



COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

Bruselas, 14.10.1998
COM(1998) 468 final

98/0245 (COD)

Propuesta de
DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores
y por la que se modifican las Directivas 90/619/CEE del Consejo y 97/7/CE y 98/27/CE del
Parlamento Europeo y del Consejo

(presentada por la Comisión)

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Introducción

El 20 de mayo de 1997 se adoptó la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia¹. En el artículo 3 de ésta se excluían de su ámbito de aplicación los servicios financieros.

En el marco del análisis que ha realizado a fin de determinar la necesidad de medidas específicas en este ámbito, la Comisión ha pedido a todas las partes interesadas que le transmitan sus observaciones, con motivo, en especial, de la elaboración de su Libro verde denominado "Servicios financieros: cómo satisfacer las expectativas de los consumidores"². Tras las consultas realizadas a este respecto, la Comisión ha llegado a la conclusión de que es necesario contribuir al refuerzo de la protección de los consumidores en este ámbito, tal como lo ha confirmado con la adopción de la Comunicación de la Comisión denominada "Servicios financieros: reforzar la confianza del consumidor"³. Por tanto, la Comisión ha decidido presentar una propuesta específica relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros.

La presente propuesta de Directiva tiene como objetivo proporcionar un marco jurídico armonizado y adecuado para los contratos a distancia en materia de servicios financieros que tenga en cuenta las características específicas de estos últimos. Esta propuesta de Directiva consolida y completa el marco jurídico ya existente, a fin de facilitar el funcionamiento del Mercado Interior estableciendo al mismo tiempo un nivel adecuado de protección de los consumidores.

La creación de un Mercado Único de los servicios financieros ya ha permitido ofrecer una elección más amplia a los consumidores, entre una amplia gama de productos financieros y de servicios a precios más competitivos. La eliminación del riesgo de cambio como consecuencia de la introducción del euro, que se verá acompañada por el desarrollo de nuevas tecnologías de la información y la comunicación, incrementará considerablemente la competencia transfronteriza entre proveedores de servicios financieros.

No obstante, los consumidores solamente podrán beneficiarse de un mercado único y bien integrado de los servicios financieros si disponen del mismo nivel de protección, cualquiera que sea su país de residencia. Habida cuenta de que los contratos negociados a distancia representarán una parte creciente del mercado de los servicios financieros, la protección de los consumidores se convierte, en este ámbito, en un objetivo prioritario de la Comisión. La realización de este objetivo contribuirá a una mejor integración de los mercados financieros y estimulará de esta manera el crecimiento económico y la creación de empleo.

La comercialización a distancia, tanto de productos como de servicios, y más concretamente de servicios financieros, es una de las aplicaciones más tangibles y más innovadoras del Mercado Interior, tanto para las empresas como para las PYME, así como para los consumidores.

En la actualidad, los servicios financieros se ofrecen, se proponen y se acuerdan principalmente a través de métodos tradicionales de comercialización, es decir, "cara a cara"; no obstante, se observa una utilización creciente de los nuevos métodos de comercialización a distancia - tales

¹ DO L 144 de 4.6.1997, p. 19.

² COM (96) 209 final, de 22.5.1996.

³ COM (97) 309 final, de 26.6.1997.

como la red Internet - en la mayor parte de los países de la Unión Europea. Estos métodos se utilizan, en particular, en el marco de los mercados nacionales. No obstante, habida cuenta del efecto combinado de la introducción del euro y del desarrollo de las nuevas tecnologías, se prevé una expansión rápida a corto plazo del comercio transfronterizo de servicios financieros, en particular, mediante las nuevas oportunidades que ofrece la Sociedad de la Información.

En efecto, los proveedores de servicios financieros afirman que, de todos los sistemas, la comercialización a distancia es el que ofrece un mayor número de oportunidades de desarrollo y el que puede beneficiarse en mayor medida de la apertura de fronteras. Hace ya tiempo que las empresas han comprendido esta oportunidad y poseen una estrategia de desarrollo no solamente dentro de la Comunidad, sino incluso, hoy en día, a escala mundial.

Las ventajas que aporta el Mercado Interior, tanto para los consumidores como para los proveedores de servicios financieros, deberían verse reforzadas, habida cuenta del entorno más competitivo creado por el recurso generalizado a las nuevas tecnologías y, por lo tanto, debería producirse un incremento de las posibilidades de elección y una mejora de la relación calidad-precio.

Si los Estados miembros adoptasen disposiciones divergentes o diferentes para la protección de los consumidores en materia de comercialización a distancia de servicios financieros, esto tendría una incidencia negativa en el funcionamiento del mercado interior y en la competencia entre las empresas dentro de éste. En consecuencia, es necesario introducir normas comunes a escala comunitaria en este ámbito.

A este respecto, es importante destacar que la propuesta de Directiva no afecta al marco jurídico de los servicios financieros que ya existe en la actualidad. Las disposiciones del Derecho comunitario que regulan los servicios financieros, y más concretamente las disposiciones relativas a la información que debe proporcionarse al consumidor, no resultan modificadas por esta propuesta de Directiva, y siguen por lo tanto aplicándose indistintamente a todos los contratos, tanto si se celebran a distancia como si no. Esta propuesta de Directiva, por su parte, regula únicamente la comercialización a distancia de servicios financieros.

Sección 1: Antecedentes y objetivos de la propuesta

1. Los contratos a distancia se caracterizan, en relación con los contratos celebrados cara a cara, por el hecho de que tanto la oferta o la demanda como la negociación y, por último, la celebración del contrato, se realizan a distancia, sin que, en ningún momento, exista una presencia física simultánea, directa o indirecta, de las partes en el contrato.

La característica específica de la comercialización a distancia es la utilización, cada vez más generalizada, de la tecnología - cabe citar principalmente el teléfono, el fax, el Minitel (en Francia) y, en la actualidad, cada vez más, las redes que conectan ordenadores, en especial Internet. Estas técnicas sirven a la vez para difundir, promover y vender productos y servicios, así como para recibir la aceptación por parte del consumidor. En consecuencia, puede darse el consentimiento para la celebración del contrato, o incluso para su ejecución, en condiciones en las cuales el consumidor no haya podido examinar la naturaleza y el alcance real del servicio que se le propone, ni la magnitud exacta de los derechos y obligaciones recíprocas de las partes.

Por otra parte, pueden ponerse en práctica con este motivo técnicas de venta específicas.

2. Pueden observarse tres evoluciones fundamentales:

- comienzan a venderse a distancia productos y servicios que antes no se vendían a distancia;
- un número cada vez mayor de empresas comercializa directamente sus productos o servicios utilizando estas nuevas técnicas;
- se desarrollan nuevos productos o servicios en función del propio contexto de la comercialización a distancia y, en particular, del comercio electrónico.

Es importante, así pues, promover un marco jurídico comunitario cuyo alcance, a fin de regular la comercialización a distancia de los servicios financieros, no pueda obstaculizar el desarrollo de las nuevas técnicas ni el desarrollo de los nuevos servicios.

3. La Directiva 97/7/CE tiene por objeto aproximar las disposiciones de los Estados miembros y persigue un triple objetivo:

- En primer lugar, numerosos Estados miembros, para hacer frente a la expansión de la tecnología y a la inseguridad jurídica relativa de esta situación, habían adoptado, o estaban adoptando, instrumentos legislativos a fin de regular este método de comercialización, o bien la utilización de determinadas tecnologías. Ahora bien, resulta evidente la necesidad de garantizar la libre circulación de los proveedores y los consumidores, habida cuenta del riesgo de que las legislaciones nacionales representen un obstáculo para esta libre circulación.
- A continuación, es preciso garantizar la seguridad jurídica del consumidor, y garantizarle el derecho a elegir.

Cuando un consumidor realiza una compra a distancia, ¿cuál es la naturaleza del contrato que acaba de realizarse? ¿Quién es el cocontratante del consumidor? ¿Cuáles son los elementos de prueba en caso de litigio? ¿Cómo se materializa el contrato entre partes?

Por otra parte, el derecho a elegir consiste, en primer lugar, en garantizar al consumidor la posibilidad de comparar los servicios que se le ofrecen. Asimismo, consiste en otorgarle una protección adecuada en caso de venta agresiva por parte de los proveedores de servicios financieros así como de protegerlo eficazmente contra la venta "forzada".

Por último, consiste en crear la confianza necesaria para el desarrollo de esta técnica de venta.

4. *Mutatis mutandis*, la problemática es, incuestionablemente, la misma en materia de servicios financieros. Es asimismo importante garantizar la libre circulación de los consumidores, los servicios y los proveedores. A este respecto, es necesario velar por que las legislaciones nacionales no obstaculicen la libre circulación. Es también importante que el consumidor, sea cual sea el Estado miembro en el que resida, tenga un nivel de protección que permita garantizar, pero también fomentar, esta libre circulación. Por último, debe garantizarse la necesaria confianza de todos los agentes en el mercado a fin de permitir el desarrollo de esta forma de comercio, y especialmente del comercio electrónico.

5. Durante el procedimiento de adopción de la Directiva 97/7/CE, el Consejo excluyó los servicios financieros del ámbito de aplicación de la Directiva, que, sin embargo, la Comisión había incluido tanto en su propuesta inicial como en su propuesta modificada⁴, por un doble motivo:

- ◆ Era preciso examinar en qué medida las directivas existentes en el ámbito de los servicios financieros ya conferían al consumidor una protección similar a las disposiciones de la Directiva en materia de contratos a distancia.
- ◆ Era preciso velar por que se tuviera en cuenta adecuadamente la especificidad de los servicios financieros en las disposiciones de una directiva relativa a los contratos a distancia celebrados en este ámbito.

Tras el debate llevado a cabo con el Parlamento Europeo, la Comisión realizó la siguiente declaración con motivo de la adopción de la Directiva 97/7/CE el 20 de mayo de 1997: "La Comisión reconoce la importancia de la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia de servicios financieros, dado lo cual ha elaborado un Libro verde sobre "Servicios financieros: cómo satisfacer las expectativas de los consumidores"⁵. "A la luz de las reacciones que suscite el Libro verde, la Comisión estudiará la forma de integrar la protección de los consumidores en la política de servicios financieros y sus posibles implicaciones jurídicas, y, en su caso, presentará las propuestas oportunas"⁶.

