de actividad limitada autorizado e inscrito conforme al siguiente procedimiento:

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

b) En la notificación prevista en la letra a) se indicará la cuantía de la participación prevista y se incluirá toda la información que fuera pertinente para que el Banco de España pueda llevar a cabo la evaluación de los requisitos de honorabilidad a los que se refiere la letra e) del apartado 6, del adquirente potencial, así como de las personas que dirijan efectivamente la actividad de ese adquirente en el caso de que sea una persona jurídica.

Además, se deberá aportar la información sobre el origen de los recursos financieros empleados para la adquisición, entidades a través de las que se canalizarán y régimen de disponibilidad de estos.

Finalmente, en relación con la adquisición de estas participaciones significativas, se debe acreditar la ausencia de indicios racionales que permitan suponer que:

1.º En relación con la adquisición propuesta, se están efectuando o se han efectuado o intentado efectuar operaciones de blanqueo de dinero o financiación del terrorismo en el sentido previsto en la normativa de prevención de tales actividades.

2.º Que la citada adquisición no pueda aumentar el riesgo de que se efectúen tales operaciones.

c) Una vez recibida la comunicación, el Banco de España solicitará informe del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales a fin de obtener una valoración adecuada sobre el riesgo de blanqueo de capitales de la operación de adquisición. A tal fin, el Banco de España remitirá al Servicio Ejecutivo cuanta información haya recibido del accionista con participación significativa o disponga en ejercicio de sus competencias que pueda ser relevante para la valoración. El Servicio Ejecutivo deberá remitir el informe al Banco de España en el plazo máximo de treinta días a contar desde el día siguiente a aquel en que recibiese la solicitud.

El Banco de España evaluará si la información trasladada por el adquirente potencial es completa o incompleta. Si la información fuera incompleta, el Banco de España requerirá al interesado para que subsane la falta, en el plazo máximo de diez días, indicándole que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de la adquisición de la participación significativa, previa resolución.

Si la información fuera completa, el Banco de España deberá resolver y notificar sobre los requisitos de honorabilidad en un plazo máximo de sesenta días hábiles desde la notificación de que la información se considere completa. El vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado la resolución legitima al interesado para entender desestimada su pretensión de adquisición de participaciones significativas.

La adquisición de participaciones significativas sin mediar notificación previa al Banco de España, sin haber transcurrido el plazo para su evaluación o con la oposición expresa del Banco de España, producirá los efectos previstos en el artículo 20 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores y a fin de que el Banco de España pueda valorar la vigencia de los requisitos exigibles para conservar la autorización, los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada comunicarán al Banco de España, tan pronto como la conozcan, cualquier adquisición de participaciones significativas. El Banco de España podrá solicitar la remisión de cuanta información pueda ser apropiada para evaluar la honorabilidad de las nuevas personas que posean participaciones significativas, así como de las personas que dirijan efectivamente la actividad de esas personas que posean participaciones significativas en el caso de que sean personas jurídicas, de acuerdo con lo dispuesto en esta disposición adicional.

13. El establecimiento financiero de crédito de actividad limitada que esté autorizado para prestar una de las dos actividades de las letras a) y b) del apartado 1 y quiera realizar la otra, deberá solicitar una nueva autorización, que estará sujeta al procedimiento previsto para la autorización.

Cualquier modificación que se realice de los estatutos deberá ser comunicada al Banco de España en un plazo no superior a los quince días hábiles siguientes a la adopción del acuerdo correspondiente, sin perjuicio de los supuestos en los que pueda prescindirse de la necesidad de recabar autorización previa.

No será necesario solicitar la autorización o registro de la modificación de estatutos sociales, a excepción de la modificación de la denominación y del domicilio fuera del territorio nacional, que deberán ser comunicadas al Banco de España para su inclusión y actualización en el Registro especial de establecimientos financieros de crédito de actividad limitada del Banco de España, una vez inscritas en el Registro Mercantil.

