

**DIRECTIVA 2002/65/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO  
de 23 de septiembre de 2002**

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

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 47 y sus artículos 55 y 95,

Vista la propuesta de la Comisión <sup>(1)</sup>,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social <sup>(2)</sup>,

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 251 del Tratado <sup>(3)</sup>,

Considerando lo siguiente:

- (1) En el marco de la realización de los objetivos del mercado interior, es preciso adoptar las medidas destinadas a su progresiva consolidación, debiendo estas medidas contribuir a conseguir un alto nivel de protección de los consumidores, de conformidad con los artículos 95 y 153 del Tratado.
- (2) 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) 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. A fin de garantizar la libertad de elección de los consumidores, que es un derecho esencial de éstos, es necesario un alto nivel de protección de los consumidores para que pueda aumentar la confianza de los consumidores en la venta a distancia.
- (4) Es esencial para el buen funcionamiento del mercado interior que los consumidores puedan negociar y celebrar contratos con un proveedor establecido en otro Estado miembro, tanto si el proveedor está asimismo establecido en el Estado miembro de residencia del consumidor como si no.
- (5) Los servicios financieros, por su carácter incorporal, son particularmente aptos para su contratación a distancia, y el establecimiento de un marco jurídico aplicable a la

comercialización a distancia de servicios financieros debe aumentar la confianza del consumidor en las nuevas técnicas de comercialización a distancia de servicios financieros, como el comercio electrónico.

- (6) La presente Directiva deberá aplicarse de conformidad con el Tratado y con el Derecho derivado, incluida la Directiva 2000/31/CE <sup>(4)</sup> sobre el comercio electrónico, no siendo esta última aplicable más que a las transacciones que en la misma se contemplan.
- (7) Mediante la presente Directiva se pretenden lograr los objetivos antes mencionados sin perjuicio de la normativa comunitaria o nacional relativa a la libre prestación de servicios o, cuando proceda, al control por parte del Estado miembro de acogida o al régimen de autorización y supervisión en los Estados miembros, cuando ello sea compatible con la normativa comunitaria.
- (8) Por otra parte, la presente Directiva, y en particular las disposiciones relativas a la información sobre cualquier cláusula contractual acerca del derecho aplicable al contrato y/o la jurisdicción competente, no afecta a la aplicabilidad a la comercialización a distancia de los servicios financieros del Reglamento (CE) n° 44/2001 del Consejo, de 22 de diciembre de 2000, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil <sup>(5)</sup> y del Convenio de Roma de 1980 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales a la comercialización a distancia de servicios financieros.
- (9) Para alcanzar los objetivos del plan de acción sobre servicios financieros se requiere un nivel aún más elevado de protección de los consumidores en determinados sectores. Ello implica una mayor convergencia, entre otras cosas, de los fondos de inversión colectiva no armonizados, de las normas de conducta aplicables a los servicios de inversión y de los créditos al consumo. Hasta tanto se logre dicha convergencia, debe mantenerse un alto nivel de protección de los consumidores.
- (10) 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 distancia <sup>(6)</sup>, establece las principales disposiciones aplicables a los contratos a distancia relativos a bienes o servicios celebrados entre un proveedor y un consumidor. No obstante, los servicios financieros no están contemplados en esta Directiva.

<sup>(1)</sup> DO C 385 de 11.12.1998, p. 10, y DO C 177 E de 27.6.2000, p. 21.

<sup>(2)</sup> DO C 169 de 16.6.1999, p. 43.

<sup>(3)</sup> Dictamen del Parlamento Europeo de 5 de mayo de 1999 (DO C 279 de 1.10.1999, p. 207), Posición común del Consejo de 19 de diciembre de 2001 (DO C 58 E de 5.3.2002, p. 32), y Decisión del Parlamento Europeo de 14 de mayo de 2002 (no publicada aún en el Diario Oficial); Decisión del Consejo de 26 de junio de 2002 (no publicada aún en el Diario Oficial).

<sup>(4)</sup> DO L 178 de 17.7.2000, p. 1.

<sup>(5)</sup> DO L 12 de 16.1.2001, p. 1.

<sup>(6)</sup> DO L 144 de 4.6.1997, p. 19.