6. El examen de las disposiciones de las Directivas que regulan los servicios financieros permite extraer las siguientes conclusiones:

- ◆ Un determinado número de los principios establecidos por la Directiva general no se encuentran en las directivas existentes:
 - La confirmación por escrito (en soporte de papel o en soporte duradero) del contrato - con excepción del crédito al consumo y los seguros de vida.
 - El derecho de retractación - con excepción de los seguros de vida.
 - La prohibición de las ventas forzadas.
 - Las normas relativas a las comunicaciones no solicitadas.
 - Las normas aplicables cuando el servicio no está disponible.
 - Las normas destinadas a establecer los principios básicos en materia de resolución de litigios.
- ◆ No obstante, existen diferentes disposiciones relativas a la información previa y/o a posteriori que debe proporcionarse al consumidor. Esto podría representar un riesgo de solapamiento de las disposiciones de estas Directivas sectoriales con una directiva, de naturaleza "horizontal", relativa a los métodos de venta a distancia, que incluyera disposiciones detalladas en materia de información.

⁴ COM(96) 36 final, de 7.2.1996.

⁵ COM(96) 209 final, de 22.5.1996.

⁶ Declaración anexa a la Directiva 97/7/CE, DO L 144 de 4.6.1997, p. 28.

7. Desde un punto de vista jurídico, la naturaleza inmaterial de los servicios financieros constituye su principal característica. En efecto, en la mayor parte de los casos, el servicio financiero se concretará únicamente en forma de contrato.

Esto acarrea una serie de consecuencias por lo que respecta a la naturaleza de las disposiciones que pretenden regular los métodos de venta a distancia de este tipo de contratos.

Sin embargo, se consideró que la especificidad de los servicios financieros, que es consecuencia de su carácter jurídico particular, de su complejidad, así como de la importancia de los compromisos y de las consecuencias financieras que pueden representar para los consumidores, permitía justificar la presentación de disposiciones específicas por lo que se refiere a su comercialización a distancia.

8. Tras el Libro verde titulado "Servicios financieros: cómo satisfacer las expectativas de los consumidores", con el que la Comisión suscitó un amplio debate que iba más allá de la problemática de la comercialización a distancia en materia de servicios financieros, la Comisión recibió más de 140 contribuciones por escrito de todas las partes interesadas.

El 6 de noviembre de 1996, la Comisión organizó una audiencia a la que acudieron más de 200 participantes representantes de los medios interesados (Estados miembros, representantes de proveedores de servicios financieros y representantes de organizaciones de consumidores). Éstos confirmaron la necesidad de examinar con una especial atención una serie de importantes cuestiones, entre las que se encontraban los métodos de venta a distancia, y manifestaron, por otra parte, su deseo de incrementar la confianza de los consumidores y de velar por la protección de éstos, así como de garantizar el buen funcionamiento del Mercado Interior.

9. En respuesta al Libro verde, el Parlamento Europeo adoptó, el 17 de febrero de 1997, una Resolución⁷ en la cual se pedía a la Comisión que presentara, en el plazo de un año, una Directiva relativa a los servicios financieros a distancia.
10. El Comité Económico y Social, en su dictamen sobre el Libro verde⁸, llegó a la misma conclusión, y decidió que, al tratarse de servicios financieros vendidos a distancia, sería necesario aplicar una normativa equivalente a la prevista por la Directiva horizontal en materia de contratos a distancia.
11. El Consejo Europeo de Amsterdam, el 1 de junio de 1997, adoptó el Plan de Acción en favor del Mercado Único (CSE (97) 1 final, 4 de junio de 1997) y confirmó la necesidad de adoptar una Directiva en materia de contratos a distancia relativa a los servicios financieros, a fin de favorecer, en particular, el desarrollo del comercio electrónico.
12. La Comisión, con fecha 26 de junio de 1997, sacando las conclusiones de este amplio proceso de consulta, presentó su programa de trabajo, en el que se encontraba la presentación de una Directiva en materia de servicios financieros a distancia, en la Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité

⁷ Resolución del Parlamento Europeo sobre el Libro verde de la Comisión "Servicios financieros: cómo satisfacer las expectativas de los consumidores", Doc. A4-0048/97. Ponente: Sra. E. Marinucci.

⁸ Dictamen del Comité Económico y Social, DO C 56 de 24.2.1997.

Económico y Social titulada "Servicios financieros: reforzar la confianza del consumidor"⁹.

Sección 2: Subsidiariedad

Los contratos a distancia, por sus propias características, hacen realidad el Mercado Interior para los consumidores y las empresas. Por su propia naturaleza, ofrecen la posibilidad de realizar transacciones transfronterizas.

Por lo tanto, es importante adoptar normas armonizadas a escala comunitaria. En efecto, las disparidades legislativas que pudieran surgir podrían impedir a los consumidores y a los proveedores de servicios financieros beneficiarse de la libre circulación que les concede el Tratado.

Por otra parte, es preciso emprender una acción comunitaria a fin de completar, en el ámbito de los servicios financieros, el marco jurídico comunitario de los contratos a distancia tal como se establecen en la Directiva 97/7/CE.

Sección 3: Las razones de un nuevo enfoque

La Comisión inició sus trabajos de elaboración de una propuesta en la primavera de 1997. Se presentó un primer anteproyecto de texto durante el mes de septiembre de 1997.

Tras consultar a los medios interesados, el sector de los servicios financieros y los consumidores, así como los Estados miembros, lo que se realizó, en particular, en el marco del Comité Consultivo Bancario y del Comité Consultivo de Seguros, se elaboró un nuevo anteproyecto de propuesta.

Este texto, a su vez, se divulgó ampliamente entre los medios interesados y los Estados miembros, en el marco de una nueva consulta de los Comités consultivos de la Comisión. En esta ocasión, salieron a la luz una serie de problemas.

Las primeras versiones del anteproyecto de propuesta de Directiva relativa a los servicios financieros preveían el mismo tipo de mecanismo que la Directiva general 97/7 relativa a los contratos a distancia, es decir, esencialmente, la comunicación de información antes de la celebración del contrato, la confirmación de esta información después de la celebración del contrato, y la concesión de un derecho de retractación al consumidor con algunas excepciones.

Ahora bien, se consideró que había cuatro elementos que planteaban problemas en relación con la especificidad de los servicios financieros:

- Los servicios financieros ya son objeto de un cierto número de normativas *comunitarias* que, en determinados casos, incluyen disposiciones relativas a la información previa, así como, en casos limitados, disposiciones relativas al derecho de retractación (Directiva 90/619/CEE relativa a los seguros de vida), o a la confirmación por escrito (en concreto, la Directiva 90/619/CEE relativa a los seguros de vida y la Directiva 87/102/CEE relativa al crédito al consumo). Es preciso, sin embargo, tener en cuenta que todos los servicios financieros no son objeto de estas disposiciones *comunitarias* (como, por ejemplo, el crédito hipotecario). Además de estas disposiciones de origen comunitario, los servicios financieros son en la mayor parte de los casos objeto de disposiciones *nacionales* que se aplican con independencia del método de

⁹ COM(97) 309 final, de 26.6.1997.

comercialización de estos servicios (a distancia o cara a cara). La articulación de estos textos con el anteproyecto de Directiva plantea un delicado problema.

- Parece extraordinariamente difícil establecer una lista de informaciones previas que se adapte a los distintos servicios cubiertos por este anteproyecto.
- La *confirmación* posterior de la información previa no se corresponde, en un gran número de casos, con la realidad contractual. Esto se debe en gran parte al hecho de que prácticamente todos los servicios financieros se concretan en forma de derechos y obligaciones inmateriales. Su único componente tangible es el contrato. Incluso a distancia, existirá en la mayoría de los casos un instrumento revestido jurídicamente de fuerza legal que certifique la existencia de un contrato entre partes.
- El derecho de retractación plantea especialmente una serie de problemas, también debido al carácter inmaterial, o en algunos casos especulativo, de los servicios financieros.

Por tanto, la Comisión se marcó como objetivo proponer una directiva cuyas disposiciones tuvieran el mismo grado de especificidad que los métodos de comercialización a distancia de servicios financieros, teniendo en cuenta también la naturaleza particular de este tipo de servicios.

Sección 4: Los principios de la propuesta de Directiva

Con el fin de garantizar la comercialización sin obstáculos a distancia de servicios financieros, es especialmente importante que el consumidor pueda:

- ⇒ examinar el contrato *antes de dar su consentimiento*,
- ⇒ *comparar las ofertas antes de elegir*,
- ⇒ y retractarse cuando haya celebrado el contrato sin haber tenido conocimiento de las condiciones del mismo, o cuando el proveedor no haya respetado de manera leal su derecho a un período de reflexión.

Y que el proveedor pueda:

- ⇒ comercializar sin obstáculos sus productos y/o servicios financieros utilizando un método de venta a distancia,
- ⇒ aprovecharse plenamente de la apertura de las fronteras en el Mercado Interior y, en particular, de las nuevas posibilidades que ofrece el comercio electrónico para el desarrollo del comercio transfronterizo en Europa así como para la mejora de la competitividad internacional,
- ⇒ y celebrar a distancia contratos con consumidores.

Por otra parte, se considera necesario, a fin de favorecer la comercialización transfronteriza de servicios financieros, establecer normas de armonización total, con las que se prevea un alto grado de protección de los consumidores en los ámbitos armonizados por la Directiva.

No obstante, es conveniente tener en cuenta el marco jurídico de los servicios financieros ya establecido por el Derecho comunitario. Las disposiciones del Derecho comunitario que regulan los servicios financieros, y más concretamente las disposiciones relativas a la

información que debe proporcionarse al consumidor, no experimentan cambios con esta propuesta de Directiva y, por lo tanto, siguen aplicándose indistintamente al conjunto de los contratos, tanto si se han celebrado a distancia como si no. En otros términos, cuando las disposiciones del Derecho comunitario en materia de servicios financieros prevean, por ejemplo, una información previa o la transmisión de un prospecto, estas disposiciones seguirán aplicándose sin modificación. No obstante, en el marco de una comercialización a distancia de estos servicios, la propuesta garantiza la posibilidad de transmitir este tipo de documento o de información en soporte duradero, y no necesariamente en un soporte de papel.

