



IX legislatura

Año 2018

Parlamento
de Canarias

Número 144

6 de abril

BOLETÍN OFICIAL

El texto del Boletín Oficial del Parlamento de Canarias puede ser consultado gratuitamente a través de Internet en la siguiente dirección: <http://www.parcn.es>

SUMARIO

PROPOSICIONES DE LEY

EN TRÁMITE

9L/PPL-0025 Del **GP Podemos**, de modificación de la *Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias*. Página 1

PROPOSICIÓN DE LEY

EN TRÁMITE

9L/PPL-0025 *Del GP Podemos, de modificación de la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.*

(Registro de entrada núm. 2772, de 14/3/2018).

Presidencia

La Mesa del Parlamento, en reunión celebrada el día 22 de marzo de 2018, adoptó el acuerdo que se indica respecto del asunto de referencia:

1.- PROPOSICIONES DE LEY

1.1.- Del GP Podemos, de modificación de la *Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias*.

Acuerdo:

En conformidad con lo previsto en los artículos 134 y 135 del Reglamento de la Cámara, se acuerda admitir a trámite la proposición de ley de referencia, a la que se acompaña exposición de motivos, ordenar su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento y remitir al Gobierno a los efectos previstos en el artículo 135.2, 3 y 4 del Reglamento.

De este acuerdo se dará traslado al autor de la iniciativa. Asimismo, se trasladará al Gobierno a los efectos señalados.

En ejecución de dicho acuerdo y en conformidad con lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Parlamento de Canarias, dispongo su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento.

En la sede del Parlamento, a 23 de marzo de 2018.- PD, EL SECRETARIO GENERAL, Salvador Iglesias Machado.

A LA MESA DE LA CÁMARA

El Grupo Parlamentario Podemos, de conformidad con lo establecido en el artículo 134 y siguientes del Reglamento del Parlamento, presenta la siguiente proposición de ley de modificación de la *Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias*.

En Canarias, a 14 de marzo de 2018.- LA PORTAVOZ DEL GRUPO PARLAMENTARIO PODEMOS, Noemí Santana Perera.

**PROPOSICIÓN DE LEY DE MODIFICACIÓN DE LA
LEY 3/2003, DE 12 DE FEBRERO, DEL ESTATUTO DE LOS CONSUMIDORES Y
USUARIOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Constitución establece en su artículo 51 que corresponde a los poderes públicos garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, así como promover la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentar sus organizaciones y oír a estas en las cuestiones que puedan afectar a aquellos, en los términos que la ley establezca.

En cumplimiento de este mandato constitucional, se aprobó en su día la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la que se establecían el marco general de actuación a nivel estatal y el marco legislativo de las comunidades autónomas para el desarrollo de sus propias normas en el ejercicio de su título competencial en este ámbito, posteriormente sustituida por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Este último texto responde a la necesidad de trasposición de la Directiva 98/27/CE relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores.

En Canarias, es el artículo 31.3 del Estatuto de Autonomía el que atribuye, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria y crediticia estatal, competencia exclusiva en materia de defensa del consumidor y del usuario. En desarrollo de esa competencia, se aprobó el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias (Ley 3/2003), en el que se regulan los derechos y los legítimos intereses de las personas consumidoras y usuarias y el papel de las administraciones públicas en la defensa de las mismas en nuestro archipiélago. Aunque esta norma supuso un avance en la materia, el tiempo transcurrido y la aparición de nuevas prácticas comerciales hacen necesario introducir nuevas medidas y mejorar las ya existentes con el fin de dotar de una mejor defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores y consumidoras. Además, es necesario proceder a la actualización del marco legislativo autonómico a la vista de las directivas más recientes en materia de protección de consumidores emanadas de la Unión Europea. En este sentido, a la vista del mandato contenido en el artículo 169, apartado 1 y apartado 2, letra a), del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, la Unión Europea juega un papel fundamental en el establecimiento de requisitos mínimos de protección a todos los consumidores y consumidoras que viven en su territorio con independencia de su país de origen y de la legislación nacional aplicable, contribuyendo a que se alcance un alto nivel de protección.

Una de las materias susceptible de mejora es la protección contra las denominadas cláusulas abusivas, que la Ley 3/2003 solo menciona en dos de sus preceptos (artículos 10.2 y 40.3 g). Este tipo de cláusulas suponen una clara violación del derecho a la información de consumidores y usuarios, tal y como se ha constatado en la práctica judicial en los últimos años, siendo especialmente notable la presencia de este tipo de cláusulas en el ámbito de los contratos de productos financieros. Por ello, es necesario reforzar y actualizar las medidas de protección contra estos abusos, recogiendo la doctrina emanada de nuestros tribunales de justicia al respecto. Así, en relación con las conocidas cláusulas suelo, se propone una revisión del régimen sancionador que tenga por objeto incluir infracciones y sanciones a aquellas entidades bancarias que aún mantengan este tipo de cláusulas.

Asimismo, también en el ámbito de los contratos de productos financieros, una de las cuestiones que afectan especialmente al derecho a la información de personas consumidoras y usuarias es la de la titularidad jurídica de la relación financiera derivada de un contrato de préstamo concertado con una entidad bancaria cuando se producen transmisiones de los derechos derivados de tal contrato de préstamo. Cuando se realiza un contrato de préstamo, tanto en los casos en que se garantiza con una hipoteca como en los casos en que no es así, se genera un derecho de crédito (derecho a cobrar lo prestado) a favor de la entidad financiera. Saber quién es el sujeto que ocupa la otra parte de una relación contractual financiera tiene para la persona consumidora una importancia vital. No obstante, estos derechos de crédito son fácilmente transmisibles a otras entidades financieras, otras personas jurídicas o físicas e, incluso, a entes sin personalidad jurídica, como son los fondos de titulización, de los cuales uno de los tipos más importantes y mejor regulados en nuestro ordenamiento son los fondos de titulización hipotecaria.