- (11) En el marco del análisis que ha realizado a fin de determinar la necesidad de medidas específicas en el ámbito de los servicios financieros, 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». Las consultas realizadas en este contexto han indicado la necesidad de reforzar la protección de los consumidores en este ámbito. La Comisión, por tanto, ha decidido presentar una propuesta específica relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros.
- (12) Disposiciones divergentes o diferentes para la protección de los consumidores adoptadas por los Estados miembros en materia de comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores podrían tener una incidencia negativa en el funcionamiento del mercado interior y en la competencia entre las empresas dentro de éste. Por consiguiente, es necesario introducir normas comunes a escala comunitaria en este ámbito sin menoscabar por ello la protección general de los consumidores en los Estados miembros.
- (13) La presente Directiva debe garantizar un alto nivel de protección de los consumidores, a fin de garantizar la libre circulación de los servicios financieros. Salvo que la presente Directiva indique expresamente lo contrario, los Estados miembros no deben poder adoptar más disposiciones que las establecidas en la presente Directiva para los ámbitos armonizados por ésta.
- (14) La presente Directiva abarca todos los servicios financieros que pueden prestarse a distancia. Sin embargo, algunos servicios financieros se rigen por disposiciones específicas de la legislación comunitaria que siguen aplicándose a estos servicios financieros. No obstante, es preciso establecer principios relativos a la comercialización a distancia de dichos servicios.
- (15) Los contratos negociados a distancia implican la utilización de técnicas de comunicación a distancia, utilizadas 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. La evolución permanente de estas técnicas exige la definición de principios válidos incluso para las que todavía se utilizan poco. Los contratos a distancia son, pues, aquellos en que la oferta, la negociación y la conclusión se efectúan a distancia.
- (16) Un mismo contrato que comporte operaciones sucesivas o distintas del mismo tipo, escalonadas en el tiempo, puede recibir calificaciones jurídicas diferentes en los diferentes Estados miembros, pero es preciso que la presente Directiva se aplique de la misma manera en todos los Estados miembros. A tal efecto, cabe considerar que la presente Directiva se aplica a la primera de una serie de operaciones sucesivas o distintas del mismo tipo, escalonadas en el tiempo, y que puede considerarse que forman un todo, tanto si esta operación o esta serie de operaciones son objeto de un único contrato o de diferentes contratos sucesivos.
- (17) Se considera «acuerdo inicial» de servicio, por ejemplo, la apertura de una cuenta bancaria, la adquisición de una tarjeta de crédito o la celebración de un contrato de gestión de cartera y que las «operaciones» pueden consistir, por ejemplo, en el depósito o retirada de dinero de una cuenta bancaria, los pagos efectuados mediante tarjeta de crédito o las transacciones realizadas en el marco de un contrato de gestión de cartera. No supone una «operación» el hecho de añadir nuevos elementos a un acuerdo inicial, como la posibilidad de utilizar un instrumento de pago electrónico en combinación con la propia cuenta bancaria ya existente, sino un contrato adicional al que se aplicará la presente Directiva. La suscripción de nuevas participaciones del mismo fondo de inversión colectiva se considera una de las «operaciones sucesivas de igual naturaleza».
- (18) Al hacer referencia a un sistema de prestación de servicios organizado por el proveedor de servicios financieros, la presente Directiva pretende excluir de su ámbito de aplicación las prestaciones de servicios efectuadas con carácter estrictamente ocasional y al margen de una estructura comercial cuyo objetivo sea celebrar contratos a distancia.
- (19) El proveedor es la persona que presta servicios a distancia. La presente Directiva, no obstante, debe aplicarse asimismo cuando una de las etapas de la comercialización se desarrolle con la participación de un intermediario. 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 régimen jurídico.
- (20) Entre los «soportes duraderos» se encuentran en particular los disquetes informáticos, los CD-ROM, los DVD y los discos duros de los ordenadores de los consumidores en que estén almacenados mensajes de correo electrónico, pero a menos que responda a los criterios de la definición de soportes duraderos, una dirección Internet no constituye un soporte duradero.
- (21) La utilización de técnicas de comunicación a distancia no debe provocar una limitación indebida de la información proporcionada al cliente. 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. El consumidor, antes de la celebración de un contrato, debe recibir las informaciones previas necesarias para poder apreciar convenientemente el servicio financiero que se le propone y, en consecuencia, realizar su elección con conocimiento de causa. El proveedor debe especificar por cuanto tiempo es válida su oferta.
- (22) Los elementos de información enumerados en la presente Directiva se refieren a la información de carácter general aplicable a los servicios financieros de todo tipo. Los demás requisitos de información sobre un servicio financiero determinado, como la cobertura de una póliza de seguros, no se especifican únicamente en la presente Directiva. Dicha información debe facilitarse, cuando proceda, de acuerdo con la normativa comunitaria o con arreglo a la legislación nacional pertinente adoptada conforme al Derecho comunitario.