Así pues, la propuesta de Directiva establece los mecanismos siguientes:

- En primer lugar, es preciso que el consumidor pueda conocer las condiciones de su contrato antes de firmarlo, y que el proveedor pueda proponer un contrato que cumpla todas las otras disposiciones del Derecho comunitario en vigor. Por tanto, es necesario que el consumidor disponga de las condiciones del contrato antes de la celebración de éste.
- Estas condiciones contractuales deben tener validez durante algunos días (plazo de reflexión), a fin de permitir que el consumidor analice el contrato y reflexione, o incluso que compare la oferta que se le realiza con otras. Si considera que la oferta le conviene, expresa su consentimiento y, en este caso, se celebra el contrato. Si considera que el contrato solamente le conviene en parte, puede no obstante intentar negociar con el proveedor nuevas condiciones que se adapten mejor a su situación.

En este caso, no se celebra el contrato.

- Si el contrato se celebra sin que el consumidor haya ejercido su derecho a un período de reflexión, éste tiene derecho a retractarse.

Se otorga este derecho al consumidor cuando se haya celebrado el contrato sin que se le hayan comunicado previamente las condiciones contractuales. En este caso, el consumidor debe seguir disponiendo de la posibilidad de retractarse cuando conozca las condiciones exactas del contrato.

El consumidor también debe tener la posibilidad de retractarse si ha sido incitado de manera desleal a celebrar el contrato durante el período de reflexión.

- Si el consumidor decide retractarse cuando ya se ha iniciado la ejecución del servicio con el consentimiento del consumidor, éste debe indemnizar al proveedor del servicio por el servicio prestado.
- Por otra parte, se prevé una excepción por lo que respecta a los servicios financieros cuyo precio está sometido a las fluctuaciones del mercado, que el proveedor no puede controlar (por ejemplo, los valores mobiliarios), tanto por lo que se refiere al derecho de reflexión como al derecho de retractación.
- Se prevén normas similares a las contempladas en la Directiva 97/7/CE en materia de comunicaciones no solicitadas y de venta forzada de servicios.
- Por último, se establecen normas destinadas a garantizar una resolución adecuada de los litigios.

Sección 5: Comentario de los artículos

Artículo 1

- ◆ En el apartado 1 del artículo 1 se recuerda el objetivo general de la Directiva, que consiste en armonizar las disposiciones de los Estados miembros relativas a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Esta propuesta de Directiva solamente tiene por objeto regular un método de venta de los servicios financieros. Por lo tanto, sus disposiciones no tienen en ningún caso por objeto regular el contenido de éstos.

- ◆ El apartado 2 del artículo 1 precisa el ámbito de aplicación de la Directiva. En efecto, un servicio financiero puede comportar operaciones sucesivas, o incluso una serie de operaciones distintas cuya ejecución se escalona en el tiempo. Esto puede dar lugar a cualificaciones jurídicas diferentes según la legislación de los Estados miembros; en algunos Estados miembros, puede considerarse que estas prestaciones son objeto de un único contrato, mientras que en otros, se considera que estas prestaciones son objeto de varios contratos sucesivos distintos. Ahora bien, es importante que las disposiciones de la presente Directiva no se apliquen de manera diferente según la legislación de los Estados miembros.

Por lo tanto, las disposiciones de la Directiva solamente se aplicarán en la primera operación de una serie de operaciones sucesivas, o en la primera operación de una serie de operaciones distintas cuya ejecución sea escalonada, con independencia de que estas operaciones sean objeto de un único contrato o de varios contratos sucesivos distintos según la legislación nacional.

Así pues, la apertura de una cuenta bancaria, por ejemplo, constituye un contrato en el cual deben respetarse las normas de la presente Directiva. No obstante, las operaciones de gestión realizadas posteriormente por los consumidores en esta cuenta (transferencias, reintegros, etc.) constituyen operaciones de ejecución de este contrato que no están sometidas al cumplimiento de las normas de la Directiva. Asimismo, si el consumidor deseara posteriormente disponer de un instrumento de pago vinculado a esta misma cuenta bancaria (por ejemplo, tarjeta de débito o tarjeta de crédito), deberá celebrar un nuevo contrato, al igual que en una transacción cara a cara, y deberán respetarse las disposiciones de la Directiva. Sin embargo, las operaciones de pago realizadas posteriormente por medio de este instrumento de pago constituyen actos de ejecución del contrato, para los cuales no es necesario aplicar las disposiciones de la Directiva.

Artículo 2

- ◆ En la letra (a) del artículo 2 se define el concepto de *contrato a distancia*. Esta definición es similar a la utilizada en la Directiva 97/7/CE. Deben existir diversos elementos constitutivos:
 - ⇒ El contrato debe celebrarse entre un consumidor y un proveedor de servicios financieros, tal como quedan definidos en las letras (c) y (d) del artículo 2.
 - ⇒ El contrato debe celebrarse en el marco de un sistema de prestaciones de servicios a distancia organizado por el proveedor. Se trata de un criterio de naturaleza estructural. La Directiva solamente se aplica a los sistemas estructurados y

organizados que tienen por objeto la oferta, la negociación y la celebración de contratos a distancia, establecidos por los proveedores. Por lo tanto, y por este motivo, la Directiva no contempla los contratos que se hayan negociado y celebrado a distancia con carácter puramente ocasional entre un consumidor y un proveedor que no disponga de dicho sistema organizado de venta a distancia.

- ⇒ El proveedor debe haber utilizado una o varias técnicas de comunicación a distancia, tal como se definen en la letra (e) del artículo 2. En efecto, son posibles la utilización de una única técnica de comunicación a distancia o la utilización combinada de varias técnicas de comunicación a distancia: así pues, por ejemplo, podría realizarse por Internet o por teléfono una parte de los contactos necesarios para la celebración del contrato, mientras que otra parte se realizaría por correo.
- ⇒ Las partes deben haber utilizado las técnicas de comunicación a distancia hasta - y para - la celebración del contrato.
- ◆ En la letra (b) del artículo 2 se define el concepto de *servicio financiero*. Se hace referencia, a través de las Directivas pertinentes, a los servicios bancarios, los servicios de seguros y los servicios de inversión destinados a los consumidores. En el Anexo se presenta una lista indicativa de estos servicios.
- ◆ En la letra (c) del artículo 2 se define el concepto de *proveedor*. Con arreglo a lo dispuesto en esta Directiva, es proveedor de servicios financieros toda persona física o jurídica, en su condición comercial o profesional, que o bien proporciona por sí misma servicios financieros o bien actúa en calidad de intermediario en la prestación del servicio financiero propiamente dicho al consumidor, o en la celebración del contrato entre las partes. El objetivo consiste en incluir en el ámbito de aplicación de la Directiva los contratos cuyas diferentes etapas de comercialización (la oferta, la negociación y la celebración) pudieran realizarse por medio de personas diferentes.
- ◆ En la letra (d) del artículo 2 se define el concepto de *consumidor*. Esta definición es similar a la de la Directiva 97/7/CE, así como, en particular, a la de la Directiva 93/13/CEE sobre las cláusulas abusivas. Sin embargo, se ha introducido una precisión, a fin de circunscribir el ámbito de aplicación *ratione loci* de la Directiva: ésta solamente se aplicará cuando el consumidor tenga su residencia en el territorio de la UE.
- ◆ En la letra (e) del artículo 2 se define lo que debe entenderse por *técnica de comunicación a distancia* según lo dispuesto en la Directiva. La definición es idéntica a la de la Directiva 97/7/CE. La propuesta de Directiva no implica ninguna lista exhaustiva de las técnicas contempladas, sino que se decanta por una definición flexible, tecnológicamente neutra y que puede adaptarse a la evolución técnica futura.
- ◆ En la letra (f) del artículo 2 se define el concepto de *soporte duradero*. El concepto de soporte duradero hace especialmente referencia a los disquetes informáticos, los CD-ROM y el disco duro de un ordenador personal que almacene los datos transmitidos por correo electrónico. La conservación de los datos debe producirse sin que el consumidor esté obligado a tomar ninguna medida específica a tal efecto y, en concreto, sin que éste deba registrar esos datos por su propia iniciativa. Así pues, los disquetes o los CD-ROM deben ser transmitidos al consumidor. El proveedor puede asimismo transmitir los datos por correo electrónico.

- ◆ Por último, en la letra (g) del artículo 2 se define el concepto de *operador de comunicación a distancia* con arreglo a lo dispuesto en el artículo 10 de la propuesta de Directiva. La formulación es idéntica a la de la Directiva 97/7/CE.

Artículo 3

El artículo 3 tiene por objeto conceder al consumidor un derecho de reflexión antes de que celebre el contrato con el proveedor.

A tal efecto, el proveedor está obligado a transmitir al consumidor, por escrito o en un soporte duradero, un proyecto de contrato que incluya todas las condiciones contractuales. Estas condiciones contractuales deben seguir vigentes durante un período de 14 días de duración. Este proyecto de contrato puede adoptar la forma de un escrito en soporte de papel, o de un fax, o incluso, por ejemplo, de correo electrónico o de un disquete informático.

De esta manera, el consumidor está durante este período en condiciones de examinar los derechos y las obligaciones que podría suscribir, y puede comparar fácilmente las distintas propuestas comerciales que se le presentan.

No obstante, el consumidor puede celebrar el contrato antes de la expiración del plazo legal o convenido.

Las partes, sin embargo, tienen libertad para acordar un plazo más largo, o para negociar otras condiciones.

No obstante, los productos financieros, contemplados en los apartados 5 y 7 del Anexo, son productos cuyo precio puede sufrir fluctuaciones, que no pueden ser controladas por el proveedor. En el caso de los productos que sufren estas fluctuaciones, no es posible comunicar al consumidor un precio que el proveedor se comprometa a mantener durante un período de 14 días hábiles. Sin embargo, sigue siendo posible comunicar al consumidor los términos del contrato que no estén sometidos a las fluctuaciones del mercado, habida cuenta de que el precio del servicio se comunica a título indicativo. Este precio se fija con el consentimiento del consumidor el día en que se celebra el contrato.