Mediante las operaciones de cesión o venta de créditos se transmite la titularidad sustantiva de la posición de acreedor de la correspondiente deuda y, consecuentemente, el derecho material de cobro, sin que en principio dicha transmisión tenga efectos sobre el consumidor a la hora de satisfacer y dar cumplimiento a su obligación de pago y devolución del préstamo, pero teniendo importantes efectos en una hipotética reclamación a ese mismo deudor o deudora, en los casos de incumplimiento de dicha obligación, por parte de quien es el legítimo y auténtico acreedor.

El régimen jurídico de las titulizaciones, los fondos de titulización, los requisitos para su constitución y extinción, y los de las sociedades gestoras de fondos de titulización se recogen en la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, estando sujetos al régimen de supervisión y sanción a cargo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Pero esta normativa reguladora de la titulización de los préstamos y créditos no establece la obligación de informar al deudor cuando se produce una cesión del préstamo a un fondo de titulización.

El artículo 149 del Decreto de 8 de febrero de 1946, por el que se aprueba la nueva redacción oficial de la Ley Hipotecaria establece que «el crédito o préstamo garantizado con hipoteca podrá cederse en todo o en parte de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1526 del Código Civil, «la cesión de la titularidad de la hipoteca que garantice un crédito o préstamo deberá hacerse en escritura pública e inscribirse en el Registro de la Propiedad». Por tanto, no se contempla en esta norma la exigencia de dar conocimiento al deudor de la escritura pública de cesión.

En la práctica, las cesiones de los créditos en los que los deudores son consumidores se producen a favor de fondos de titulización y deben recogerse en escrituras públicas notariales que incluyen en sus anexos, de manera anónima, multitud de préstamos identificados solo por códigos alfanuméricos, a veces decenas de miles de créditos en una sola escritura, agrupados de manera aleatoria y sin posibilidad de análisis, búsqueda o identificación de un crédito en concreto.

Ante una situación de indefensión que se produce de hecho por la imposibilidad material de acceder a una información que puede ser vital para un consumidor o consumidora inmerso en una situación de impago de un préstamo, y máxime en los casos de ejecuciones judiciales del derecho de hipoteca, se hace necesaria una protección elemental: facilitar que cualquier consumidor y consumidora pueda disponer de la información sobre la titularidad e identidad del acreedor más allá de un código alfanumérico. No existiendo además ninguna razón para que esa protección y la efectividad del derecho de información se restrinjan al ámbito de préstamos garantizados con hipoteca inmobiliaria, se pretende con la presente norma que sus efectos se extiendan a todo tipo de deuda contraída y en cualquier modalidad con los profesionales del crédito.

Así, de lo anteriormente expuesto se puede deducir que la existencia o la inexistencia de esta información relativa a la titulización de un préstamo hipotecario puede afectar directamente a los intereses de quienes suscriben un préstamo de estas características, en tanto puede dar lugar a una situación procesal en la que está en riesgo la propiedad y la permanencia del consumidor y consumidora y su familia en un bien de primera necesidad como es su vivienda. En este sentido, dada esa naturaleza de bien de primera necesidad de la vivienda, se plantea también que las administraciones públicas garanticen que pueda llevarse a cabo un procedimiento de mediación en los casos de ejecución hipotecaria de la vivienda habitual con carácter previo a cualquier otro procedimiento judicial o notarial.

Por otro lado, a pesar de las medidas tomadas contra las prácticas comerciales agresivas de acoso a los consumidores y consumidoras, en concreto, el realizar propuestas no deseadas y reiteradas por teléfono, fax, correo electrónico u otros medios de comunicación a distancia, estas se siguen produciendo, con lo cual resulta necesario incidir en esta materia. En este sentido, cabe hacer referencia a la directiva sobre las prácticas comerciales desleales (Directiva 2005/29/CE), que incluyó en la lista de prácticas que se consideran desleales en cualquier circunstancia una disposición por la cual, sin prohibir totalmente la publicidad dirigida a los niños, los proteja frente a exhortaciones directas a comprar.

En la misma línea de refuerzo del derecho a la información de las personas consumidores y usuarias, se plantea, en relación con determinados colectivos especialmente protegidos, la eliminación de barreras de acceso a la información, concretamente para personas con discapacidad física o psíquica o con dificultades para la comprensión lectora. En la misma línea se amplían las obligaciones de información por parte de los productores, importadores, distribuidores y comercializadores.