- (23) Es importante, a fin de garantizar la mayor protección posible del consumidor, que éste reciba suficiente información sobre las disposiciones de la presente Directiva y, en su caso, sobre los códigos de conducta existentes en este ámbito y que disponga de un derecho de rescisión.
- (24) Cuando el derecho de rescisión no se aplique porque el consumidor solicita expresamente que se ejecute el contrato, el proveedor debe informar de ello al consumidor.
- (25) Debe protegerse al consumidor contra los servicios no solicitados. El consumidor debe verse eximido de toda obligación en caso de servicios no solicitados, ya que la ausencia de respuesta no equivale a un consentimiento por su parte. Sin embargo, esta norma se debe entender sin perjuicio de la reconducción tácita de los contratos válidamente celebrados entre las partes, cuando la legislación de los Estados miembros lo permita.
- (26) Los Estados miembros deben adoptar las medidas necesarias a fin de proteger eficazmente a los consumidores que no desean que se les contacte a través de determinadas técnicas de comunicación o en determinados momentos. La presente Directiva no debe afectar 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.
- (27) Es preciso, a fin de proteger a los consumidores, prever procedimientos apropiados y eficaces de reclamación y recurso en los Estados miembros para la resolución de eventuales litigios entre proveedores y consumidores, utilizando, en su caso, los procedimientos existentes.
- (28) Conviene que los Estados miembros alienten a los organismos públicos o privados creados para la resolución extrajudicial de litigios a cooperar para resolver los litigios transfronterizos. 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. La constitución de la red FIN-NET ofrece mayor asistencia a los consumidores cuando utilicen servicios transfronterizos.
- (29) La presente Directiva no menoscaba el derecho de los Estados miembros a ampliar, con arreglo a la legislación comunitaria, la protección que en la misma se establece respecto de las organizaciones sin ánimo de lucro o de terceros que recurran a servicios financieros para establecerse como empresarios.
- (30) Conviene que la presente Directiva ampare también los casos en que la legislación nacional incluye el concepto de declaración contractual vinculante realizada por el consumidor.
- (31) Conviene que lo dispuesto por la presente Directiva sobre elección de la lengua por parte del proveedor se entienda sin perjuicio de las disposiciones de la legislación nacional, adoptadas de conformidad con la legislación comunitaria, que regulen la elección de la lengua.
- (32) La Comunidad y los Estados miembros han adoptado una serie de compromisos en el marco del Acuerdo general sobre el comercio de servicios de la Organización Mundial del Comercio relativos a la posibilidad de que los consumidores adquieran en el extranjero servicios bancarios y servicios de inversión. El Acuerdo general sobre el comercio de servicios permite a los Estados miembros adoptar medidas 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. Estas medidas no deben imponer restricciones que fueran más allá de lo justificable para garantizar la protección de los consumidores.
- (33) Con vistas a la adopción de la presente Directiva conviene adaptar el ámbito de aplicación de la Directiva 97/7/CE y de la Directiva 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 1998, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores <sup>(1)</sup>, así como el ámbito de aplicación del período de renuncia mencionado en la segunda 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 <sup>(2)</sup>.
- (34) Dado que el objetivo de la acción propuesta, es decir, el establecimiento de normas comunes en materia de comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros y por consiguiente puede lograrse mejor a escala comunitaria, la Comunidad puede adoptar medidas con arreglo al principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado. Con arreglo al principio de proporcionalidad consagrado en el mencionado artículo la presente Directiva no excede de lo necesario para alcanzar dicho objetivo.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

#### Artículo 1

#### Objeto y 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. En el caso de contratos relativos a servicios financieros que comprendan un acuerdo inicial de servicio seguido por operaciones sucesivas o una serie de distintas operaciones del mismo tipo escalonadas en el tiempo, las disposiciones de la presente Directiva solamente se aplicarán al acuerdo inicial.

<sup>(1)</sup> DO L 166 de 11.6.1998, p. 51; Directiva cuya última modificación la constituye la Directiva 2000/31/CE (DO L 178 de 17.7.2000, p. 1).

<sup>(2)</sup> DO L 330 de 29.11.1990, p. 50; Directiva cuya última modificación la constituye la Directiva 92/96/CEE (DO L 360 de 9.12.1992, p. 1).

En caso de que no exista un acuerdo inicial de servicio pero que las operaciones sucesivas o distintas del mismo tipo escalonadas en el tiempo se realicen entre las mismas partes contratantes, los artículos 3 y 4 sólo se aplicarán cuando se realice la primera operación. No obstante, cuando no se realice operación alguna de la misma naturaleza durante más de un año, la realización de la operación siguiente se considerará como la primera de una nueva serie de operaciones y, en consecuencia, serán de aplicación las disposiciones de los artículos 3 y 4.