Por último, estas disposiciones no interfieren con las normas del Derecho civil de los Estados miembros relativas a la celebración de contratos y al intercambio de consentimientos y, en particular, con la teoría de la *invitatio ad offerendum*, especialmente desarrollada en el Derecho alemán y el Derecho inglés.

Artículo 4

- ◆ El apartado 1 del artículo 4 hace referencia a la hipótesis de que el consumidor no haya esperado, para celebrar el contrato, a recibir previamente las condiciones contractuales.

En efecto, el consumidor debe poder celebrar el contrato sin verse obligado a esperar la recepción previa de las condiciones contractuales. Así pues, por ejemplo, el consumidor mantiene la posibilidad de suscribir un seguro y de obtener una cobertura inmediata.

Una vez celebrado el contrato - sin que, por definición, el consumidor haya dispuesto en el momento en que daba su consentimiento de las condiciones contractuales que vinculan a las partes - corresponde al proveedor transmitir un ejemplar del contrato al

consumidor. Este contrato puede adoptar la forma de un documento escrito en papel, de un fax, o incluso, por ejemplo, de un correo electrónico o de un disquete informático.

No obstante, en este supuesto, el consumidor puede haber sido informado de manera incompleta o haber medido mal el alcance de las obligaciones respectivas de las partes a partir de la información que se le haya dado, de lo que solamente tendrá conocimiento en el momento de la recepción efectiva del contrato, o puede haber cambiado de opinión. Al no haber podido disfrutar del plazo de reflexión, debe poder retractarse.

El plazo de retractación, sin embargo, varía en función de la naturaleza del contrato celebrado por el consumidor:

- el plazo normal es de catorce días;
- este plazo se eleva a treinta días para los contratos referentes a créditos hipotecarios, seguros de vida y operaciones individuales de jubilación.

Por el contrario, el derecho de retractación no se aplica:

- a los contratos de seguros distintos del de vida de muy corta duración (1 mes), para los cuales el compromiso del consumidor finaliza muy rápidamente, lo que le permite, en caso de insatisfacción, dirigirse a otro proveedor;
 - a los productos financieros contemplados en los puntos 5 y 7 del Anexo, cuyo precio puede variar en función de la evolución de los mercados libres, con el fin de impedir maniobras especulativas sobre esos productos.
- ◆ El consumidor debe disponer asimismo de un derecho de retractación en los casos en que el contrato se haya celebrado durante el plazo de reflexión, haya recibido las condiciones contractuales y se haya beneficiado en principio del plazo de reflexión, pero el proveedor o el intermediario le hayan incitado de manera desleal a celebrar el contrato.

La incitación desleal a que se hace referencia no debe confundirse con las normas de los Estados miembros que regulan la competencia desleal entre profesionales. La incitación desleal debe apreciarse en función del consumidor, y no de los profesionales entre ellos.

- ◆ El consumidor podrá ejercer su derecho de retractación por escrito o por medio de un soporte duradero, accesible y a la disposición del proveedor.
- ◆ Cuando el contrato principal incluya un contrato de crédito con el propio proveedor, o con un tercero a partir de un acuerdo existente entre el proveedor y este tercero, el ejercicio del derecho de retractación por parte del consumidor por lo que respecta al contrato principal debe poseer efectos similares con respecto al contrato accesorio.

Esta disposición es similar al apartado 4 del artículo 6 de la Directiva 97/7/CE.

Artículo 5

Cuando el consumidor ejerza su derecho de retractación, puede verse obligado a pagar al proveedor una determinada cantidad.

Esta cantidad corresponderá:

- al precio del servicio prestado por el proveedor entre el momento de la celebración del contrato y la retractación, cuando este precio sea determinable en el momento de la celebración del contrato. Así pues, el consumidor conocerá con precisión antes de la firma del contrato el precio del derecho de retractación.

Ejemplo: el consumidor contrata un crédito hipotecario. El proveedor prevé que el importe debido en caso de retractación será igual a 100 euros, que corresponden a un servicio efectivamente prestado por el proveedor en la fecha de la retractación, por ejemplo, en este caso, los gastos de peritaje del bien.

- Cuando el proveedor no pueda determinar este precio antes de la celebración del contrato, principalmente porque dependa del número de días durante los cuales prestará el servicio, deberá comunicársele un importe a partir del cual pueda calcularse el precio de la retractación, en función de la parte del precio total del servicio que sea objeto del contrato, calculado a prorrata del período transcurrido entre el momento en que se celebró el contrato y el momento en que el consumidor ejerció su derecho de retractación.

Ejemplo: el consumidor suscribe un seguro de automóvil el 1 de enero, y se retracta el 13 de enero. El asegurador no puede determinar previamente el coste exacto del servicio, que depende del número de días de cobertura. Así pues, deberá transmitirse al consumidor un importe establecido sobre una base diaria, que le permitirá evaluar con exactitud, antes de firmar el contrato, el coste que podría representar para él la retractación.

Es preciso destacar que, de este modo, *si el servicio se presta en su totalidad antes del ejercicio del derecho de retractación*, el consumidor no podrá retractarse y, de esta manera, evitar el pago de un servicio que se le ha prestado efectivamente y en su totalidad.

El consumidor debe ser previamente informado del precio que debe pagar, o de la base sobre la cual se calculará el precio que debe pagarse.

La carga de la prueba de que el consumidor haya sido informado y de que haya dado su consentimiento recae en el proveedor. En caso de no poder aportar esta prueba, el proveedor no podrá reclamar ningún importe al consumidor.

Por otra parte, el proveedor está obligado a reembolsar al consumidor todas las cantidades que éste le hubiera pagado previamente, con excepción del precio del servicio prestado antes de que se ejerza el derecho de retractación.

Artículo 6

El consumidor debe ser informado de manera clara y comprensible por el proveedor, por todo medio adaptado a la técnica de comunicación a distancia utilizada entre las partes, sobre la existencia y el alcance del derecho de reflexión y del derecho de retractación que le confieren los artículos 3 y 4.

Artículo 7

Uno de los objetivos de esta Directiva es permitir la celebración de contratos en el marco de las nuevas tecnologías sin obstáculos relacionados precisamente con la tecnología utilizada para ello.

Una serie de textos - en particular la Directiva 87/102/CEE en materia de crédito al consumo, así como el Anexo 2 de la Directiva 92/96/CEE relativa al seguro de vida - imponen la formalidad del escrito, lo que se entiende como un escrito en soporte de papel. Por lo tanto, algunos contratos solamente pueden celebrarse a distancia con grandes dificultades.

El artículo 7 prevé que, para los contratos a distancia, se haga una excepción a las normas que prevén un escrito en soporte de papel, puesto que la formalidad de la comunicación de las condiciones contractuales puede realizarse en un soporte de papel o en otro soporte duradero, como un disquete informático, un CD-ROM, o el correo electrónico.

Artículo 8

Algunos servicios financieros, en particular los servicios financieros vendidos a largo plazo, pueden en algunos casos estar total o parcialmente indisponibles en el momento de la ejecución del contrato. Un ejemplo de ello sería cuando un consumidor diera una orden para adquirir una serie de acciones a un precio determinado con motivo, por ejemplo, de una ampliación de capital de una sociedad que cotice en Bolsa, y el proveedor aceptara esta orden pero no pudiera, en la fecha establecida, reunir el número de acciones previsto.

En este caso hipotético, es preciso en primer lugar que el proveedor informe al consumidor sobre esta indisponibilidad.

Si la indisponibilidad es total, deben reembolsarse al consumidor todas las cantidades que haya abonado para la adquisición del servicio financiero. Si, por el contrario, la indisponibilidad es solamente parcial, podrá ejecutarse el contrato si las dos partes así lo convienen.

Artículo 9

El artículo 9 tiene por objeto prohibir la prestación a distancia de servicios financieros sin solicitud previa del consumidor. Se prevé una prohibición idéntica en la Directiva 97/7/CE.

Por otra parte, en este artículo se establece el principio según el cual no puede considerarse, en este caso, el silencio del consumidor como el consentimiento de éste para la celebración del contrato.

Este artículo no tiene por objeto en ningún caso prohibir la renovación tácita de los contratos celebrados con el acuerdo válidamente expresado del consumidor.

Artículo 10

En virtud de los principios establecidos por los artículos 8 y 10 del Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, de 4 de noviembre de 1950, debe reconocerse al consumidor el derecho a la protección de la vida privada, en particular por lo que respecta a su tranquilidad con respecto a determinadas técnicas de comunicación especialmente invasoras. Así pues, los Estados miembros deben adoptar obligaciones en la línea establecida por la Directiva 97/7/CE y la Directiva 97/66/CE relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las telecomunicaciones.

En el artículo 10 se prevén dos mecanismos para proteger al consumidor contra las comunicaciones no solicitadas - uno de los cuales requiere un comportamiento activo por parte

del consumidor y el otro no - según el tipo de técnica de comunicación a distancia de que se trate:

- Por lo que respecta a los sistemas de llamada automática sin intervención humana y al telefax, se exige el consentimiento previo del consumidor para poder ponerse en contacto con él. Por tanto, el proveedor no puede ponerse en contacto con el consumidor por medio de estas técnicas si no ha obtenido el consentimiento de éste.
- Por lo que se refiere a las demás técnicas de comunicación a distancia, los Estados miembros poseen la facultad de elegir entre un sistema que prevea el consentimiento previo del consumidor o un sistema en el cual el consumidor debe expresar *previamente*, en particular a través de los sistemas de listas denominadas "Robinson", su negativa a que se pongan en contacto con él. Si no se ha expresado este deseo, los proveedores conservan el derecho a ponerse en contacto con el consumidor; en consecuencia, no es necesario su consentimiento previo.

La norma se rige por la misma lógica que la del artículo 10 de la Directiva 97/7/CE en materia de contratos a distancia y el artículo 12 de la Directiva 97/66/CE relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las telecomunicaciones.