La aparición de nuevas prácticas comerciales y de nuevas formas de establecer las relaciones con los consumidores hace necesario introducir nuevas medidas a fin de dotar de una mejor defensa de los derechos e intereses legítimos a los consumidores y consumidoras. Según datos de Eurostat, el 50% de los consumidores de la Unión Europea compran regularmente por internet. Siendo consciente de la necesidad de dotar mayor seguridad y confianza a este tipo de relaciones de consumo, la Comisión Europea anunció en 2015 la denominada «Estrategia para el mercado único digital de Europa». De este modo, con el fin de garantizar la protección de los consumidores que adquieren productos o contratan servicios a distancia, a través de internet, especialmente en relación con la información que reciben antes de proceder a la compra o contratación y el ejercicio del derecho de desistimiento, se ha añadido un título en el que se regulan modalidades especiales de consumo. El capítulo I define estas modalidades y las identifica con las que se hacen fuera de un establecimiento permanente, es decir, las relaciones de consumo a distancia y las hechas fuera de un establecimiento mercantil permanente y las hechas mediante máquinas automáticas, estableciendo normas comunes relativas a la información que es preciso suministrar a las personas consumidoras. El capítulo II regula las relaciones de consumo a distancia. En particular, forman parte de este las relaciones por medios telefónicos, por correspondencia postal y por medios audiovisuales y electrónicos (en línea). La regulación se concreta en la determinación de la información que es preciso suministrar a las personas consumidoras atendiendo al hecho de que no se da la presencia simultánea de las partes en el momento de establecer la relación de consumo. El capítulo III regula las relaciones de consumo efectuadas fuera de un establecimiento mercantil permanente. Por este motivo, los requisitos de información y documentación contractual tienen una importancia especial y reflejan un contenido más estricto en cuanto a las obligaciones que debe cumplir el empresario o empresaria que se dedique a este tipo de comercialización de bienes y servicios. El capítulo IV se centra en el derecho de desistimiento en las modalidades especiales de consumo. En las ventas a distancia, el consumidor no puede ver el producto o bien antes de celebrar el contrato, por lo que la posibilidad de ejercer un derecho de desistimiento es ineludible. El consumidor debe estar autorizado a probar e inspeccionar los bienes que ha comprado en la medida suficiente que le permita

determinar la naturaleza, las características y el buen funcionamiento de los mismos. En cuanto a los contratos celebrados fuera del establecimiento, debe permitirse al consumidor que ejerza un derecho de desistimiento, ya que puede haber un elemento sorpresa o presión psicológica. El ejercicio del derecho de desistimiento debe poner fin a la obligación de las partes contratantes de ejecutar el contrato.

Uno de los ámbitos que mayores quejas plantea por parte de las personas consumidoras y usuarias es el de las empresas de suministro de productos de tracto sucesivo, especialmente relacionadas con las dificultades para darse de baja del servicio contratado, modificaciones unilaterales en las condiciones respecto al contrato original o interrupciones o bajas en servicios de suministros de carácter esencial. La mayoría de las quejas vienen de las compañías de telefonía móvil, pero también de las que ofrecen los servicios de luz, gas o agua, con el problema añadido de que en muchos casos las personas consumidoras desisten de ejercitar acciones judiciales, porque entienden que no les compensa el gasto ni el tiempo invertido en ello. En este sentido, resulta necesario incrementar el nivel de protección frente a los excesos que en muchos casos cometen este tipo de empresas estableciendo las normas oportunas en relación tanto con los procedimientos para darse de baja de este tipo de servicios y el deber de información sobre los mismos, así como con la interrupción de la prestación de servicios básicos en determinadas situaciones.

Por último, cabe subrayar que la disposición final segunda de la *Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias*, establece el mandato al Gobierno de Canarias de elaborar el reglamento de desarrollo de la ley en el plazo máximo de seis meses desde su aprobación. A pesar de la aprobación de la ley en el año 2003 y de la autorización expresa al Gobierno de Canarias para dictar las correspondientes disposiciones reglamentarias de desarrollo en la disposición final primera, el Gobierno de Canarias no ha cumplido con este mandato. Por ello, resulta necesario reiterar el deber del Ejecutivo de proceder al desarrollo reglamentario de la ley.

Por todo lo expuesto anteriormente, y a fin de reforzar la protección de los derechos e intereses legítimos de los consumidores y consumidores y usuarios en Canarias, el Grupo Parlamentario Podemos presenta la siguiente proposición de ley.

Artículo único: Modificación de la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Se modifican los siguientes artículos de la *Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias*, en los términos que se detallan a continuación:

Uno.- Se añade la letra g) al artículo 3, con el siguiente tenor literal:

«Artículo 3. Derechos de los consumidores y usuarios. [...]

g) El derecho a la protección contra las cláusulas abusivas y contra las prácticas comerciales desleales».

Dos.- Se añade el artículo 11-bis, con el siguiente tenor literal:

«Artículo 11-bis. Servicios de tracto continuado o sucesivo.

1. El procedimiento para darse de baja de un servicio de tracto continuado o sucesivo no puede contener más requisitos o ser más dificultoso que el procedimiento para darse de alta. Además, en servicios de interés general, como energía, telecomunicaciones o suministro de agua, si tras solicitar la persona usuaria la baja o un cambio sustancial de las condiciones contractuales estas no se llevaran a efecto en el plazo máximo de veinticuatro horas o superior, si es la persona usuaria quien así lo solicita, esta tiene derecho a que no se le facture el servicio a partir de la solicitud de dicha baja o modificación sustancial del contrato.

2. En el momento de la contratación de un servicio de tracto continuado o sucesivo, debe informarse del procedimiento de baja y de las indemnizaciones, las penalizaciones o los pagos que debe efectuar la persona consumidora si se da de baja del servicio.

3. El prestador o prestadora debe garantizar la continuidad y calidad en la prestación, de acuerdo con la información que se ha suministrado o la publicidad que se ha realizado, sin que pueda librarse de responsabilidad por conducto de terceros con quienes la persona consumidora no haya entrado en contacto. Pueden determinarse por reglamento los mecanismos de control y verificación de la calidad en la prestación de los servicios de tracto continuado.

4. El prestador o prestadora de un servicio de tracto continuado o sucesivo debe garantizar una atención adecuada a la persona consumidora, sin demoras ni esperas. Esta atención debe ser personal, siempre y cuando la persona consumidora lo desee, sin procedimientos o mecanismos automáticos que hagan imposible la conversación con la persona consumidora.

5. No puede dejarse de prestar el servicio de tracto continuado o sucesivo por falta de pago de algún recibo o factura si la persona consumidora ha presentado alguna reclamación con relación al recibo o factura ante el mismo prestador o prestadora o por medio de los mecanismos judiciales o extrajudiciales de resolución de conflictos.