## Artículo 2

### Definiciones

A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

- a) «contrato a distancia»: todo 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 exclusivamente una o varias técnicas de comunicación a distancia hasta la celebración del contrato, incluida la propia celebración del contrato;
- b) «servicio financiero»: todo servicio bancario, de crédito, de seguros, de jubilación personal, de inversión o de pago;
- c) «proveedor»: toda persona física o jurídica, privada o pública, que, en el marco de sus actividades comerciales o profesionales, preste los servicios contractuales a que hacen referencia los contratos a distancia;
- d) «consumidor»: toda persona física que, en los contratos a distancia, actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial o profesional;
- e) «técnica de comunicación a distancia»: todo 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»: todo instrumento que permita al consumidor almacenar la información dirigida personalmente a él, de modo que pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo adecuado para los fines para los que la información está destinada y que permita la reproducción sin cambios de la información almacenada;
- g) «operador o proveedor de una técnica de comunicación a distancia»: toda persona física o jurídica, pública o privada, cuya actividad comercial o profesional consista en poner a disposición de los proveedores una o más técnicas de comunicación a distancia.

## Artículo 3

### Información del consumidor previa a la celebración de un contrato a distancia

1. Con la debida antelación y antes de que el consumidor asuma cualquier obligación en virtud de un contrato a distancia o de una oferta, éste deberá recibir la siguiente información relativa a:

#### 1) el proveedor

- a) la identidad y actividad principal del proveedor, la dirección geográfica en que el proveedor esté establecido y cualquier otra dirección geográfica que proceda para las relaciones del consumidor con el proveedor;

- b) la identidad del representante del proveedor establecido en el Estado miembro de residencia del consumidor y la dirección geográfica que proceda para las relaciones del consumidor con el representante, cuando exista dicho representante;
- c) en caso de que las relaciones comerciales del consumidor sean con algún profesional distinto del proveedor, la identidad de dicho profesional, la condición con arreglo a la que actúa respecto al consumidor y la dirección geográfica que proceda para las relaciones del consumidor con el profesional;
- d) cuando el proveedor esté inscrito en un registro público mercantil o similar, el registro mercantil en que el proveedor esté inscrito y su número de registro, o medios equivalentes de identificación en dicho registro;
- e) si una determinada actividad del proveedor está sujeta a un régimen de autorización, los datos de la correspondiente autoridad de supervisión;

#### 2) el servicio financiero

- a) una descripción de las principales características del servicio financiero;
- b) el precio total que deba pagar el consumidor al proveedor del servicio financiero, con inclusión de todas las comisiones, cargas y gastos, así como todos los impuestos pagados a través del proveedor o, cuando no pueda indicarse un precio exacto, la base de cálculo que permita al consumidor comprobar el precio;
- c) en su caso, una advertencia que indique que el servicio financiero está relacionado con instrumentos que implican riesgos especiales derivados de sus características específicas o de las operaciones que se vayan a ejecutar o cuyo precio depende de fluctuaciones en mercados financieros ajenos al control del proveedor, y cuyos resultados históricos no son indicadores de resultados futuros;
- d) la indicación de que puedan existir otros impuestos o gastos que no se paguen a través del proveedor o que no los facture él mismo;
- e) toda limitación del período durante el cual la información suministrada sea válida;

#### f) las modalidades de pago y de ejecución;

- g) cualquier coste suplementario específico para el consumidor inherente a la utilización de la técnica de comunicación a distancia, en caso de que se repercuta dicho coste;

#### 3) el contrato a distancia

- a) la existencia o no de derecho de rescisión de conformidad con el artículo 6 y, de existir tal derecho, su duración y las condiciones para ejercerlo, incluida información relativa al importe que el consumidor pueda tener que abonar con arreglo al apartado 1 del artículo 7, así como las consecuencias de la falta de ejercicio de ese derecho;

- b) la duración contractual mínima, en caso de contratos de prestación de servicios financieros permanentes o periódicos;
- c) información acerca de cualquier derecho que puedan tener las partes a rescindir el contrato anticipadamente o unilateralmente con arreglo a las condiciones del contrato, incluidas las penalizaciones que pueda imponer el contrato en dicho caso;
- d) las instrucciones para ejercer el derecho de rescisión, indicando, por ejemplo, a dónde debe dirigirse la notificación de la rescisión;
- e) el Estado o los Estados miembros en cuya legislación se basa el proveedor para establecer relaciones con el consumidor antes de la celebración del contrato;
- f) las cláusulas contractuales, si las hubiere, relativas a la ley aplicable al contrato a distancia y/o a la jurisdicción competente para conocer del asunto;
- g) la lengua o las lenguas en que las condiciones contractuales y la información previa a que se refiere el presente artículo se presentan, y la lengua o lenguas en que el proveedor, con el acuerdo del consumidor, lleva a cabo la comunicación mientras dure el contrato;

#### 4) vías de recurso

- a) si existe o no acceso a procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso para el consumidor que es parte en el contrato, y, de ser así, cómo puede el consumidor tener acceso a ellos;
- b) la existencia de fondos de garantía u otros mecanismos de indemnización no abarcados por la Directiva 94/19/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 1994, relativa a los sistemas de garantía de depósitos <sup>(1)</sup> y la Directiva 97/9/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de marzo de 1997, relativa a los sistemas de indemnización de los inversores <sup>(2)</sup>.