Artículo 11

- ◆ En el apartado 1 del artículo 11 se establece que el consumidor no puede renunciar a los derechos que le confieren las medidas nacionales de transposición de la Directiva.
- ◆ El apartado 2 del artículo 11 tiene como objetivo que los Estados miembros prevean sanciones adecuadas en caso de incumplimiento por el proveedor de las obligaciones que le imponen los artículos 6 y 10. Se trata en este caso de oponerse a las prácticas que tienden a abusar de la ignorancia del consumidor o que no tienen en cuenta el derecho al respeto de la vida privada de éste.
- ◆ El apartado 3 del artículo 11 tiene por objeto garantizar al consumidor que no pueda denegársele el beneficio de los derechos que le son conferidos por esta Directiva debido a que la legislación aplicable al contrato sea la de un Estado tercero. No obstante, es preciso que el contrato presente un vínculo estrecho con el territorio de uno o de varios Estados miembros para que pueda aplicarse esta norma. Se prevén normas similares en las Directivas 93/13/CEE sobre las cláusulas abusivas y 97/7/CE sobre los contratos a distancia.

Esta disposición difiere de los principios establecidos en el artículo 5 del Convenio de Roma: solamente se aplica si la legislación de un Estado tercero es aplicable al contrato, dado que el Convenio de Roma no distingue si la legislación aplicable es o no la de un Estado tercero; aplica otros criterios distintos de los definidos en el párrafo 2 del artículo 5 de este Convenio; y, por último, determina el carácter imperativo de las disposiciones aplicables, mientras que el artículo 5 del Convenio deja abierta esta cuestión.

Artículo 12

- ◆ En el apartado 1 del artículo 12 se prevé la necesidad de establecer procedimientos adecuados y eficaces de reclamación y de recurso para la resolución de litigios entre proveedores y consumidores. Estos procedimientos pueden basarse en procedimientos

existentes, tanto si son judiciales, como si son de carácter administrativo o extrajudiciales.

- ◆ De conformidad con lo establecido en el apartado 2, estos procedimientos deben asimismo permitir que los organismos públicos, las organizaciones de consumidores y las organizaciones profesionales puedan recurrir ante los tribunales o los organismos administrativos competentes para hacer aplicar las disposiciones adoptadas en virtud de esta Directiva.

Estos dos apartados establecen principios similares a los que existen en diferentes Directivas relativas a la protección de los consumidores y, en particular, las Directivas 93/13/CEE y 97/7/CE.

- ◆ El apartado 3 tiene como objetivo facilitar la resolución extrajudicial de los litigios transfronterizos, para lo que se alienta a los organismos de resolución extrajudicial de litigios a cooperar entre sí. De esta manera, una medida de cooperación que podría tomarse en consideración es la posibilidad de que un consumidor recurra al organismo extrajudicial de resolución de litigios de su Estado de residencia, el cual se pondría en contacto con su homólogo en el Estado del proveedor, evitando de este modo que el consumidor tenga que llevar por sí mismo su litigio en otro Estado miembro.
- ◆ En virtud de lo establecido en el apartado 4, los Estados miembros deben adoptar las medidas necesarias a fin de garantizar que los operadores y los proveedores de técnicas de comunicación, cuando estén en condiciones de hacerlo, pongan fin a las prácticas que no se ajusten a las disposiciones adoptadas en aplicación de la presente Directiva.

Esta obligación ya figura en la letra (b) del apartado 3 del artículo 11 de la Directiva 97/7/CE, por lo que respecta al conjunto de los otros productos y servicios. Era asimismo conveniente garantizar su aplicación en el marco de la presente Directiva.

No obstante, la obligación establecida por este artículo solamente existe cuando una intervención de estas características es materialmente posible: por ejemplo, es posible cortar una línea telefónica, pero no es técnicamente posible aislar una serie de envíos dentro del conjunto de los envíos realizados por correo.

Es preciso subrayar que la obligación impuesta a los operadores y proveedores de medios de transporte de poner fin a las prácticas contrarias a la Directiva debe proceder de una decisión judicial, de una orden administrativa o de una autoridad de control, dirigida a ellos.

- ◆ El apartado 5 tiene por objeto modificar el Anexo de la Directiva 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 1998, relativa a las acciones de cesación, con el fin de añadirle esta Directiva.

Artículo 13

La carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones de información del consumidor, así como del consentimiento del consumidor para la celebración del contrato y, cuando proceda, para su ejecución, recae en el proveedor.

Se prevé una disposición similar en la Directiva 97/7/CE.

En efecto, es conveniente adjudicar a la parte que posee el control de la técnica de venta la obligación de aportar la prueba del cumplimiento de las distintas obligaciones que le corresponden.

Por último, se prevé asimismo una referencia al mecanismo de las cláusulas abusivas previsto en la Directiva 93/13/CEE.

Propuesta de
DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores
y por la que se modifican las Directivas 90/619/CEE del Consejo y 97/7/CE y 98/27/CE del
Parlamento Europeo y del Consejo

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea, y en particular el apartado 2 de su artículo 57 y sus artículos 66 y 100 A,

Vista la propuesta de la Comisión¹⁰,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social¹¹,

De conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 189 B del Tratado¹²,

1. Considerando que, en el marco de la realización de los objetivos del mercado interior, es importante adoptar las medidas destinadas a su progresiva consolidación, y que, por otra parte, estas medidas deben contribuir a conseguir un elevado grado de protección de los consumidores, de conformidad con el artículo 129 A del Tratado;
2. Considerando que, tanto para los consumidores como para los proveedores de servicios financieros, la comercialización a distancia de servicios financieros constituirá uno de los principales resultados tangibles de la realización del mercado interior;
3. Considerando que, en el marco del mercado interior, es beneficioso para los consumidores poder acceder sin discriminación a la gama más amplia posible de servicios financieros disponibles en la Comunidad, con el fin de poder elegir los que se adapten mejor a sus necesidades; que, a fin de garantizar la libertad de elección de los consumidores, que es un derecho esencial de éstos, es necesario cierto grado de protección para que pueda incrementarse su confianza en el comercio a distancia;
4. Considerando que es esencial para el buen funcionamiento del mercado interior que los consumidores puedan negociar y celebrar contratos con un proveedor establecido fuera de su país, tanto si el proveedor está asimismo establecido en el país de residencia del consumidor como si no lo está;
5. Considerando que la instauración de un marco jurídico aplicable a la comercialización a distancia de servicios financieros debe contribuir a promover la implantación de la sociedad de la información y el desarrollo del comercio electrónico;
6. Considerando que la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y el Consejo, de 20 de mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia¹³, establece las principales disposiciones aplicables a los contratos a distancia

¹⁰ DO C

¹¹ DO C

¹² DO C

¹³ DO L 144 de 4.6.1997, p. 19.

relativos a bienes o servicios celebrados entre un proveedor y un consumidor; que, no obstante, los servicios financieros no están contemplados en esta Directiva;

7. Considerando que, en el marco del análisis que ha realizado a fin de determinar la necesidad de medidas específicas en este ámbito, la Comisión ha pedido a todas las partes interesadas que le transmitan sus observaciones, con motivo, en especial, de la elaboración de su Libro verde denominado "Servicios financieros: cómo satisfacer las expectativas de los consumidores"¹⁴; que las consultas realizadas en este contexto han indicado la necesidad de reforzar la protección de los consumidores en este ámbito; que la Comisión, por tanto, ha decidido presentar una propuesta específica relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros;
8. Considerando que si los Estados miembros adoptaran disposiciones divergentes o diferentes para la protección de los consumidores en materia de comercialización a distancia de servicios financieros, esto tendría una incidencia negativa en el funcionamiento del mercado interior y en la competencia entre las empresas dentro de éste; que, en consecuencia, es necesario introducir normas comunes a escala comunitaria en este ámbito;
9. Considerando que, habida cuenta del elevado nivel de protección de los consumidores que establece la presente Directiva, los Estados miembros, a fin de garantizar la libre circulación de los servicios financieros, no pueden prever otras disposiciones distintas de las establecidas en la presente Directiva para los ámbitos armonizados por ésta;
10. Considerando que la presente Directiva cubre todos los servicios financieros que pueden prestarse a distancia; que, sin embargo, algunos servicios financieros están regidos por disposiciones específicas de la legislación comunitaria; que estas disposiciones específicas siguen aplicándose a estos servicios financieros; que éste es especialmente el caso de las disposiciones relativas a la información previa del consumidor; que, no obstante, es preciso establecer principios relativos a la comercialización a distancia de estos servicios;
11. Considerando que, de conformidad con los principios de subsidiariedad y de proporcionalidad contemplados en el artículo 3B del Tratado, los objetivos de la presente Directiva no pueden alcanzarse de forma suficiente por los Estados miembros, y que, por lo tanto, pueden lograrse en mejor medida a nivel comunitario; considerando que es necesario y también suficiente prever medidas que permitan al consumidor informarse y reflexionar sobre las condiciones contractuales propuestas, así como medidas que garanticen el respeto de estos derechos; que es asimismo conveniente prever medidas que protejan al consumidor contra la venta forzada de servicios financieros así como contra algunos usos no solicitados de las técnicas de comunicación a distancia; considerando que los consumidores solamente podrán disfrutar plenamente de los derechos conferidos por la presente Directiva si se prevé una resolución adecuada de los litigios;
12. Considerando que los contratos negociados a distancia implican la utilización de técnicas de comunicación a distancia; que estas diferentes técnicas se utilizan en el marco de un sistema de venta o de prestación de servicios a distancia sin que exista una presencia simultánea del proveedor y el consumidor; que la evolución permanente de estas técnicas exige la definición de principios válidos incluso para las que todavía se utilizan poco;

¹⁴ COM (96) 209 final, de 22.5.1996.

que, por tanto, los contratos a distancia son los contratos en los que la oferta, la negociación y la celebración se efectúan a distancia;