6. Para interrumpir el servicio de tracto continuado o sucesivo es preciso que existan, como mínimo, tres recibos o facturas impagadas y sobre los cuales no concurra ninguna reclamación pendiente de resolución, siempre y cuando no hayan sido objeto de reclamación por la persona consumidora, se le hayan comunicado de forma fehaciente las consecuencias de este impago y se le haya dado un plazo no inferior a veinte días hábiles para que los pague. A estos efectos, el requerimiento o comunicación se practicará por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por la persona interesada o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del mismo».

Tres.- Se añade el apartado 6-bis al artículo 12, con el siguiente tenor literal:

«Artículo 12. Información de bienes, productos y servicios. [...]»

6-bis. La información de los gastos de envío, transporte, entrega y postales a la Comunidad Autónoma de Canarias de los bienes y productos debe ponerse a disposición de las personas consumidoras y usuarias con carácter previo a vincularse por cualquier contrato. Cuando los bienes y productos se oferten libres de gastos de envío, transporte, entrega y postales en el territorio del Estado español con la excepción de, entre otras regiones, la Comunidad Autónoma de Canarias, esta información debe facilitarse de forma clara y con la misma relevancia que aquella relativa a la ausencia de tales costes».

Cuatro.- Se añade el artículo 12-bis, con el siguiente tenor literal:

«Artículo 12-bis. Derecho de información sobre la titulación de préstamos hipotecarios y de otro tipo.»

1. Se consideran hipotecas titulizadas, a los efectos de esta ley, aquellos préstamos con garantía hipotecaria contratados por un consumidor o por una consumidora con una entidad de crédito cuya actuación en el territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias se halle sujeta a la supervisión del Banco de España y que hayan sido cedidos por cualquier título a un fondo de titulación, de acuerdo con lo establecido en la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario, y en la Ley 19/1992, de 7 de julio, sobre Régimen de Sociedades y Fondos de Inversión Inmobiliaria y sobre Fondos de Titulación Hipotecaria, así como la normativa que las desarrolla.

2. Se consideran créditos titulizados aquellos préstamos concertados por un consumidor o una consumidora con una entidad financiera sin garantía hipotecaria, con garantías de otro tipo o sin garantía real de ningún tipo.

3. Las entidades que hayan cedido un crédito hipotecario u ordinario a un fondo de titulación deberán informar por escrito de esta cesión a la persona con la que hubieran firmado el contrato de préstamos garantizado con hipoteca u otro tipo de préstamo, con distinta garantía o sin garantía. Esta notificación de la cesión, transmisión o titulación se realizará de oficio por parte de las entidades financieras en el momento de producirse o a petición del consumidor interesado o consumidora interesada, en cualquier otro momento.

4. El plazo de comunicación no podrá superar, en ningún caso, los cinco días hábiles desde que se produce la titulación del préstamo hipotecario o desde la solicitud de información realizada por el deudor o deudora hipotecaria, en los préstamos titulizados antes de la entrada en vigor de esta ley. La entidad deberá facilitar un documento acreditativo de la realización de la solicitud de información a la consumidora o al consumidor, en el que debe figurar la fecha de la misma.

5. La notificación de la información acerca de la titularidad de la deuda se hará mediante correo postal, con indicación de la identidad del adquirente, así como de todos los datos que permitan la identificación, de manera sencilla y comprensible:

- a) De la fecha de escritura de cesión, transmisión o titulación del crédito.
- b) De la fecha de constitución del fondo de titulación.
- c) De la página del documento de constitución del fondo de titulación en la que se encuentra el crédito del consumidor o de la consumidora.
- d) Del código del crédito del consumidor o consumidora de manera que le sea posible identificar y localizar su deuda en el documento y en la página indicada.
- e) El precio en euros de la transmisión. En caso de que la entidad conserve la titularidad del crédito, se hará constar en la información proporcionada al consumidor o consumidora la manifestación de que continúa siendo el acreedor o acreedora».

Cinco.- Se añaden las letras e) y f) al artículo 15, con el siguiente tenor literal:

«Artículo 15. Actuaciones administrativas. [...]»

e) Promover la implantación de políticas y de actuaciones dirigidas a facilitar el acceso de las personas con discapacidad a la información previa a la contratación y, en especial, a la utilización del sistema braille en el etiquetado de los productos, especialmente respecto a los bienes que afecten a la salud y la seguridad.

f) Elaborar y difundir una guía de lectura fácil sobre los derechos y deberes de los consumidores y de las consumidoras dirigida preferentemente a personas con discapacidad física o psíquica o que en general tengan dificultades para una comprensión lectora».

Seis.- Se añaden las letras d) y e) al artículo 17, con el siguiente tenor literal:

«Artículo 17. Derecho a la educación y a la formación. [...]»

d) *Desarrollo de la conciencia individual y colectiva de los niños y jóvenes en los hábitos del consumo responsable, crítico y activo, buscando la información, reflexión, solidaridad y sostenibilidad en el consumo de bienes y servicios.*

e) *Desarrollo de la capacidad de ejercer una elección libre, racional, crítica y saludable de los bienes y servicios ofrecidos, así como de hacer un uso correcto y responsable de ellos».*

Siete.- Se añade el artículo 24-bis, con el siguiente tenor literal:

«Artículo 24-bis. Mediación en casos de ejecución hipotecaria de la vivienda habitual.»