Tampoco será necesario comunicar ni solicitar la autorización o registro de modificación de estatutos sociales cuando las modificaciones consistan en:

a) Aumento del capital social.

b) Incorporar textualmente a los estatutos preceptos legales o reglamentarios de carácter imperativo o prohibitivo, o cumplir resoluciones judiciales o administrativas.

14. Los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada someterán sus cuentas anuales a la auditoría de cuentas, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, ajustando el ejercicio económico al año natural. El informe de auditoría deberá remitirse al Banco de España.

Asimismo, deberán suministrar al Banco de España y hacer públicos sus estados financieros.

15. Los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada deberán notificar al Banco de España el nombramiento de nuevos miembros del órgano de administración, así como el de las personas que dirijan efectivamente la entidad cuando no formen parte de dicho órgano, a fin de que esta autoridad evalúe, con carácter previo al ejercicio del cargo, el cumplimiento de los requisitos de honorabilidad, conocimientos y experiencia adecuados indicados en el apartado 6, en el plazo de tres meses. El procedimiento se regirá por lo dispuesto para la autorización, a excepción de la solicitud de informe al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

Los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada deberán asegurar, en todo momento, que los miembros del órgano de administración, así como de las personas que dirijan efectivamente la entidad cuando no formen parte de dicho órgano, poseen la oportuna honorabilidad y conocimientos y experiencia.

Igualmente, deberán comunicar al Banco de España cualquier circunstancia relevante que, durante el ejercicio de la actividad de esas personas, afecte al cumplimiento de los requisitos de honorabilidad y conocimientos y experiencia adecuados. La comunicación de la circunstancia relevante se acompañará de una evaluación de idoneidad en la que la entidad analice y justifique el cumplimiento específico de los requisitos de idoneidad que pudieran verse afectados a la luz de las circunstancias comunicadas. La comunicación deberá realizarse en un plazo máximo de quince días hábiles desde que se tuviera –o debiera haberse tenido– conocimiento del hecho.

El Banco de España evaluará si dichos cambios afectan al resultado de la evaluación realizada previamente. El Banco de España podrá, en cualquier momento, reevaluar el cumplimiento del requisito de honorabilidad y conocimientos y experiencia adecuados para ejercer su actividad cuando, en presencia de indicios fundados, resulte necesario valorar dichos requisitos.

El Banco de España podrá exigir al órgano de administración competente de los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada:

a) Que destituyan a los miembros de su órgano de administración u órgano equivalente, así como a las personas que dirijan efectivamente la entidad cuando no formen parte de ese órgano, en los casos en que no cumplan el requisito de honorabilidad establecido en la letra e) del apartado 6, con arreglo al Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, y los estatutos de la sociedad en su caso.

Si el órgano requerido no procede a la ejecución de tal exigencia en el plazo señalado por el Banco de España, este acordará la suspensión temporal o el cese definitivo del cargo correspondiente, de conformidad con el procedimiento previsto en el capítulo V del título III de la Ley 10/2014, de 26 de junio. Todo ello, sin perjuicio de la imposición de las sanciones correspondientes de acuerdo con el apartado 18.

b) Que modifiquen o actualicen sus sistemas de gobernanza interna y sus mecanismos de control interno, a fin de garantizar el respeto de los derechos de los consumidores.

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

16. La autorización concedida a un establecimiento financiero de crédito de actividad limitada podrá ser revocada, motivadamente, en los siguientes supuestos:

a) Si no hace uso de la autorización en un plazo de doce meses desde la inscripción en el Registro especial de establecimientos financieros de crédito de actividad limitada.

b) Si interrumpe de hecho las actividades autorizadas durante un período superior a seis meses.

c) Si la autorización se obtuvo por medio de declaraciones falsas o por otro medio irregular.

d) Si incumple las condiciones que motivaron la autorización, o no informa al Banco de España de todo cambio significativo a este respecto.

e) Por renuncia expresa a la autorización.

f) Como sanción.