13. Considerando que un mismo contrato que comporte operaciones sucesivas puede recibir cualificaciones jurídicas diferentes en los diferentes Estados miembros; que, no obstante, es importante que la Directiva se aplique de la misma manera en todos los Estados miembros; que, a tal efecto, es preciso considerar que la presente Directiva se aplica a la primera de una serie de operaciones sucesivas, o a la primera de una serie de operaciones distintas que se distribuyen durante un determinado período y que puede considerarse que forman una unidad, tanto si esta operación o esta serie de operaciones son objeto de un único contrato como de diferentes contratos sucesivos;
14. Considerando que, al hacer referencia a un sistema de prestación de servicios organizado por el proveedor de servicios financieros, la Directiva pretende excluir de su ámbito de aplicación las prestaciones de servicios efectuadas con carácter estrictamente ocasional y fuera de una estructura comercial cuyo objetivo sea celebrar contratos a distancia;
15. Considerando que el proveedor es la persona que presta servicios a distancia; que la presente Directiva, no obstante, debe aplicarse asimismo cuando una de las etapas de la comercialización se desarrolle con la participación de un intermediario; que, habida cuenta de la naturaleza y del grado de esta participación, deben aplicarse a este intermediario las disposiciones pertinentes de la presente Directiva, con independencia de su situación jurídica;
16. Considerando que la utilización de técnicas de comunicación a distancia no debe provocar una limitación indebida de la información proporcionada al cliente; que, a fin de garantizar la transparencia, la presente Directiva establece exigencias destinadas a conseguir un nivel adecuado de información del consumidor, tanto antes de la celebración del contrato como después de ésta; que el consumidor, antes de la celebración de un contrato, debe recibir las condiciones contractuales para poder apreciar convenientemente la oferta que se le propone y, en consecuencia, realizar su elección con la mejor información; que estas condiciones contractuales no pueden modificarse unilateralmente durante un plazo de catorce días a fin de garantizar al consumidor un período de reflexión;
17. Considerando que es preciso prever un derecho de retractación sin penalización ni obligación de justificación, por una parte, cuando el consumidor haya celebrado el contrato sin que haya dispuesto, en el momento de la celebración de éste, de las condiciones contractuales aplicables al mismo y, por otra, cuando se incita de manera desleal a celebrar el contrato durante el plazo de reflexión que le otorga la presente Directiva;
18. Considerando que es preciso reforzar el derecho de retractación de los consumidores para los contratos que tengan por objeto créditos hipotecarios, seguros de vida y operaciones de jubilación individual;
19. Considerando que debe protegerse al consumidor contra las ventas no solicitadas; que el consumidor debe verse eximido de toda obligación en caso de suministros no solicitados, ya que la ausencia de respuesta no equivale a un consentimiento por su parte; que, sin embargo, esta norma no afecta a la renovación tácita de los contratos válidamente celebrados entre las partes;

20. Considerando que los Estados miembros deben adoptar las medidas necesarias a fin de proteger efectivamente a los consumidores que no desean ser objeto de actividades comerciales en su domicilio a través de determinadas técnicas de comunicación; que la presente Directiva no afecta a las garantías específicas que ofrece al consumidor la legislación comunitaria relativa a la protección de la vida privada y los datos de carácter personal;
21. Considerando que es importante, a fin de proteger a los consumidores, abordar la cuestión de los litigios; que es conveniente prever procedimientos apropiados y eficaces de reclamación y recurso en los Estados miembros para la resolución de posibles litigios entre proveedores y consumidores, utilizando, cuando proceda, los procedimientos existentes;
22. Considerando que, por lo que respecta al acceso de los consumidores a la justicia y, en particular, a los tribunales en caso de litigios transfronterizos, resulta conveniente tener en cuenta la Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo denominada "Hacia una mayor eficacia en la obtención y la ejecución de las resoluciones judiciales en la Unión Europea"¹⁵;
23. Considerando que sería conveniente que los Estados miembros alentaran a los organismos públicos o privados creados para la resolución extrajudicial de litigios a que cooperaran para resolver los litigios transfronterizos; que esta cooperación, en particular, podría tener como objetivo permitir al consumidor acudir a los órganos extrajudiciales establecidos en el Estado miembro en el que reside para presentar reclamaciones contra proveedores establecidos en otros Estados miembros;
24. Considerando que la Comunidad y los Estados miembros han adoptado una serie de compromisos en el marco del GATS (Acuerdo OMC sobre el comercio de servicios) relativos a la posibilidad de que los consumidores adquieran en el extranjero servicios bancarios y servicios de inversión; considerando que el GATS permite a los Estados miembros adoptar medidas por motivos cautelares, incluidas las medidas para la protección de los inversores, los depositantes, los tomadores de seguros o las personas a quienes el proveedor de servicios financieros debe un servicio financiero; que estas medidas no deberían imponer restricciones que fueran más allá de lo justificable para garantizar la protección de los consumidores.
25. Considerando que, en consecuencia, es necesario adaptar la Directiva 90/619/CEE del Consejo, de 8 de noviembre de 1990, sobre la coordinación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas relativas al seguro directo de vida, por la que se establecen las disposiciones destinadas a facilitar el ejercicio efectivo de la libre prestación de servicios y por la que se modifica la Directiva 79/267/CEE¹⁶, cuya última modificación la constituye la Directiva 92/96/CEE¹⁷;
26. Considerando que a raíz de la adopción de la presente Directiva conviene adoptar el ámbito de aplicación de la Directiva 97/7/CEE y de la Directiva 98/27/CEE del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de mayo de 1998, relativas a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores¹⁸.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

¹⁵ DO C 33 de 31.1.1998, p. 3.

¹⁶ DO L 330 de 29.11.1990, p. 50.

¹⁷ DO L 360 de 19.12.1992, p. 1.

¹⁸ DO L 166 de 11.6.1998, p. 51.

CAPÍTULO I - Ámbito de aplicación y definiciones

Artículo 1

Ámbito de aplicación

1. La presente Directiva tiene por objeto aproximar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
2. Para los contratos relativos a servicios financieros que comporten operaciones sucesivas o una serie de operaciones separadas escalonadas en el tiempo, las disposiciones de la presente Directiva solamente se aplicarán en la primera operación, independientemente del hecho de que, con arreglo a la legislación nacional, pueda considerarse que estas operaciones forman parte de un único contrato o de contratos individuales distintos.

Artículo 2

Definiciones

A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

- a) "contrato a distancia": cualquier contrato relativo a servicios financieros celebrado entre un proveedor y un consumidor en el marco de un sistema de venta o prestación de servicios a distancia organizado por el proveedor que, para este contrato, utilice técnicas de comunicación a distancia hasta - y para - la celebración del contrato;
- b) "servicio financiero": cualquier servicio relativo a las actividades de las entidades de crédito, de las compañías de seguros y de las empresas de inversiones, tal como se contemplan en las Directivas del Consejo: 89/646/CEE¹⁹, 93/22/CEE²⁰, 73/299/CEE²¹ y 79/267/CEE²². Una lista indicativa se presenta en el Anexo;
- c) "proveedor": cualquier persona física o jurídica que, en el marco de sus actividades comerciales o profesionales, preste por sí misma los servicios a que hacen referencia los contratos que son objeto de la presente Directiva, o sirva de intermediario en el suministro de estos servicios o para la celebración a distancia de un contrato entre las partes;
- d) "consumidor": cualquier persona física, que tenga su residencia en el territorio de la Comunidad y que, en los contratos que son objeto de la presente Directiva, actúe con fines que no entran en el marco de su actividad comercial o profesional;
- e) "técnica de comunicación a distancia": cualquier medio que pueda utilizarse sin que exista una presencia física y simultánea del proveedor y el consumidor, para la comercialización a distancia de un servicio entre estas partes;
- f) "soporte duradero": cualquier instrumento que permita al consumidor conservar informaciones sin que se vea obligado a realizar por sí mismo el registro de estas

¹⁹ DO L 386 de 30.12.1989, p. 1.

²⁰ DO L 141 de 11.6.1993, p. 27.

²¹ DO L 228 de 16.8.1973, p. 3.

²² DO L 63 de 13.3.1979, p. 1. Edición especial española, capítulo 6, tomo 2, p. 62.

informaciones, en particular, los disquetes informáticos, los CD-ROM y el disco duro del ordenador del consumidor que almacena los mensajes del correo electrónico;

- g) "operador o proveedor de una técnica de comunicación a distancia": cualquier persona física o jurídica, pública o privada, cuya actividad comercial o profesional consista en poner a disposición de los proveedores una o varias técnicas de comunicación a distancia.

CAPÍTULO II - Derechos y obligaciones de las partes

Artículo 3

Derecho de reflexión antes de la celebración del contrato

1. Antes de la celebración de un contrato a distancia, el proveedor comunicará al consumidor todas las condiciones contractuales por escrito o en soporte duradero que se encuentren a disposición del consumidor y al cual éste tenga acceso. El proveedor no las podrá modificar unilateralmente durante un plazo de catorce días.

Las partes, no obstante, podrán acordar un plazo mayor.

El consumidor podrá celebrar el contrato antes de la expiración del plazo previsto en el primer párrafo o del plazo convenido.

No podrá considerarse que el silencio del consumidor al final del plazo de reflexión signifique el consentimiento de éste.

2. Los plazos previstos en el apartado 1 se calcularán a partir del día en que el consumidor reciba las condiciones contractuales por escrito o en soporte duradero que se encuentre a disposición del consumidor y al cual éste tenga acceso.
3. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 1, por lo que respecta a los contratos relativos a los servicios financieros contemplados en los apartados 5 y 7 del Anexo, cuando el proveedor comunique al consumidor las condiciones contractuales antes de la celebración del contrato, en los casos en que el precio deba determinarse en función de las tasas del mercado financiero, que el proveedor no puede controlar, este precio se fijará con el consentimiento expreso del consumidor en el momento de la celebración del contrato.
4. Las disposiciones de los apartados 1 y 2 no supondrán menoscabo de las normas de los Estados miembros relativas a la preparación de los contratos y, en concreto, de las normas relativas a la manera en que las partes expresan su consentimiento en relación con el contrato.

Artículo 4

Derecho de retractación tras la celebración del contrato

1. Cuando el contrato se haya celebrado a petición del consumidor antes de que el proveedor le haya comunicado las condiciones contractuales, el proveedor comunicará al consumidor el contrato por escrito o en un soporte duradero a disposición de éste y al cual éste tenga acceso, tan pronto como se haya celebrado el contrato.

El consumidor dispondrá de un derecho de retractación de catorce días, sin penalización y sin obligación de indicar el motivo. Este plazo se ampliará a treinta días por lo que se refiere a los contratos que tienen por objeto créditos hipotecarios, seguros de vida y operaciones individuales de jubilación.