1. *Las administraciones públicas de Canarias deben garantizar que, en los casos de ejecución hipotecaria de la vivienda habitual como consecuencia del incumplimiento del deudor, pueda llevarse a cabo un procedimiento de mediación destinado a la resolución extrajudicial de conflictos previo a cualquier otro procedimiento judicial o a la intervención notarial.*

2. *El procedimiento de mediación debe tener por objeto buscar acuerdos entre las partes que hagan viable que la persona consumidora conserve la propiedad de la vivienda o, subsidiariamente, la posibilidad de mantener su uso y disfrute. En el marco de este procedimiento, las partes o el órgano de resolución extrajudicial de conflictos pueden solicitar un informe de evaluación social con un análisis socioeconómico del deudor y las posibles vías de resolución del conflicto.*

3. *Las partes en conflicto, antes de interponer cualquier reclamación administrativa o demanda judicial, deben acudir a la mediación o pueden acordar someterse al arbitraje. Una vez transcurrido el plazo de tres meses, a contar desde la notificación del acuerdo de inicio de la mediación, sin haber alcanzado un acuerdo satisfactorio, cualquiera de las partes puede acudir a la reclamación administrativa o a la demanda judicial».*

Ocho.- Se añade un nuevo capítulo entre los capítulos VI y VII del título II, con el siguiente tenor literal:

«CAPÍTULO VI-BIS

DERECHO A LA PROTECCIÓN CONTRA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS Y CONTRA LAS PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES

Artículo 28-bis. Cláusulas abusivas.

1. *Se considerarán cláusulas abusivas las previstas en la normativa reguladora de las mismas. Las cláusulas abusivas contenidas en las condiciones generales de los contratos y las prácticas abusivas que vulneren los derechos de los consumidores y consumidoras serán sancionadas por las administraciones competentes en materia de consumo. Las administraciones públicas adoptarán las medidas que sean de su competencia para conseguir el cumplimiento de la legislación vigente, en especial con la finalidad de que las personas consumidoras estén protegidas contra las cláusulas y las prácticas abusivas ilegibles o de difícil comprensión en los contratos y en las transacciones.*

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

3. *Por su parte, las personas consumidoras tienen derecho a solicitar la eliminación y el cese de las cláusulas y prácticas abusivas o desleales. En el caso de los créditos o préstamos hipotecarios, puede preverse la opción de la dación en pago.*

4. *Con independencia de lo establecido en los apartados anteriores, la Administración autonómica competente en materia de consumo publicará en el Boletín Oficial de Canarias y en su página web aquellas prácticas o condiciones consideradas abusivas como consecuencia de su verificación en el mercado y que así hayan sido ratificadas por los órganos judiciales.*

Artículo 28-ter. Prácticas comerciales desleales.

El consumidor tendrá derecho a una protección frente a las prácticas comerciales engañosas, ya sean por acción o por omisión, así como frente a las prácticas comerciales agresivas realizadas antes, durante y después de una transacción comercial, siempre que afecten a los consumidores y usuarios.

En todo caso, se considerarán prácticas comerciales desleales aquellas consistentes en señuelos publicitarios, ofertas falsamente gratuitas, las dirigidas a manipular la voluntad de los menores, las consistentes en propiedades sanitarias inexistentes, anuncios ocultos en medios de comunicación, promociones piramidales, ofertas con premios o regalos falsos, ventajas falsamente especiales o cualquiera otra oferta no solicitada y persistente realizada por teléfono, fax, correo electrónico o cualquier otro método de venta a distancia».

Nueve.- Se añade la letra g) al artículo 29, con el siguiente tenor literal:

«Artículo 29. Obligaciones. [...]»

g) *Atender, facilitar y suministrar la información que les sea solicitada por las personas consumidoras de forma personal y, si procede, presencial, por los medios adecuados, así como atender e informar, en cualquier caso, a las personas consumidoras, de forma inmediata y adecuada y, si procede, presencialmente, de cualquier*

incidencia, acontecimiento o circunstancia que afecte al funcionamiento normal de las relaciones de consumo. A tales efectos, si disponen de un teléfono o teléfonos de atención a la clientela, estos deben ser de carácter gratuito (sin que en ningún caso puedan ser de tarificación adicional o especial), y deben informar y facilitar el número o números a las personas consumidoras».

Diez.- Se añade el título II-bis, con el siguiente tenor literal:

«TÍTULO II-BIS

MODALIDADES ESPECIALES DE RELACIONES DE CONSUMO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 29-bis. Tipos de modalidades especiales.

1. *A los efectos de la presente ley, son modalidades especiales de relaciones de consumo las siguientes:*
 - a) *Las relaciones de consumo a distancia.*
 - b) *Las relaciones de consumo fuera de establecimiento permanente.*
2. *Quedan fuera del ámbito de aplicación del presente título aquellos contratos que expresamente queden exceptuados en la legislación estatal en materia de defensa de los consumidores y usuarios.*

Artículo 29-ter. Información a las personas consumidoras.

1. *En todas las modalidades especiales de relaciones de consumo, el comerciante facilitará de forma clara y comprensible al consumidor o usuario, antes de que quede vinculado por cualquier contrato, la siguiente información:*

a) *Las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios.*

b) *Los datos de identificación del empresario o empresaria y la correspondiente autorización administrativa, situadas en un lugar visible en los puntos de venta, en el exterior de la máquina en el caso de ventas automáticas, en la oferta contractual y, si procede, en la documentación entregada.*

c) *El teléfono, la dirección de correo electrónico y, en todo caso, una dirección física donde la persona consumidora pueda presentar reclamaciones y pueda hacer efectivo el derecho de desistimiento.*

d) *El precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o de los servicios, la forma en que se determina el precio, así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto, especialmente los gastos de envío a la Comunidad Autónoma de Canarias, o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales. En el caso de un contrato de duración indeterminada o de un contrato que incluya una suscripción, el precio incluirá el total de los costes por período de facturación. Cuando dichos contratos se cobren con arreglo a una tarifa fija, el precio total también significará el total de los costes mensuales.*