La revocación podrá referirse a todas o sólo a alguna de las actividades previamente autorizadas. En este último caso, la autorización permanecerá vigente, aunque limitada a las actividades restantes. Dicha circunstancia se hará constar en el registro.

El Banco de España será competente para acordar la revocación. La revocación de la autorización por renuncia expresa estará sujeta al mismo procedimiento previsto para la autorización, a excepción de la solicitud de informe al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias. El resto de los supuestos de revocación se regirán por lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

17. Corresponderá al Banco de España la función supervisora de los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada, de conformidad con lo establecido por el título III de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, con las adaptaciones que, en su caso, reglamentariamente se determinen.

18. A los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada les será de aplicación, con las adaptaciones que reglamentariamente se puedan determinar derivadas de las especificidades de su régimen jurídico, el régimen sancionador previsto en el título IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

19. Reglamentariamente se podrá desarrollar, mediante real decreto, esta disposición adicional y regular el régimen aplicable a los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada, incluidos sus requerimientos de autorización.»

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

La Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, queda modificada como sigue:

Uno. Se modifica el apartado 1 del artículo 2, que queda redactado del siguiente modo:

«1. Esta ley será de aplicación a los contratos de préstamo concedidos por personas físicas o jurídicas que realicen dicha actividad de manera profesional, cuando el prestatario, el fiador o garante sea una persona física y dicho contrato tenga por objeto:

a) La concesión de préstamos con garantía hipotecaria u otro derecho real de garantía sobre un inmueble de uso residencial. A estos efectos, también se entenderán como inmuebles para uso residencial aquellos elementos tales como trasteros, garajes, y cualesquiera otros que sin constituir vivienda como tal cumplen una función doméstica.

b) La concesión de préstamos cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o inmuebles construidos o por construir, siempre que el prestatario, el fiador o garante sea un consumidor.

c) La concesión de créditos con garantía hipotecaria destinados a la renovación de bienes inmuebles para uso residencial siempre que el prestatario, el fiador o garante sea un consumidor.

Se entenderá que la actividad de concesión de préstamos hipotecarios se desarrolla con carácter profesional cuando el prestamista, sea persona física o jurídica, intervenga en el mercado de servicios financieros con carácter empresarial o profesional o, aun de forma ocasional, interviniendo sin ese carácter, lo haga con una finalidad exclusivamente de lucro.»

Dos. Se modifica el apartado 2 del artículo 4, que queda redactado del siguiente modo:

«2) "Prestamista inmobiliario": toda persona jurídica que, de manera profesional, realice la actividad de concesión de los préstamos a los que se refiere el artículo 2.1, letras a) y b).»

Tres. Se añade un nuevo artículo 25 ter, con el siguiente tenor literal:

«Artículo 25 ter. *Política de renegociación de deudas.*

1. Los prestamistas deberán contar con una política de renegociación de deudas aprobada por el máximo órgano de gobierno, que ante incumplimiento por parte del prestatario de sus obligaciones de pago contemple medidas encaminadas a alcanzar razonablemente, cuando corresponda, acuerdos de renegociación antes de abordar acciones como la exigencia del total del préstamo o crédito o el recurso a los tribunales.

2. Sin perjuicio de las medidas previstas en los códigos de buenas prácticas a los que el prestamista pudiera estar adherido o en sus políticas internas, las medidas referidas en el apartado 1 podrán consistir, entre otras, en una refinanciación total o parcial de un contrato de crédito o en una modificación de las condiciones existentes, que podrá incluir, entre otros elementos:

a) la prórroga de la fecha de vencimiento del contrato,
b) la modificación del tipo de contrato de crédito,
c) el aplazamiento del pago de la totalidad o de parte de las cuotas de amortización durante un período,
d) la reducción del tipo de interés,
e) el ofrecimiento de un período de carencia,
f) el reembolso parcial,
g) la conversión de divisa, y
h) la condonación parcial y la consolidación de la deuda.