2. La información a que se refiere el apartado 1, cuyo fin comercial deberá indicarse inequívocamente, se comunicará de manera clara y comprensible por cualquier medio que se adapte a la técnica de comunicación a distancia utilizada, respetando debidamente, en particular, los principios de buena fe en las transacciones comerciales y los principios que regulan la protección de las personas que, con arreglo a la legislación de los Estados miembros, carecen de capacidad de obrar, como por ejemplo los menores de edad.

3. En el caso de comunicación a través de telefonía vocal:

- a) al comienzo de toda conversación con el consumidor se indicará claramente la identidad del proveedor y el fin comercial de la llamada iniciada por el proveedor;
- b) previa aceptación expresa del consumidor, sólo deberá suministrarse la información siguiente
  - la identidad de la persona en contacto con el consumidor y su vínculo con el proveedor,
  - una descripción de las características principales del servicio financiero,
  - precio total que deba pagar el consumidor al proveedor del servicio financiero, incluidos todos los impuestos pagados a través del proveedor o, cuando no se pueda

indicar un precio exacto, la base de cálculo que permita al consumidor comprobar el precio,

- indicación de que puedan existir otros impuestos o gastos que no se paguen a través del proveedor o que no los facture él mismo,
- la existencia o inexistencia de un derecho de rescisión de conformidad con el artículo 6 y, de existir ese derecho, su duración y las condiciones para ejercerlo, incluida información relativa al importe que pueda exigirse que pague el consumidor con arreglo al apartado 1 del artículo 7.

El proveedor informará al consumidor acerca de la existencia de información adicional disponible previa petición y del tipo de información en cuestión. En todo caso, el proveedor proporcionará la información plena cuando cumpla con sus obligaciones según el artículo 5.

4. La información sobre las obligaciones contractuales, que deberá comunicarse al consumidor durante la fase precontractual, deberá ser conforme a las obligaciones contractuales que resulten de la legislación normalmente aplicable al contrato si éste se celebrara.

#### Artículo 4

##### Requisitos adicionales de información

1. Cuando existan disposiciones en la legislación comunitaria que regulen servicios financieros que requieran informaciones previas adicionales a las que figuran en el apartado 1 del artículo 3, dichos requisitos seguirán siendo de aplicación.

2. Hasta tanto tenga lugar una armonización suplementaria, los Estados miembros podrán mantener o introducir disposiciones más estrictas sobre los requisitos de información previa siempre y cuando dichas disposiciones sean conformes con el Derecho comunitario.

3. Los Estados miembros deberán comunicar a la Comisión las disposiciones nacionales sobre requisitos de información previa previstas en los apartados 1 y 2 del presente artículo cuando dichos requisitos sean adicionales a los que se enumeran en el apartado 1 del artículo 3. La Comisión deberá tener en cuenta las disposiciones nacionales comunicadas al elaborar el informe a que se refiere el apartado 2 del artículo 20.

4. La Comisión, con objeto de crear un alto nivel de transparencia por todos los medios pertinentes, garantizará que dicha información relativa a las disposiciones nacionales que se le haya comunicado, sea puesta a disposición de los consumidores y de los proveedores.

#### Artículo 5

##### Comunicación de las condiciones contractuales y de la información previa

1. El proveedor comunicará al consumidor todas las condiciones contractuales, así como la información contemplada en el apartado 1 del artículo 3 y en el artículo 4, en soporte de papel u otro soporte duradero accesible al consumidor y puesto a su disposición con la suficiente antelación antes de que el consumidor asuma obligaciones mediante cualquier contrato a distancia u oferta.

<sup>(1)</sup> DO L 135 de 31.5.1994, p. 5.

<sup>(2)</sup> DO L 84 de 26.3.1997, p. 22.

2. El proveedor cumplirá inmediatamente después de la celebración del contrato las obligaciones que le incumben con arreglo a lo dispuesto en el apartado 1 cuando aquél se haya celebrado a petición del consumidor utilizando una técnica de comunicación a distancia que no permita transmitir las condiciones contractuales y la información de conformidad con el apartado 1.

3. En cualquier momento durante la relación contractual, el consumidor tendrá derecho a obtener, si así lo solicita, las condiciones contractuales en soporte de papel. Además, el consumidor tendrá el derecho de cambiar las técnicas de comunicación a distancia utilizadas, salvo que sea incompatible con el contrato celebrado o con la naturaleza del servicio financiero prestado.

#### Artículo 6

##### Derecho de rescisión

1. Los Estados miembros velarán por que el consumidor disponga de un plazo de 14 días naturales para rescindir el contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna. Sin embargo, dicho plazo deberá ampliarse hasta 30 días naturales en el caso de contratos relacionados con seguros de vida contemplados en la Directiva 90/619/CEE y jubilaciones personales.