e) *El coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia para la celebración del contrato, en caso de que dicho coste se calcule sobre una base diferente de la tarifa básica.*

f) *Los procedimientos de pago, entrega y funcionamiento, la fecha en que el comerciante se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios, así como, cuando proceda, el sistema de tratamiento de las reclamaciones del comerciante.*

g) *Las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer el derecho de desistimiento.*

h) *Cuando proceda, la indicación de que el consumidor tendrá que asumir el coste de la devolución de los bienes en caso de desistimiento y, para los contratos a distancia, cuando los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo, el coste de la devolución de los mismos.*

i) *Cuando proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones.*

j) *La duración del contrato, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución.*

k) *Cuando proceda, la duración mínima de las obligaciones del consumidor derivadas del contrato.*

l) *Cuando proceda, la existencia y las condiciones de los depósitos u otras garantías financieras que el consumidor tenga que pagar o aportar a solicitud del comerciante.*

m) *Cuando proceda, la funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables.*

n) *Cuando proceda, toda interoperatividad pertinente del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el comerciante o que quepa esperar razonablemente que este pueda conocer.*

o) *Aquella otra información que deba ser facilitada por el comerciante de conformidad con la legislación estatal en materia de defensa de los consumidores y usuarios.*

2. *El apartado 1 se aplicará también a los contratos para el suministro de agua, gas, electricidad—cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas—, calefacción mediante sistemas urbanos y contenido digital que no se preste en un soporte material.*

3. Si el comerciante no cumple los requisitos de información sobre gastos adicionales u otros costes contemplados en el apartado 1, letra d), o sobre los costes de devolución de los bienes contemplados en el apartado 1, letra h), el consumidor no deberá abonar dichos gastos o costes.

4. La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en el presente capítulo incumbirá al comerciante.

5. Lo dispuesto en el presente capítulo se entiende sin perjuicio de lo establecido en la legislación estatal en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

CAPÍTULO II

RELACIONES DE CONSUMO A DISTANCIA

Artículo 29-quáter. Concepto.

1. Son relaciones de consumo a distancia las formalizadas sin la presencia física simultánea del comerciante y la persona consumidora o usuaria, si la oferta y la aceptación se hacen exclusivamente por medio de técnicas de comunicación a distancia dentro de un sistema de venta o prestación de servicios a distancia organizado por el comerciante.

2. Se incluyen en el concepto de relaciones de consumo a distancia la contratación telefónica, la contratación por correspondencia y la contratación efectuada por medios audiovisuales y electrónicos (contratación en línea).

Artículo 29-quinques. Requisitos formales de los contratos a distancia.

1. En los contratos a distancia, el comerciante facilitará al consumidor o usuario la información exigida en el artículo 29-ter, apartado 1, o la pondrá a su disposición de forma acorde con las técnicas de comunicación a distancia utilizadas, en términos claros y comprensibles.

2. Si un contrato a distancia que ha de ser celebrado por medios electrónicos obliga al consumidor o usuario a pagar, el comerciante pondrá en conocimiento del consumidor o usuario de una manera clara y destacada, y justo antes de que el consumidor o usuario efectúe el pedido, la información establecida en el artículo 29-ter, apartado 1, letras a), d), j) y k).

El comerciante deberá velar por que el consumidor o usuario, al efectuar el pedido, confirme expresamente que es consciente de que este implica una obligación de pago. Si la realización de un pedido se hace activando un botón o una función similar, el botón o la función similar deberán etiquetarse de manera que sea fácilmente legible únicamente con la expresión “pedido con obligación de pago” o una formulación correspondiente no ambigua que indique que la realización del pedido implica la obligación de pagar al comerciante. En caso contrario, el consumidor o usuario no quedará obligado por el contrato o pedido.

3. Los sitios web de comercio deberán indicar de modo claro y legible, a más tardar al inicio del procedimiento de compra, si se aplica alguna restricción de entrega y cuáles son las modalidades de pago aceptadas.

4. Si el contrato se celebra a través de una técnica de comunicación a distancia en el que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados, el comerciante facilitará en ese soporte específico, antes de la celebración de dicho contrato, como mínimo la información precontractual sobre las características principales de los bienes o servicios, la identidad del comerciante, el precio total, el derecho de desistimiento, la duración del contrato y, en el caso de contratos de duración indefinida, las condiciones de resolución a que se hace referencia en el artículo 29-ter, apartado 1, letras a), b), d), g) y j). El comerciante deberá facilitar al consumidor o usuario las demás informaciones que figuran en el artículo 29-ter, apartado 1, de una manera clara e inequívoca.

5. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4, si el comerciante llama por teléfono al consumidor o usuario para celebrar un contrato a distancia, deberá revelar, al inicio de la conversación con el consumidor, su identidad y, si procede, la identidad de la persona por cuenta de la cual efectúa la llamada, así como indicar el objetivo comercial de la misma.

6. El comerciante deberá facilitar al consumidor o usuario la confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio. Tal confirmación incluirá:

a) toda la información que figura en el artículo 29-ter, apartado 1, salvo si el comerciante ya ha facilitado la información al consumidor o usuario en un soporte duradero antes de la celebración del contrato a distancia, y

b) cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor o usuario y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento de conformidad con el artículo 29-ter, letra i).

7. En caso de que un consumidor desee que la prestación de servicios o el suministro de agua, gas, electricidad—cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas—o de calefacción mediante sistemas urbanos dé comienzo durante el plazo de desistimiento previsto en el artículo 29-octies, apartado 2, el comerciante exigirá que el consumidor presente una solicitud expresa en tal sentido.