3. Ante el impago por parte del prestatario, el prestamista deberá advertirle de las potenciales consecuencias que supondría continuar impagando, de las medidas previstas en los códigos de buenas prácticas a los que, en su caso, el prestamista pudiera estar adherido, así como de las posibles medidas de renegociación a su disposición.»

Cuatro. Se añade un nuevo artículo 25 quáter, con el siguiente tenor literal:

«Artículo 25 quáter. *Información relativa a la modificación de las condiciones de un contrato de crédito.*

En caso de modificación de las condiciones del contrato, el prestamista comunicará al prestatario, con una antelación no menor a un mes, la información siguiente:

a) una descripción clara de las modificaciones propuestas y de la necesidad de contar con el consentimiento de la persona consumidora en los términos previstos por la normativa vigente, o de las modificaciones introducidas por efecto de la ley,
b) el calendario para la aplicación de las modificaciones señaladas en la letra a),
c) los medios de reclamación a disposición de la persona consumidora en relación con las modificaciones señaladas en la letra a),
d) el plazo para la presentación de la reclamación en cuestión, y
e) el nombre y la dirección de la autoridad competente ante la que el consumidor puede presentar la reclamación.»

Cinco. Se modifica el apartado 2 del artículo 26, que queda redactado del siguiente modo:

«2. Las secciones 2.ª, 3.ª y 4.ª de este capítulo no se aplicarán a las entidades de crédito, a las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras o que operen en régimen de libre prestación de servicios, a los establecimientos financieros de

crédito, a los establecimientos financieros de crédito de actividad limitada a ejercer la actividad de concesión o gestión de los préstamos determinados en el artículo 2.1 ni a las entidades de pago o de dinero electrónico híbridas a que se refiere el artículo 11 de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.»

Seis. Se modifica el apartado 1 del artículo 34, que queda redactado del siguiente modo:

«1. Si el Banco de España comprueba que una sucursal de un intermediario de crédito inmobiliario no cumple la normativa aplicable en materia de normas de conducta en la concesión de préstamos al prestatario, obligación de información gratuita a los prestatarios o prestatarios potenciales, requisitos de conocimiento y competencia aplicables al personal, publicidad y comercialización, información general y precontractual, información en relación con los intermediarios de crédito inmobiliario y los representantes designados, explicaciones adecuadas, cálculo de la TAE, revelación y verificación de la información relativa al prestatario, servicios de asesoramiento y mecanismos de resolución extrajudicial de litigios, le exigirá que ponga fin a su situación irregular.

Si el intermediario de crédito inmobiliario no realiza las actuaciones oportunas, el Banco de España podrá adoptar las medidas previstas en los Títulos III y IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito para que el intermediario de crédito ponga fin a su situación irregular e informará a las autoridades supervisoras competentes del Estado miembro de origen de las medidas adoptadas.»

Siete. Se modifica el apartado 1 del artículo 37, que queda redactado del siguiente modo:

«1. El reconocimiento de un intermediario de crédito inmobiliario por la autoridad competente de su Estado miembro de origen será válido para la realización de las actividades y la provisión de los servicios contemplados en el reconocimiento, siempre y cuando las actividades que el intermediario de crédito inmobiliario se proponga realizar estén amparadas por el reconocimiento.

No obstante, los intermediarios de crédito inmobiliario no estarán autorizados a prestar sus servicios en relación con contratos de préstamo ofrecidos por entidades no crediticias a prestatarios en un Estado miembro en el que dichas entidades no estén autorizadas a ejercer sus actividades.

Recibida la comunicación de la autoridad competente del Estado miembro de origen notificando la intención del intermediario de crédito inmobiliario de prestar sus servicios en España, con la información sobre el prestamista o prestamistas a los que esté vinculado y si el prestamista asume o no la responsabilidad plena e incondicional de las actividades del intermediario de crédito, el Banco de España inscribirá al intermediario de crédito inmobiliario en el registro al que se refiere el artículo 28.2.b).