El plazo durante el cual podrá ejercerse el derecho de rescisión comenzará a correr:

- bien el día de la celebración del contrato, salvo en relación con los mencionados seguros de vida, para los que el plazo comenzará cuando se informe al consumidor de que el contrato ha sido celebrado,
- bien a partir del día en que el consumidor reciba las condiciones contractuales y la información, de conformidad con los apartados 1 y 2 del artículo 5, si ésta es posterior.

Los Estados miembros, además del derecho de rescisión, podrán establecer que se suspenda la aplicabilidad de los contratos a distancia relativos a servicios de inversión durante el plazo previsto en el presente apartado.

2. El derecho de rescisión no se aplicará a los contratos relativos a:

- a) servicios financieros cuyo precio dependa de fluctuaciones de los mercados financieros que el proveedor no pueda controlar, que pudieran producirse durante el plazo en el transcurso del cual pueda ejercerse el derecho de rescisión, como, por ejemplo, los servicios relacionados con:
  - operaciones de cambio de divisas,
  - instrumentos del mercado monetario,
  - títulos negociables,
  - participaciones en entidades de inversión colectiva,
  - contratos financieros de futuros, incluidos los instrumentos equivalentes que impliquen una liquidación en efectivo,
  - contratos de futuros sobre tipos de interés (FRA),
  - contratos de permuta (*swaps*) sobre tipos de interés, sobre divisas o los contratos de intercambios ligados a acciones o a un índice sobre acciones (*equity swaps*),

— opciones destinadas a la compra o venta de cualquiera de los instrumentos contemplados en la presente letra, incluidos los instrumentos equivalentes que impliquen una liquidación en efectivo. Concretamente, se incluyen en esta categoría las opciones sobre divisas y sobre tipos de interés;

b) pólizas de seguros de viaje o de equipaje o seguros similares de una duración inferior a un mes;

c) contratos que se hayan ejecutado en su totalidad por ambas partes a petición expresa del consumidor antes de que éste ejerza su derecho de rescisión.

3. Los Estados miembros podrán disponer que el derecho de rescisión no se aplique a:

a) los créditos destinados principalmente a la adquisición o conservación de derechos de propiedad en terrenos o en inmuebles existentes o por construir, o a renovar o mejorar inmuebles; o

b) los créditos garantizados ya sea por una hipoteca sobre un bien inmueble o por un derecho sobre un inmueble;

c) las declaraciones de consumidores hechas con la intervención de un fedatario público, siempre y cuando éste dé fe de que se han garantizado los derechos del consumidor contemplados en el apartado 1 del artículo 5.

Lo dispuesto en el presente apartado no afectará al derecho al período de reflexión en beneficio del consumidor que resida en un Estado miembro en caso de que el mismo exista en el momento de adopción de la presente Directiva.

4. Los Estados miembros que hagan uso de la posibilidad que establece el apartado 3 deberán comunicarlo a la Comisión.

5. La Comisión deberá poner a disposición del Parlamento Europeo y del Consejo la información comunicada por los Estados miembros y garantizar que tengan acceso a la misma los consumidores y proveedores que la soliciten.

6. Cuando el consumidor ejerza su derecho de rescisión, lo notificará, antes de expirar el plazo correspondiente, con arreglo a las instrucciones que se le hayan dado de conformidad con lo dispuesto en la letra d) del punto 3 del apartado 1 del artículo 3, por un procedimiento que permita dejar constancia de la notificación y que sea conforme al Derecho nacional. Se considerará que la notificación ha sido hecha dentro de plazo si se hace en un soporte de papel o sobre otro soporte duradero, disponible y accesible al destinatario, y se envía antes de expirar el plazo.

7. El presente artículo no se aplicará a los acuerdos de crédito rescindidos con arreglo a lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 6 de la Directiva 97/7/CE y del artículo 7 de la Directiva 94/47/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 1994, relativa a la protección de los adquirentes en lo relativo a determinados aspectos de los contratos de adquisición de un derecho de utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido <sup>(1)</sup>.

<sup>(1)</sup> DO L 280 de 29.10.1994, p. 83.

En caso de que a un contrato a distancia relativo a un servicio financiero determinado se le haya adjuntado otro contrato a distancia referente a servicios financieros prestados por el proveedor o por un tercero basado en un acuerdo entre el tercero y el proveedor, dicho contrato adicional quedará resuelto, sin penalización alguna, cuando el consumidor ejerza el derecho de rescisión con arreglo a lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 6.

8. Lo dispuesto en el presente artículo se entenderá sin perjuicio de las disposiciones legales y reglamentarias de los Estados miembros sobre rescisión o cancelación de los contratos a distancia o sobre su inaplicabilidad y del derecho del consumidor de cumplir sus obligaciones contractuales antes de la fecha fijada en el contrato a distancia. Se aplicará esta disposición independientemente de las condiciones y de los efectos jurídicos de la resolución del contrato a distancia.