CAPÍTULO III

RELACIONES DE CONSUMO FUERA DE ESTABLECIMIENTO COMERCIAL

Artículo 29-sexies. Concepto.

1. Son relaciones de consumo fuera de establecimiento comercial aquellas en que los bienes y servicios se ofrecen con la presencia física del comerciante y la persona consumidora o usuaria en lugar distinto del establecimiento mercantil del comerciante.

2. Se incluyen en el concepto de relaciones de consumo fuera de establecimiento comercial, entre otras, las relaciones de consumo domiciliarias y las relaciones de consumo en el puesto de trabajo de la persona consumidora o usuaria, en lugares de recreo, en reuniones y en excursiones organizadas por el comerciante con el fin de promocionar y vender productos o servicios al consumidor o usuario.

Artículo 29-septies. Requisitos formales de los contratos celebrados fuera del establecimiento.

1. En los contratos celebrados fuera del establecimiento, el comerciante facilitará la información exigida en el artículo 29-ter, apartado 1, al consumidor en papel o, si el consumidor o usuario está de acuerdo, en otro soporte duradero. Dicha información deberá ser legible y estar redactada en términos claros y comprensibles.

2. El comerciante deberá facilitar al consumidor o usuario una copia del contrato firmado o la confirmación del contrato en papel o, si el consumidor o usuario está de acuerdo, en un soporte duradero diferente, incluida, cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor o usuario y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento a que se refiere el artículo 29-ter, letra i).

3. En caso de que un consumidor desee que la prestación de servicios o el suministro de agua, gas, electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas– o calefacción mediante sistemas urbanos dé comienzo durante el plazo de desistimiento previsto en el artículo 29-octies, apartado 2, el comerciante exigirá que el consumidor presente una solicitud expresa en tal sentido en un soporte duradero

CAPÍTULO IV

DERECHO DE DESISTIMIENTO

Artículo 29-octies. Disposiciones generales.

1. Salvo en caso de aplicación de las excepciones establecidas en el artículo 29-quaterdecies, el consumidor o usuario dispondrá de un período de 14 días para desistir de un contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en el artículo 29-duodecies, apartado 2, y en el artículo 29-terdecies.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 29-nonies, el plazo de desistimiento a que se refiere el apartado 1 del presente artículo concluirá a los 14 días contados a partir de:

a) en el caso de los contratos de servicios, el día de la celebración del contrato;

b) en el caso de los contratos de venta, el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes solicitados, o bien:

1.º en caso de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor en el mismo pedido y entregados por separado, el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de los bienes;

2.º en caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas, el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último componente o pieza;

3.º en el caso de contratos para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado, el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del primero de esos bienes;

c) en el caso de los contratos para el suministro de agua, gas, electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o de calefacción mediante sistemas urbanos, o de contenido digital que no se preste en un soporte material, el día en que se celebre el contrato.

3. Lo dispuesto en el presente capítulo se entiende sin perjuicio de lo establecido en la legislación estatal en materia de defensa de los consumidores y usuarios, especialmente en relación con la regulación del derecho de desistimiento fuera del ámbito de las modalidades especiales de relaciones de consumo.

Artículo 29-nonies. Omisión de información sobre el derecho de desistimiento.

1. Si el comerciante no ha facilitado al consumidor o usuario la información sobre el derecho de desistimiento, tal como se establece en el artículo 29-ter, apartado 1, letra g), el período de desistimiento expirará 12 meses después de la fecha de expiración del período de desistimiento inicial, determinada de conformidad con el artículo 29-octies, apartado 2.

2. Si el comerciante ha facilitado al consumidor o usuario la información contemplada en el apartado 1 en el plazo de 12 meses a partir la fecha contemplada en el artículo 29-octies, apartado 2, el plazo de desistimiento expirará a los 14 días de la fecha en que el consumidor o usuario reciba la información.

Artículo 29-decies. Ejercicio del derecho de desistimiento.

1. Antes de que venza el plazo de desistimiento, el consumidor o usuario comunicará al comerciante su decisión de desistir del contrato.

2. El consumidor o usuario habrá ejercido su derecho de desistimiento dentro del plazo contemplado en el artículo 29-octies, apartado 2, y en el artículo 29-nonies, cuando haya enviado la comunicación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento antes de que finalice dicho plazo.

3. El comerciante podrá ofrecer al consumidor o usuario la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente una declaración inequívoca de desistimiento a través del sitio web del comerciante. En tales casos, el comerciante comunicará sin demora al consumidor o usuario en un soporte duradero el acuse de recibo de dicho desistimiento.

4. La carga de la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento con arreglo al presente artículo recaerá en el consumidor o usuario.

Artículo 29-undecies. Efectos del desistimiento.

El ejercicio del derecho de desistimiento extinguirá las obligaciones de las partes de:

- a) ejecutar el contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, o
- b) celebrar el contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, cuando el consumidor o usuario haya realizado una oferta.

Artículo 29-duodecies. Obligaciones del comerciante en caso de desistimiento.

1. El comerciante reembolsará todo pago recibido del consumidor o usuario, incluidos, en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor o usuario de conformidad con el artículo 29-decies.

El comerciante deberá efectuar el reembolso a que se refiere el primer párrafo utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor o usuario para la transacción inicial, a no ser que el consumidor o usuario haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre y cuando el consumidor o usuario no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1, en caso de que el consumidor o usuario haya seleccionado expresamente una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria, el comerciante no estará obligado a reembolsar los costes adicionales que de ello se deriven.

3. Salvo en el caso de que el comerciante se haya ofrecido a recoger él mismo los bienes, en los contratos de venta, el comerciante podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes o hasta que el consumidor o usuario haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

Artículo 29-terdecies. Obligaciones del consumidor o usuario en caso de desistimiento.

