



- Creación de un turno extraordinario de atención y tramitación.
- Asesoramiento información y orientación a Organizaciones y particulares que acrediten las circunstancias extraordinarias d necesidad en la gestión.
- Especial atención a casos en los que se identifique vulnerabilidad hacia casos de explotación, estafa o fraude”.

Del informe que remitió una Fundación, se destaca la “coordinación y colaboración con guardia Civil, Protección civil, Policía local, Administración Pública y Entidades Sociales”.

Una queja, que continúa en trámite por esta Defensoría, pendiente del análisis de la información recibida por las Administraciones y Entidades implicadas.

## 1.12. Servicios de Interés General y Consumo

### 1.12.1. Introducción

...

Entre las **novedades legislativas** en materia de consumo correspondientes al ejercicio pasado podemos destacar que, en junio de 2019, entró en vigor la **Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario**, mediante la que se transponía al ordenamiento jurídico español la **Directiva 2014/17/UE** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial.

Esta Ley daba respuesta a las peticiones de numerosos colectivos, organismos y asociaciones que demandaban un cambio urgente en la **regulación de los contratos hipotecarios para evitar situaciones de abuso e injusticia por parte de las entidades de crédito**, como la inclusión de cláusulas suelo, el cobro de intereses moratorios excesivos, la ejecución del contrato por incumplimientos menores, el traslado al consumidor de todos los gastos de formalización, etc.

La norma supone un avance en estas materias y aporta mayores garantías a las personas que solicitan créditos inmobiliarios. Confiamos en que también sirva para que las entidades financieras cambien su forma de actuar, asuman que gestionan un servicio de interés general y abandonen unas malas prácticas que han contribuido de forma decisiva al deterioro de su reputación entre la ciudadanía.

La entrada en vigor de la norma estatal ha afectado a la regulación andaluza previamente existente, la **Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda**. Por este motivo ha sido necesaria su modificación mediante **Decreto-ley 5/2019, de 17 de diciembre** (BOJA núm. 247, de 26 de diciembre de 2019).

La **Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario** también introdujo una importante modificación del artículo 2 del **Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos**.

Con la reforma se introduce la posibilidad de aplicar las medidas previstas en el Real Decreto-Ley 6/2012, entre ellas el **Código de Buenas Prácticas para la protección a deudores hipotecarios sin recursos**, a los contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria cuyo deudor se encuentre situado en el umbral de exclusión incluso suscritos posteriormente a la fecha de su entrada en vigor.

...