#### Artículo 7

##### Pago del servicio prestado antes de la rescisión

1. Cuando el consumidor ejerza el derecho de rescisión que le otorga el apartado 1 del artículo 6, solamente estará obligado a pagar, a la mayor brevedad, el servicio financiero realmente prestado por el proveedor de conformidad con el contrato. No podrá darse comienzo a la ejecución del contrato hasta que el consumidor haya dado su consentimiento. El importe que deba pagar no podrá:

- rebasar un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio, comparada con la cobertura total del contrato,
- ser en ningún caso de tal magnitud que pueda ser entendida como una penalización.

2. Los Estados miembros podrán prever que el consumidor no esté obligado a pagar ninguna cantidad cuando rescinda un contrato de seguro.

3. El proveedor no podrá exigir pago alguno del consumidor a tenor del apartado 1 a menos que pueda demostrar que el consumidor ha sido debidamente informado del importe adeudado, de conformidad con lo establecido en la letra a) del punto 3 del apartado 1 del artículo 3. Sin embargo, no podrá en ningún caso exigir dicho pago en caso de que haya iniciado la ejecución del contrato antes de expirar el período de rescisión que establece el apartado 1 del artículo 6 sin que el consumidor lo haya solicitado previamente.

4. El proveedor reembolsará al consumidor a la mayor brevedad, y dentro de un plazo máximo de treinta días naturales, todas las cantidades que haya percibido de éste con arreglo a lo establecido en el contrato a distancia, salvo el importe mencionado en el apartado 1. Dicho plazo comenzará a correr el día en que el proveedor reciba la notificación de la rescisión.

5. El consumidor devolverá al proveedor cualquier cantidad o bien que haya recibido de éste, a la mayor brevedad y a más tardar 30 días naturales después de que el consumidor remita la notificación de la rescisión.

#### Artículo 8

##### Pago mediante tarjeta

Los Estados miembros velarán por que existan medidas apropiadas para que:

- el consumidor pueda solicitar la anulación del pago en caso de utilización fraudulenta de su tarjeta de pago en el marco de contratos a distancia,
- en caso de dicha utilización fraudulenta se abonen en cuenta al consumidor las sumas abonadas en concepto de pago o se le restituyan.

#### Artículo 9

##### Servicios no solicitados

Sin perjuicio de las normas previstas en la legislación de los Estados miembros relativas a la renovación tácita de los contratos a distancia, cuando éstas permitan dicha renovación tácita, los Estados miembros tomarán las medidas necesarias a fin de:

- prohibir la prestación de servicios financieros a un consumidor sin la solicitud previa de éste, cuando esta prestación implique una exigencia de pago inmediato o aplazado,
- dispensar al consumidor de toda obligación en caso de prestación no solicitada, sin que la falta de respuesta pueda considerarse como consentimiento.

#### Artículo 10

##### Comunicaciones no solicitadas

1. Será necesario el consentimiento previo del consumidor para que un proveedor pueda utilizar las técnicas de comunicación a distancia siguientes:

- a) sistema automático de llamada sin intervención humana (llamadas automáticas);
- b) fax.

2. Los Estados miembros velarán por que las técnicas de comunicación a distancia distintas de las previstas en el apartado 1, cuando permitan una comunicación individual:

- a) no se autoricen si no se ha obtenido el consentimiento previo de los consumidores afectados, o
- b) solamente puedan utilizarse en caso de que no exista oposición manifiesta del consumidor.

3. Las medidas indicadas en los apartados 1 y 2 no supondrán ningún gasto para el consumidor.

#### Artículo 11

##### Sanciones

Los Estados miembros deberán prever sanciones adecuadas en caso de incumplimiento por parte del proveedor de las disposiciones nacionales adoptadas para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva.

En particular, podrán disponer al respecto que el consumidor pueda rescindir el contrato en todo momento, sin gastos y sin penalización alguna.

Dichas sanciones deberán ser efectivas, proporcionadas y disuasorias.

*Artículo 12***Carácter imperativo de las disposiciones de la presente Directiva**

1. El consumidor no podrá renunciar a los derechos que se le confieren en virtud de la presente Directiva.
2. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el consumidor no pierda la protección concedida en virtud de la presente Directiva por haberse elegido como aplicable al contrato la legislación de un tercer país, si el contrato tiene un vínculo estrecho con el territorio de uno o más Estados miembros.