1. Salvo si el propio comerciante se ofrece a recoger los bienes, el consumidor o usuario deberá devolver o entregar los bienes al comerciante, o a una persona autorizada por el comerciante a recibirlos, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento del contrato al comerciante de conformidad con el artículo 29-decies. Se considerará cumplido el plazo si el consumidor o usuario efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido el plazo de 14 días.

El consumidor o usuario solo soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo si el comerciante ha aceptado asumirlos o no ha informado al consumidor o usuario de que le corresponde asumir esos costes.

En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento en los que los bienes se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor o usuario en el momento de celebrarse el contrato, el comerciante recogerá a su propio cargo los bienes cuando, por la naturaleza de los mismos, no puedan devolverse por correo.

2. El consumidor o usuario solo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características o el funcionamiento de los bienes. El consumidor o usuario no será en ningún caso responsable de la disminución de valor de los bienes si el comerciante no le ha informado de su derecho de desistimiento con arreglo al artículo 29-ter, apartado 1, letra g).

3. El consumidor no asumirá ningún coste por:

a) la prestación de los servicios o el suministro de agua, gas o electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas— o de calefacción mediante sistemas urbanos, de forma total o parcial, durante el periodo de desistimiento, cuando:

1.º el comerciante no haya facilitado información con arreglo al artículo 29-ter, apartado 1, letra g), o bien

2.º el consumidor no haya solicitado expresamente que la prestación del servicio se inicie durante el plazo de desistimiento con arreglo al artículo 29-quinquies, apartado 7, y al artículo 29-septies, apartado 3, o bien

b) el suministro, en su totalidad o en parte, de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando:

1.º el consumidor no haya dado expresamente su consentimiento previo a la ejecución antes de que finalice el periodo de 14 días contemplado en el artículo 9,

2.º el consumidor no es consciente de que renuncia a su derecho de desistimiento al dar su consentimiento, o bien

3.º el comerciante no haya dado la confirmación con arreglo al artículo 29-quinquies, apartado 6, o al artículo 29-septies, apartado 2.

4. Con excepción de lo dispuesto en el artículo 29-duodecies, apartado 2, y en el presente artículo, el consumidor o usuario no incurrirá en ninguna responsabilidad como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento.

Artículo 29-quaterdecies. Excepciones al derecho de desistimiento.

El derecho de desistimiento contemplado en el presente capítulo no podrá ejercerse en los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento que se refieran a:

a) contratos de servicios una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el comerciante, habrá perdido su derecho de desistimiento;

b) el suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el comerciante no pueda controlar y que puedan producirse durante el período de desistimiento;

c) el suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;

d) el suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez;

e) el suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega;

f) el suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisociable con otros bienes;

g) el suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el comerciante no pueda controlar;

h) los contratos en los que el consumidor o usuario haya solicitado específicamente al comerciante que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el comerciante presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o usuario o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento deberá aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales;

i) el suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor o usuario después de la entrega;

j) el suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones;

k) los contratos celebrados mediante subastas públicas;

l) el suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un período de ejecución específicos;

m) el suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento».

Once.- Se añaden las letras f), g) y h) al apartado 2 del artículo 40, con el siguiente tenor literal:

«Artículo 40. Tipificación de las infracciones. [...]»

2. Tendrán la consideración de infracciones muy graves las siguientes: [...]

f) Incluir en una publicidad una exhortación directa a los niños para que compren o convengan a sus padres u otros adultos de que les compren los productos anunciados.

g) La no notificación en plazo por las entidades que hayan cedido un crédito hipotecario u ordinario a un fondo de titulización previsto en el artículo 12-bis de la presente ley cuando la omisión de informar sobre la titulización de una hipoteca afecta a la capacidad de la deudora o deudor hipotecario para defenderse en un procedimiento de ejecución hipotecaria.

h) El mantenimiento en los contratos de préstamo con garantía hipotecaria de cláusulas abusivas y, especialmente, de las denominadas cláusulas suelo por parte de las entidades bancarias, financieras y de crédito».

Doce.- Se añade la letra k) al apartado 3 del artículo 40, con el siguiente tenor literal:

«Artículo 40. Tipificación de las infracciones. [...]»

3. Tendrán la consideración de infracciones graves las siguientes: [...]

k) La no notificación en plazo por las entidades que hayan cedido un crédito hipotecario u ordinario a un fondo de titulización previsto en el artículo 12-bis de la presente ley».

Trece.- Se añade la disposición transitoria cuarta, conforme al siguiente tenor literal:

«Disposición transitoria cuarta. Comunicación de la información del artículo 12-bis.

A la entrada en vigor de la presente ley, las entidades bancarias, financieras y de crédito deberán comunicar a todos sus deudores y deudoras hipotecarias u ordinarias, que tengan la condición de consumidor o de consumidora, y en el caso de que su crédito haya sido cedido, transmitido o titulizado, total o parcialmente, la información determinada en el artículo 12-bis.

Para hacerlo dispondrán de un plazo de tres meses, a contar desde la publicación de esta ley en el Boletín Oficial de Canarias».

Catorce.- Se modifica la disposición final segunda, quedando redactada de la siguiente manera:

«Disposición final segunda.

El Gobierno de Canarias dispondrá de un plazo máximo de cuatro meses, a contar desde la publicación de esta modificación de ley en el Boletín Oficial de Canarias, para elaborar el reglamento de desarrollo de la presente ley».

DISPOSICIÓN FINAL

Única. La presente modificación de ley entrará en vigor el mismo día de su publicación en el *Boletín Oficial de Canarias*.



Parlamento de Canarias