El plazo de retractación se contará a partir del día en el que el consumidor reciba las condiciones contractuales.

El derecho de retractación no se aplicará a los contratos relativos a:

- a) productos financieros, contemplados en los apartados 5 y 7 del Anexo, cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el proveedor no pueda controlar;
 - b) seguros distintos del de vida de una duración inferior a 1 mes.
2. Cuando el contrato haya sido celebrado por el consumidor durante el plazo de reflexión previsto en el artículo 3, y haya sido incitado a ello de manera desleal por parte del proveedor, el consumidor dispondrá de un derecho de retractación de catorce días sin gastos ni penalización, sin perjuicio del derecho a obtener una indemnización por el daño que haya sufrido.

No se considera una incitación desleal, según lo establecido en esta disposición, el hecho de que el proveedor comunique al consumidor informaciones objetivas relativas al precio del servicio financiero que dependan de las fluctuaciones del mercado.

El plazo de retractación comenzará a contarse a partir de la fecha de celebración del contrato.

3. El consumidor ejercerá su derecho de retractación notificando ésta al proveedor por escrito o en un soporte duradero a disposición de éste y al cual éste tenga acceso.
4. Los Estados miembros establecerán en su legislación que, si el precio de un servicio financiero está completa o parcialmente cubierto por un crédito concedido al consumidor por el proveedor o por un tercero, a través de un acuerdo celebrado entre este último y el proveedor, el contrato de crédito se rescindirá sin penalización para el consumidor cuando se ejerza el derecho previsto en el apartado 1.
5. Los otros efectos jurídicos y las condiciones de la retractación se regularán de conformidad con la legislación aplicable al contrato.

Artículo 5

Pago del servicio prestado antes de la retractación

1. Cuando el consumidor ejerza el derecho de retractación que le otorga el apartado 1 del artículo 4, solamente estará obligado a pagar lo más rápidamente posible:
 - a) en los casos en que el proveedor pueda determinar este precio antes de la celebración del contrato, el precio del servicio financiero efectivamente prestado por el proveedor;

- b) en los casos en que el proveedor no pueda determinar este precio antes de la celebración del contrato, la parte del precio total del servicio financiero que es objeto del contrato, a prorrata del período transcurrido entre el día de celebración del contrato y el día en que éste ejerció su derecho de retractación.
2. El proveedor deberá informar al consumidor, antes de la celebración del contrato, por todo medio adaptado a la técnica de comunicación a distancia utilizada, sobre el precio o el importe que sirva de base de cálculo para el precio que deberá pagar en virtud del apartado 1 en caso de que ejerza su derecho de retractación.

En caso de que no pueda aportar la prueba de que el consumidor ha sido debidamente informado del precio, el proveedor no podrá reclamar ninguna cantidad al consumidor cuando éste ejerza su derecho de retractación.

3. El proveedor estará obligado a reembolsar lo más rápidamente posible al consumidor todas las cantidades que haya percibido de éste con motivo de la celebración del contrato a distancia, con excepción de las cantidades mencionadas en el apartado 1.

Artículo 6

Información del consumidor

El proveedor deberá informar al consumidor, de una manera clara y comprensible, sobre los derechos que se le otorgan en virtud de los artículos 3 y 4 antes de la celebración del contrato, por todo medio adaptado a la técnica de comunicación a distancia utilizada.

Artículo 7

Comunicación en soporte duradero

La comunicación de las condiciones contractuales prevista en los artículos 3 y 4 podrá realizarse por escrito o en un soporte duradero que se encuentre a la disposición del consumidor y al cual éste tenga acceso, no obstante lo dispuesto en cualquier otra disposición en la que se prevea que esta comunicación deba realizarse únicamente por escrito.

Artículo 8

Indisponibilidad del servicio

1. En caso de indisponibilidad parcial o total del servicio financiero que es objeto del contrato, el proveedor deberá informar cuanto antes al consumidor de esta indisponibilidad.
2. En caso de indisponibilidad total del servicio financiero, el proveedor deberá reembolsar cuanto antes al consumidor las cantidades que éste haya pagado.
3. En caso de indisponibilidad parcial del servicio financiero, el contrato solamente podrá ejecutarse con el consentimiento expreso del consumidor y del proveedor.

En caso contrario, el proveedor deberá reembolsar al consumidor las cantidades que éste haya pagado.

Cuando el servicio solamente se ejecute de manera parcial, el proveedor reembolsará al consumidor todas las cantidades correspondientes a la parte no realizada del servicio.

Artículo 9

Servicios no solicitados

1. Sin perjuicio de las normas previstas en la legislación de los Estados miembros relativas a la renovación tácita de los contratos, está prohibida la prestación a distancia de servicios financieros a un consumidor sin solicitud previa de éste.
2. El consumidor está eximido de todo compromiso en caso de suministro no solicitado, ya que la ausencia de respuesta no equivale a su consentimiento.

Artículo 10

Comunicaciones no solicitadas

1. La utilización de sistemas de llamada automática sin intervención humana, o del telefax, para la comercialización a distancia de servicios financieros, solamente podrá autorizarse si se destinan a consumidores que hayan dado su consentimiento previo.
2. Los Estados miembros adoptarán las medidas adecuadas a fin de que las comunicaciones no solicitadas por los consumidores y efectuadas con vistas a la comercialización a distancia de servicios financieros por otros medios que los contemplados en el apartado 1,
 - a) no sean autorizadas si no se ha obtenido el consentimiento de los consumidores en cuestión
 - o
 - b) solamente puedan utilizarse si no existe una oposición manifiesta del consumidor.

Las medidas contempladas en el primer párrafo no deberán implicar gastos para los consumidores.

Artículo 11

Carácter imperativo de las disposiciones de la Directiva

1. El consumidor no podrá renunciar a los derechos que se le confieren en virtud de la presente Directiva.
2. Los Estados miembros establecerán sanciones adecuadas en caso de incumplimiento por parte del proveedor de lo dispuesto en los artículos 6 y 10.

En estos supuestos, velarán por que se permita al consumidor rescindir el contrato en cualquier momento, sin gastos y sin penalización, así como por garantizar la indemnización, con la mayor rapidez, del daño que éste haya podido sufrir. Esta indemnización podrá incluir, en particular, el reembolso de las cantidades pagadas por el consumidor al proveedor en concepto de ejecución del contrato.

3. El consumidor no podrá verse privado de la protección concedida por la presente Directiva cuando la ley por la que se rija el contrato sea la de un país tercero, en la medida en que el consumidor tenga su residencia en el territorio de uno de los Estados miembros, por una parte, y el contrato posea un vínculo estrecho con la Comunidad, por otra.

CAPÍTULO III - Litigios

Artículo 12

Resolución de litigios

1. Los Estados miembros velarán por la instauración de procedimientos adecuados y eficaces de reclamación y de recurso para la resolución de los litigios entre proveedores y consumidores, utilizando, cuando proceda, los sistemas existentes.
2. Los procedimientos mencionados en el apartado 1 incluirán disposiciones que permitan a uno o varios de los siguientes organismos, tal como se establezcan en la legislación nacional, acudir, según la legislación nacional, a los tribunales o a los organismos administrativos competentes para hacer que se apliquen las disposiciones nacionales previstas para la aplicación de la presente Directiva:
 - a) los organismos públicos o sus representantes;
 - b) las organizaciones de consumidores que posean un interés legítimo en la protección de los consumidores;
 - c) las organizaciones profesionales que posean un interés legítimo para actuar.
3. Los Estados miembros alentarán a los organismos públicos o privados creados para la resolución extrajudicial de litigios a que cooperen para resolver los litigios transfronterizos.
4. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para que los operadores y proveedores de técnicas de comunicación a distancia, cuando estén en condiciones de hacerlo y a partir de una decisión judicial, de una decisión administrativa o de una autoridad de control que se les notifique, pongan fin a las prácticas declaradas no conformes con las disposiciones de la presente Directiva.

Artículo 13

Carga de la prueba

La carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones a que está sometido el proveedor en materia de información del consumidor, así como del consentimiento del consumidor para la celebración del contrato y, cuando proceda, para su ejecución, recaerá en el proveedor.

Será una cláusula abusiva según lo dispuesto en la Directiva 93/13/CEE del Consejo²³, toda cláusula contractual por la que se establezca que la carga de la prueba del cumplimiento, por parte del proveedor, de la totalidad o de parte de las obligaciones que le incumben en virtud de la presente Directiva, recaerá en el consumidor.

²³ DO L 95 de 21.4.1993, p. 29.

CAPÍTULO IV – Modificación de las Directivas

Artículo 14

Directiva 90/619/CEE

El artículo 15 de la Directiva 90/619/CEE se modificará de la forma siguiente:

1. En el apartado 1, el primer párrafo se sustituirá por el texto siguiente:

"1. Cada Estado miembro establecerá que el tomador de un contrato de seguro de vida individual disponga, para renunciar a los efectos de ese contrato, de un plazo comprendido entre catorce y treinta días, que se contarán a partir del momento en el que se informe al tomador del seguro de que se ha celebrado el contrato. Este plazo se elevará a treinta días en los casos contemplados en los apartados 1 y 2 del artículo 4 de la Directiva ../../CE del Parlamento Europeo y del Consejo*.

* DO L (la presente Directiva)."

2. El apartado 2 se sustituirá por el texto siguiente:

"2. Los Estados miembros podrán no aplicar las disposiciones del apartado 1 a los contratos de una duración igual o inferior a seis meses, ni en los casos en que, debido a la situación del tomador del seguro o a las condiciones en las que se haya celebrado el contrato, el tomador del seguro no tenga necesidad de beneficiarse de esta protección especial. Los Estados miembros indicarán en su legislación los casos en los que no se aplicará el apartado 1. No obstante, cuando se celebren estos contratos en las circunstancias contempladas en los apartados 1 y 2 del artículo 4 de la Directiva ../../CE el tomador del seguro dispondrá de un plazo de 14 días*.

* DO L (la presente Directiva)."

Artículo 15

Directiva 97/7/CE

La Directiva 97/7/CE se modificará de la forma siguiente:

1. En el apartado 1 del artículo 3, el primer guión se sustituirá por el texto siguiente:

"- que se refieran a los servicios financieros, en los que se aplicará la Directiva ../../CE del Parlamento Europeo y del Consejo*.

