

**Ley 3/2016, de 9 de junio,  
protección de los derechos de  
las personas consumidoras y  
usuarias en la contratación de  
préstamos y créditos  
hipotecarios sobre la vivienda  
(modificada por Real Decreto-  
ley 5/2019, de 17 de diciembre)**

**Explicaciones adecuadas**



**consumo  
responde**

¿Has hecho ya tu consulta?

—  
LÍNEA GRATUITA 900 215 080  
consumoresponde.es  
consumoresponde@juntadeandalucia.es

- Las empresas prestamistas y los servicios de intermediación facilitarán explicaciones adecuadas a las personas consumidoras y usuarias y, en su caso, a las garantes en la información sobre la concesión de préstamos hipotecarios y acerca de los servicios accesorios que de ellos se deriven para que puedan comparar y valorar otras ofertas y adoptar una decisión informada y formada sobre la operación a concertar.
- Las explicaciones comprenderán la aclaración del contenido y los términos de la información precontractual, de la personalizada, de la oferta vinculante, y de toda aquella que sea suministrada hasta el otorgamiento de la escritura pública con arreglo a lo previsto en la ley, en especial sobre el modo de cálculo de las cuotas y de otros posibles costes o penalizaciones, así como una clara descripción de las obligaciones asumidas y de las consecuencias que tanto la celebración del contrato como su incumplimiento puedan tener.
- Las explicaciones adecuadas deberán ser sencillas y comprensibles, evitando el uso de tecnicismos, y se adaptarán a las circunstancias personales y económicas de la persona a las que van dirigidas, atendiendo a su nivel de conocimientos y de experiencia en materia de préstamo hipotecario, así como a las de la situación y medio en que se facilitan y a las de la complejidad del préstamo ofrecido.
- Las personas empleadas de la empresa prestamista que faciliten estas explicaciones adecuadas, con independencia del medio empleado, deberán identificarse ante las personas destinatarias de las mismas. En todo caso, quedará constancia por escrito de esta identificación cuando se suministre la información personalizada y la que se facilite sobre la oferta vinculante.
- Si la información se pone a disposición a través de un medio no presencial o a distancia, deberá indicarse de forma visible un número de teléfono gratuito en el que la persona consumidora y usuaria y, en su caso, la garante puedan obtener las explicaciones adecuadas a que se refiere el presente artículo.
- La mera entrega de los documentos comprensivos de la información precontractual, personalizada y de la oferta vinculante no exime de facilitar las correspondientes explicaciones adecuadas.



# consumo responde

¿Has hecho ya tu consulta?

—  
LÍNEA GRATUITA 900 215 080

[consumoresponde.es](http://consumoresponde.es)

[consumoresponde@juntadeandalucia.es](mailto:consumoresponde@juntadeandalucia.es)



Junta de Andalucía