El intermediario de crédito inmobiliario autorizado en otro Estado miembro podrá comenzar a prestar servicios en España a partir de la primera de las siguientes fechas:

a) Desde el momento de la inscripción en el registro al que se refiere el artículo 28.2.b).

b) Una vez transcurrido un mes a partir de la fecha de comunicación al Banco de España por parte de la autoridad competente de origen de la información a que se refiere este apartado.»

Ocho. Se modifica el apartado 1 del artículo 42, que queda redactado del siguiente modo:

«1. La actividad de concesión o gestión de los préstamos determinados en el artículo 2.1 con carácter profesional sólo podrá realizarse por aquellos prestamistas inmobiliarios debidamente inscritos en el registro correspondiente conforme a los criterios recogidos en el artículo 28. Reglamentariamente se establecerán los requisitos que deben cumplir para su registro.

No será preciso disponer de dicho registro para ejercer esa actividad por parte de una entidad de crédito, un establecimiento financiero de crédito, un establecimiento financiero de crédito de actividad limitada, ni una sucursal en España de entidades de crédito extranjeras o que operen en régimen de libre prestación de servicios.

Tampoco será necesario disponer de dicho registro por parte de los compradores de créditos que adquieran carteras de créditos o contratos de crédito reguladas por el libro segundo del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, de contratos de créditos al consumo y de protección de los prestatarios en la cesión de carteras de créditos dudosos, o por parte de administradores de crédito que actúen por cuenta de estos en relación a dichos créditos.

Igualmente, tampoco será necesario disponer de dicho registro por parte de compradores de créditos establecidos en la Unión Europea que adquieran créditos o contratos de crédito en el marco de una cesión de una cartera de créditos no incluidos en el párrafo anterior, o por parte de administradores de crédito que actúen por cuenta de estos en relación a dichos créditos.»

Nueve. Se añade una disposición transitoria sexta a la Ley 5/2019, de 15 de marzo, con la siguiente redacción:

«Disposición transitoria sexta. *Régimen transitorio de inscripción de cesiones de crédito.*

La prohibición de inscribir en el Registro de la Propiedad las cesiones de créditos a que se refiere el artículo 42.2 no será aplicable a las cesiones de créditos dudosos comprendidos en el libro segundo del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, de contratos de créditos al consumo y de protección de los prestatarios en la cesión de carteras de créditos dudosos, que se hubieran formalizado antes de su entrada en vigor, siempre que el comprador del crédito tenga designado un administrador de créditos, una entidad de crédito o un establecimiento financiero de crédito para su administración.»

Diez. Se introduce una nueva disposición adicional décima cuarta, que queda redactada del siguiente modo:

«Disposición adicional décima cuarta. *Registro de prestamistas inmobiliarios.*

1. A la fecha de entrada en vigor del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, de contratos de créditos al consumo y de protección de los prestatarios en la cesión de carteras de créditos dudosos, no se podrá reconocer ni inscribir a nuevos prestamistas inmobiliarios, sin perjuicio de la gestión y de la verificación continuada del cumplimiento de los requisitos para su inscripción de los prestamistas inmobiliarios registrados a esa fecha. Lo previsto en este apartado no se aplicará a los prestamistas inmobiliarios que tengan forma jurídica de sociedad cooperativa que se encuentren debidamente inscritos en el correspondiente registro estatal o autonómico y que, por medio de sus secciones de crédito, quieran iniciar la actividad de concesión de préstamos inmobiliarios sujetos al ámbito de aplicación de la presente ley.