* DO L (la presente Directiva)."

2. Se suprimirá el Anexo II.

Artículo 16

Directiva 98/27/CE

Se añadirá al anexo de la Directiva 98/27/CE el punto 10 siguiente:

"10. Directiva/.../CE* del Parlamento Europeo y el Consejo, de..., relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

* DO L (la presente Directiva)."

CAPÍTULO V – Disposiciones finales

Artículo 17

Transposición

1. Los Estados miembros aplicarán las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para ajustarse a la presente Directiva, a más tardar, el 30 de junio de 2002. Informarán de ello inmediatamente a la Comisión.

Estas disposiciones, en su publicación oficial, harán referencia a la presente Directiva o estarán acompañadas de esta referencia. Los Estados miembros fijarán las modalidades al respecto.

2. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las principales disposiciones legales, reglamentarias o administrativas que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva. En esta comunicación, deberán presentar un cuadro en el que se indiquen, en relación con cada artículo de la presente Directiva, las disposiciones nacionales que le corresponden.

Artículo 18

Entrada en vigor

La presente Directiva entrará en vigor el vigésimo día de su publicación en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas.

Artículo 19

Los destinatarios de la presente Directiva serán los Estados miembros.

Hecho en Bruselas, el

Por el Parlamento Europeo

El Presidente

Por el Consejo

El Presidente

ANEXO

Lista indicativa de servicios financieros

1. Aceptación de depósitos y otros fondos reembolsables.
2. Actividades de préstamo, en particular, créditos al consumo y créditos hipotecarios.
3. Arrendamiento financiero.
4. Transferencias monetarias, emisión y gestión de medios de pago.
5. Operaciones de divisas.
6. Garantías y compromisos.
7. Recepción, transmisión y/o ejecución de instrucciones y prestación de servicios relativos a los instrumentos financieros siguientes:
 - a) instrumentos del mercado monetario
 - b) títulos negociables
 - c) organismos de inversión colectiva en valores mobiliarios y otros sistemas de inversión colectiva
 - d) contratos de futuros y opciones
 - e) instrumentos basados en el tipo de cambio y el tipo de interés.
8. Gestión de carteras y asesoría en materia de inversiones relativas a cualquiera de los instrumentos mencionados en el punto 7.
9. Conservación y gestión de títulos.
10. Servicios de alquiler de cajas de seguridad.
11. Seguros distintos del de vida.
12. Seguros de vida.
13. Seguros de vida vinculados a fondos de inversión.
14. Seguros de enfermedad, a largo plazo, no rescindibles ("permanent health insurance").
15. Operaciones de capitalización.
16. Regímenes de jubilación individuales.

FICHA DE IMPACTO

IMPACTO DE LA PROPUESTA SOBRE LAS EMPRESAS especialmente sobre las pequeñas y medianas empresas (PYME)

Título de la propuesta:

Comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores por la que se modifican las Directivas 90/619/CEE, 97/7/CE y 98/27/CE.

Número de referencia del documento:

COM(1998) 468 final

Propuesta

1. Teniendo en cuenta el principio de subsidiariedad, expóngase la necesidad de una normativa comunitaria en este campo y cuáles son sus principales objetivos.

La venta a distancia de productos y servicios, incluyendo servicios financieros, y en particular, el comercio electrónico, abren un campo de amplias expectativas comerciales dentro del Mercado Único, muy beneficiosas para empresas, PYME y consumidores. En la actualidad, estas transacciones se ofertan y se concluyen fundamentalmente a nivel nacional. Sin embargo, teniendo en cuenta el efecto combinado de la introducción del euro y del progreso tecnológico, es previsible que el comercio transfronterizo se extienda rápidamente, sobre todo aprovechando las nuevas posibilidades que ofrecen el comercio electrónico y la sociedad de la información.

Deberían incrementarse los beneficios derivados del Mercado Único, tanto para consumidores como para proveedores, dado el aumento de competitividad que se ha producido mediante el uso extensivo de nuevas tecnologías, lo cual previsiblemente conllevará una mejora de la oferta y del valor del dinero. Sin embargo, tales beneficios sólo pueden obtenerse si los consumidores y los proveedores depositan su confianza en el marco regulador subyacente.

La Comisión ha decidido elaborar una propuesta de directiva sobre contratos a distancia de servicios financieros después de tener lugar la adopción de la Directiva 97/7/CE del Consejo y del Parlamento Europeo de 20 de mayo de 1997 relativa a "la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia" (Directiva sobre la venta a distancia en general), cuyo ámbito de aplicación no incluyó al sector de los servicios financieros por una decisión del Consejo de 1995 que lo excluía expresamente. Dicha exclusión dio origen a que la Comisión invitara a las partes interesadas a expresar su opinión al respecto, y a que publicara con este fin un Libro Verde sobre "Servicios financieros: cómo satisfacer las expectativas de los consumidores" en mayo de 1996. Como resultado de esta consulta, la Comisión ha decidido elaborar una propuesta específica sobre los contratos a distancia de servicios financieros (es decir, actividades bancarias, seguros e inversiones).

La necesidad de esta directiva ha sido confirmada por la Cumbre de Amsterdam, que incluyó el tema en el "Plan de acción para el Mercado Único" de 1 de junio de 1997. Estas cuestiones también se han reflejado en varias comunicaciones de la Comisión, en

especial "Una iniciativa europea de comercio electrónico" de 16 de abril de 1997 y "Servicios financieros: reforzar la confianza de consumidor" de 26 de junio de 1997.

La propuesta tiene por objeto establecer una base común para las condiciones en las que se ofrecen/demandan, negocian y celebran los contratos a distancia de servicios financieros, reduciendo de este modo el riesgo de que surjan enfoques nacionales divergentes en detrimento de un desarrollo íntegro del Mercado Único, al mismo tiempo que se establecen derechos fundamentales para los consumidores en este campo.

Su impacto sobre las empresas

2. Precítese qué empresas resultarán afectadas por la propuesta.

La propuesta afectará a los proveedores de servicios financieros que comercializan productos y/o servicios financieros por medio de técnicas de comunicación a distancia, así como a los operadores y suministradores de tales medios de comunicación.

Las nuevas tecnologías podrían dar lugar a la creación de nuevas empresas especializadas en algunas de estas técnicas (por ejemplo, en Internet) o permitir que los pequeños proveedores comercialicen sus servicios y/o productos financieros directamente.

3. Especifíquese qué empresas deberán conformarse a la propuesta

Algunos Estados miembros (Francia e Italia, por ejemplo) han refrendado ya o están en curso de aprobar leyes específicas que cubren todas las formas de venta a distancia de servicios financieros. En la gran mayoría de Estados miembros, existen disposiciones específicas relativas a los productos y/o servicios financieros, que generalmente se aplican con independencia del método de venta utilizado (a distancia o en persona). Sin embargo, la actual propuesta no se propone alterar el marco normativo nacional ni el comunitario existentes relativos a los servicios financieros. Las disposiciones en el ámbito de los servicios financieros ya en vigor a escala comunitaria, y en especial aquéllas relativas a la información del consumidor continúan aplicándose, independientemente del método de venta utilizado.

La propuesta establece principios para regular el método de comercialización de la venta a distancia. Su estructura específica especialmente: (i) el derecho del consumidor a recibir por adelantado todos los términos y condiciones del contrato, y (ii) el principio de que los términos y las condiciones contractuales ofrecidos de esta manera deben mantenerse en vigor durante un período dado de tiempo ("período de reflexión"). En caso (a) de celebración del contrato sin que el consumidor haya recibido los términos y las condiciones contractuales o (b) de inducción desleal del proveedor con objeto de cerrar un contrato durante el período de reflexión, al consumidor le asiste el derecho de revocar dicho contrato contra el pago a prorrata del servicio prestado, pero sin incurrir en el pago de penalizaciones.

La propuesta también determina las condiciones aplicables en caso de que un servicio o un producto financiero no estén disponibles en parte o en su totalidad. Además, incluye disposiciones contra la comercialización forzada y las comunicaciones no solicitadas. Con objeto de garantizar la aplicación correcta de la Directiva, la propuesta incluye finalmente disposiciones reguladoras de las acciones legales que pueden interponer organizaciones profesionales y de consumidores.

4. Efectos económicos probables de la propuesta

- sobre el empleo
- sobre la inversión y la creación de empresas
- sobre la competitividad de las empresas.

El texto establece las normas comunitarias que facilitarán la utilización de nuevas tecnologías en la venta a distancia, lo cual puede provocar que los consumidores utilicen más a menudo dichas técnicas en el mercado interior. Por lo tanto, se posibilitarán el fomento del empleo y la inversión en estas actividades. En el ámbito transfronterizo, es posible que se intensifique la competitividad en las ventas al por menor.

5. Señálese si la propuesta contiene medidas especialmente diseñadas para las pequeñas y medianas empresas (obligaciones menores o diferentes, etc.).

La medida central - que fija todas las condiciones contractuales importantes para los consumidores- no reviste características susceptibles de modificación en función de las dimensiones de la empresa que suministra los servicios financieros.

Consultas

6. Cítense los organismos que han sido consultados sobre la propuesta y expóngase la opinión que han dado sobre ella.

Desde julio de 1997, la Comisión ha consultado a órganos consultivos (CCB, IC, Comité de los consumidores), a partes interesadas (sector de los servicios financieros, organizaciones de consumidores/usuarios) y a expertos nacionales (reuniones de 22 de septiembre de 1997 y de 21 de enero de 1998) sobre proyectos preliminares.

Los servicios de la Comisión responsables (DG XV y XXIV) han recibido múltiples opiniones y puntos de vista sobre los proyectos de federaciones y asociaciones de servicios financieros (actividades bancarias, seguros, etc.), de organizaciones de consumidores/usuarios, de otras asociaciones profesionales y de operadores de medios de comunicación.

La mayoría de estas opiniones ha reconocido la necesidad de la acción comunitaria en materia de contratos negociados a distancia; los dictámenes del sector financiero, en especial, han puesto de relieve la necesidad de armonizar este ámbito comercial.