*Artículo 13***Recurso judicial o administrativo**

1. Los Estados miembros velarán por que existan medios adecuados y eficaces de asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva en interés de los consumidores.
2. Los medios contemplados en el apartado 1 incluirán disposiciones que permitan a uno o más de los organismos siguientes, tal como se establezca en la legislación nacional, acudir, según la legislación nacional, a los tribunales o a los órganos administrativos competentes para hacer que se apliquen las disposiciones nacionales previstas para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva:
  - a) organismos públicos o sus representantes;
  - b) organizaciones de consumidores que posean un interés legítimo en la protección de los consumidores;
  - c) organizaciones profesionales que posean un interés legítimo para actuar.
3. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para garantizar que, sobre la base de una resolución judicial, de una decisión administrativa o de una decisión de una autoridad de control que haya sido notificada previamente, los operadores y proveedores de técnicas de comunicación a distancia pongan fin a las prácticas declaradas no conformes con las disposiciones de la presente Directiva, si los citados operadores y proveedores pueden hacerlo.

*Artículo 14***Recurso extrajudicial**

1. Los Estados miembros alentarán el establecimiento y desarrollo de procedimientos extrajudiciales apropiados y eficaces de reclamación y recurso adecuados para la resolución de litigios de los consumidores relativos a los servicios financieros prestados a distancia.
2. En particular, los Estados miembros fomentarán que los órganos competentes para la resolución extrajudicial de litigios cooperen en la resolución de litigios transfronterizos relativos a los servicios financieros prestados a distancia.

*Artículo 15***Carga de la prueba**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 7, los Estados miembros podrán disponer que la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones que incumban al proveedor en materia de información del consumidor, así como del consentimiento del consumidor para la celebración del contrato y, cuando proceda, para su ejecución, pueda recaer en el proveedor.

Tendrá la consideración de cláusula abusiva con arreglo a lo dispuesto en la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores <sup>(1)</sup>, 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, recae en el consumidor.

*Artículo 16***Adopción de medidas transitorias**

Los Estados miembros podrán imponer normas nacionales que sean conformes con la presente Directiva a los proveedores establecidos en un Estado miembro que todavía no haya llevado a cabo la transposición de la presente Directiva y cuyo ordenamiento jurídico no imponga obligaciones equivalentes a las que establece la presente Directiva.

*Artículo 17***Directiva 90/619/CEE**

El primer párrafo del apartado 1 del artículo 15 de la Directiva 90/619/CEE se sustituirá por el texto siguiente:

«1. Cada Estado miembro dispondrá que el tomador de un contrato de seguro de vida individual disponga de un plazo de 30 días naturales, a partir del momento en que se informe al tomador de que se celebra el contrato, para renunciar a los efectos del contrato.»

*Artículo 18***Directiva 97/7/CE**

La Directiva 97/7/CE se modificará como sigue:

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

«— que se refieran a cualquier servicio financiero a los que se aplica la Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE (\*).

(\*) DO L 271 de 9.10.2002, p. 16.»

- 2) Se suprimirá el anexo II.

(1) DO L 95 de 21.4.1993, p. 29.



## Artículo 19

**Directiva 98/27/CE**

Se añadirá al anexo de la Directiva 98/27/CE el punto 11 siguiente:

- «11. Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y el Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE (\*).

(\*) DO L 271 de 9.10.2002, p. 16.»

## Artículo 20

**Examen**

1. Una vez puesta en aplicación la presente Directiva, la Comisión examinará el funcionamiento del mercado interior de los servicios financieros respecto de la comercialización de dichos servicios. Procurará analizar y exponer en detalle las dificultades a las que se enfrenten o pudieran enfrentarse consumidores y proveedores, en especial las que se deriven de las diferencias entre las disposiciones nacionales y las relativas a la información y al derecho de rescisión.

2. A más tardar el 9 de abril de 2006, la Comisión presentará un informe al Parlamento Europeo y al Consejo sobre los problemas a los que tengan que hacer frente tanto los consumidores como los proveedores que pretendan comprar o vender servicios financieros, junto con propuestas, cuando resulte necesario, de modificación, de mayor armonización, o ambas, de las disposiciones relativas a la información y al derecho de rescisión en la legislación comunitaria relativa a los servicios financieros y/o los servicios cubiertos por el artículo 3.

## Artículo 21

**Adaptación del Derecho interno a la Directiva**

1. Los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva a más tardar el 9 de octubre de 2004. Informarán de ello inmediatamente a la Comisión.

Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones estas incluirán una referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.

2. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las principales disposiciones de derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva así como una tabla de correspondencias entre las disposiciones de la presente Directiva y las disposiciones nacionales que le corresponden.

## Artículo 22

**Entrada en vigor**

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

## Artículo 23

**Destinatarios**

Los destinatarios de la presente Directiva serán los Estados miembros.

Hecho en Bruselas, el 23 de septiembre de 2002.

Por el Parlamento Europeo

El Presidente

P. COX

Por el Consejo

El Presidente

M. FISCHER BOEL