2. Transcurrido el plazo de tres años o doce meses, en función de que sean personas físicas o jurídicas, respectivamente, establecido en la disposición transitoria novena del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, se anotará la baja sin más trámite del Registro de prestamistas inmobiliarios recogido en el artículo 42 de aquellos prestamistas inmobiliarios que no hayan solicitado autorización para operar como establecimiento financiero de crédito o establecimiento financiero de crédito de actividad limitada, sin perjuicio de la aplicación del régimen previsto en la mencionada disposición transitoria novena para aquellos que no hayan solicitado autorización o esta haya sido denegada. Lo previsto en este apartado no será de aplicación a los prestamistas inmobiliarios que tengan forma jurídica de sociedad cooperativa que se encuentren debidamente inscritos en el correspondiente registro estatal o autonómico y que, por medio de sus secciones de crédito, continúen la actividad de concesión de préstamos inmobiliarios sujetos al ámbito de aplicación de la presente ley.»

Disposición final novena. *Modificación del texto refundido de la Ley Concursal, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2020, de 5 de mayo.*

El texto refundido de la Ley Concursal, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2020, de 5 de mayo, queda modificado como sigue:

Uno. El artículo 583.5 queda sin contenido.

Dos. Se añade un nuevo apartado 4 en el artículo 616 con la siguiente redacción:

«4. En ningún caso el plan de reestructuración de un proveedor de servicios de pago podrá afectar a los créditos derivados de los fondos recibidos, bien directamente de los usuarios, bien a través de otro proveedor de servicios de pago, para la ejecución de operaciones de pago, ni a los créditos derivados de los fondos recibidos a cambio de dinero electrónico emitido en relación con la prestación de servicios de pago no vinculados con esa emisión, de conformidad con las garantías previstas en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, y en la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico. Del mismo modo, en ningún caso el plan de reestructuración de un administrador de créditos podrá afectar a los fondos de los prestatarios recibidos y mantenidos con el fin de enviarlos a los compradores de créditos cuándo éste esté autorizado a realizar tal actividad de conformidad con el libro segundo del Real Decreto-ley 44/2026, de 24 de noviembre, de contratos de créditos al consumo y de protección de los prestatarios en la cesión de carteras de créditos dudosos.»

Disposición final décima. *Títulos competenciales.*

1. Este real decreto-ley se dicta al amparo de las competencias exclusivas del Estado previstas en el artículo 149.1. 6.ª, 11.ª, 13.ª y 18.ª de la Constitución Española, en materia de legislación mercantil y procesal, bases de la ordenación del crédito, banca y seguros, bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, bases del régimen jurídico de las Administraciones públicas y el procedimiento administrativo común, sin perjuicio de las especialidades derivadas de la organización propia de las Comunidades Autónomas.

2. No obstante lo contenido en el apartado anterior, las normas que este real decreto-ley modifica en sus disposiciones finales primera a novena seguirán amparándose en los títulos competenciales expresados en las normas objeto de modificación.

Disposición final decimoprimera. *Normas aplicables a los procedimientos regulados en este real decreto-ley.*

1. Los procedimientos administrativos regulados en este real decreto-ley y en su normativa de desarrollo se regirán, en todo lo no previsto en sus preceptos, por lo establecido en la Ley 10/2014, de 26 de junio, y en su normativa de desarrollo, y en la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

2. En lo relativo al régimen de impugnación de resoluciones del Banco de España, será de aplicación lo dispuesto en la Ley 13/1994, de 1 de junio, de Autonomía del Banco de España.

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

Mediante este real decreto-ley se incorporan al ordenamiento jurídico español las siguientes normas:

a) La Directiva (UE) 2021/2167 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2021, sobre los administradores de créditos y los compradores de créditos y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2014/17/UE.

b) La Directiva (UE) 2023/2225 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de octubre de 2023, relativa a los contratos de crédito al consumo, parcialmente.

c) La Directiva (UE) 2023/2673 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de noviembre de 2023, sobre los contratos de servicios financieros celebrados a distancia.

d) La Directiva (UE) 2024/1640 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de mayo de 2024, relativa a los mecanismos que deben establecer los Estados miembros a efectos

de la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, por la que se modifica la Directiva (UE) 2019/1937 y se modifica y deroga la Directiva (UE) 2015/849, parcialmente.

Disposición final decimotercera. *Desarrollo normativo.*

1. Se habilita al Gobierno para desarrollar el contenido de este real decreto-ley en un plazo de seis meses desde su entrada en vigor.

2. Se habilita a la persona titular del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa para dictar disposiciones mediante orden ministerial, en un plazo de doce meses, en relación con:

a) El importe de gastos mínimos en los contratos de crédito en virtud de los cuales el crédito deba ser reembolsado en el plazo máximo de tres meses previsto en el artículo 3.5.

b) Las directrices de adaptación de la advertencia que debe mostrarse en la publicidad a los canales utilizados y las advertencias adicionales y demás comunicaciones comerciales sobre los contratos de crédito sujetos al ámbito de aplicación del libro primero de este real decreto-ley, conforme al artículo 21, y los requisitos relativos a la publicidad de los contratos de crédito en la que no se incluya información sobre el coste del crédito, previstos en el artículo 22.

c) Los criterios y estándares necesarios para garantizar que los prestamistas e intermediarios de crédito desarrollan su actividad conforme a lo previsto en el artículo 51.

d) Las políticas y procedimientos exigibles a los prestamistas e intermediarios de crédito en materia de publicidad, previstos en el artículo 69.

e) La actualización del importe máximo de los gastos de recuperación de saldos deudores, previsto en la disposición adicional quinta.

f) La actualización del importe de comisión de apertura que remunere gastos administrativos y de evaluación de solvencia del crédito prestados en el momento de la concesión, previsto en la disposición adicional sexta.

Disposición final decimocuarta. *Entrada en vigor.*

1. Este real decreto-ley entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», salvo lo establecido en el apartado siguiente.

2. Como excepción a lo dispuesto en el apartado 1:

a) El capítulo I del título I del libro primero, el artículo 18 sobre régimen de actividad de los prestamistas de alto coste, y los artículos 70, 71 y 72, respecto a limitación de costes, entrarán en vigor a los tres meses de la publicación de este real decreto-ley en el «Boletín Oficial del Estado».

b) Los artículos 19, salvo el artículo 19.2, y 20, sobre normas de actuación de los prestamistas de alto coste, y el artículo 9.1, respecto a la obligación de los prestamistas de operar con intermediarios de crédito inscritos, entrarán en vigor seis meses después de la publicación de este real decreto-ley en el «Boletín Oficial del Estado».

c) El artículo 19.2, relativo a la obligación del prestamista de alto coste autorizado de entregar la FICAC al consumidor, será aplicable desde la entrada en vigor del real decreto que lo desarrolle.

d) El artículo 65 sobre actividad de asesoramiento en materia de deudas y el artículo 68 sobre requisitos de conocimiento y competencias aplicables al personal, serán aplicables en la fecha de entrada en vigor del real decreto previsto en el apartado 4 de la disposición adicional primera y el artículo 68.2, respectivamente.

e) Los efectos de la entrada en vigor de la disposición adicional decimosegunda respecto a los contratos de crédito de alto coste se producirán a los tres meses de la publicación de este real decreto-ley en el «Boletín Oficial del Estado», y a partir de la fecha de entrada en vigor de las disposiciones reglamentarias que desarrollen el artículo 71, respecto al resto de contratos de crédito.

f) La disposición final tercera entrará en vigor a los seis meses de la publicación de este real decreto-ley en el «Boletín Oficial del Estado».

g) El apartado dos de la disposición final octava entrará en vigor a los tres años de la publicación de este real decreto-ley en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado el 24 de noviembre de 2026.

FELIPE R.

El Presidente del Gobierno,
PEDRO SÁNCHEZ PÉREZ-CASTEJÓN

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico.