

CONTRACTACIÓ A DISTÀNCIA DE SERVEIS FINANCERS

Els contractes a distància de serveis financers són els contractes subscrits entre un proveïdor i una persona consumidora que tinguin com a objecte la prestació de qualsevol mena de servei financer a les persones consumidores i usuàries, en l'àmbit d'un sistema de venda o de prestació de serveis a distància organitzat pel proveïdor, quan es facin servir exclusivament tècniques de comunicació a distància, inclosa la formalització del contracte.

Tenen la consideració de serveis financers:

- Serveis bancaris, de crèdit o de pagament
- Serveis d'inversió
- Operacions d'assegurances privades
- Plans de pensions
- Activitat de mediació d'assegurances

INFORMACIÓ PRECONTRACTUAL

L'oferta i la formalització del contracte ha de quedar guardada en un suport durador.

La persona proveïdora del servei financer ha de subministrar a la persona consumidora amb antelació i abans que assumeixi qualsevol obligació derivada de l'oferta o del contracte a distància, la informació relativa a:

- La identitat i l'activitat principal a què es dedica, l'adreça geogràfica on estigui establerta i qualsevol altra adreça que calgui per a les relacions de consum.
- Si hi intervé una persona representant establerta en un Estat membre de la residència de la persona consumidora: la identitat del representant, la qualitat en què actua, l'adreça geogràfica, el telèfon, el fax, l'adreça electrònica i la identitat completa de la persona proveïdora.
- Si hi intervé una persona professional, com els representants o intermediaris d'entitats financeres, la identitat, la condició en què actua i l'adreça geogràfica.
- Si el proveïdor està inscrit en un registre públic, el registre i el número de registre o mitjans equivalents d'identificació en el registre.
- Si el proveïdor es troba subjecte a un règim d'autorització, les dades de la corresponent autoritat de supervisió.

Independentment d'aquests requisits, són d'aplicació els requisits addicionals d'informació prèvia establerts en la legislació especial que sigui aplicable al servei financer objecte del contracte a distància.

El servei financer ha d'incorporar:

- Una descripció de les principals característiques.
- El preu total, incloent-hi totes les comissions, càrregues i despeses, i tots els impostos pagats a través de la persona proveïdora o, quan no se'n pugui indicar un preu exacte, la base de càlcul que en permeti comprovar el preu.
- Si s'escau, un advertiment que indiqui que el servei financer està relacionat amb instruments que impliquen riscos especials.
- La indicació que hi pot haver altres impostos o despeses que no es paguin a través de la persona proveïdora o que no els facturi ella mateixa.
- La limitació del període durant el qual la informació subministrada sigui vàlida.
- Les modalitats de pagament i d'execució.
- Qualsevol cost suplementari específic inherent a la utilització de la tècnica de comunicació a distància, en cas que es repercuteixi aquest cost.
- En el cas dels plans de pensions, s'ha d'informar que les quantitats aportades i l'estalvi generat es destinarà només a cobrir les situacions previstes en el contracte i no poden ser recuperades per a cap altra finalitat que no siguin els supòsits excepcionals prevists en les condicions contractuals.

CONTRACTE

El contracte a distància dels serveis financers ha de fer referència entre d'altres, als aspectes següents: l'existència o no del dret de desistiment i les condicions per a exercir aquest dret, la durada contractual mínima, les clàusules contractuals relatives a llei aplicable i jurisdicció competent, els sistemes de resolució extrajudicial de conflictes, l'existència de fons de garantia o altres mecanismes d'indemnització...

En el cas que la comunicació es faci per **telèfon**, al començament de la conversa han d'indicar clarament la identitat de la persona proveïdora i la finalitat comercial de la telefonada, i amb l'acceptació prèvia de la persona consumidora, s'ha de subministrar la informació relativa a la identitat de la persona que estableix el contacte, la descripció de les característiques principals del servei financer, el preu total, la indicació que hi pot haver impostos extres o altres despeses, l'existència o no de dret de desistiment i condicions per a exercir-lo, i la possibilitat de disposar d'informació addicional.

La persona proveïdora ha de comunicar totes les condicions contractuals i ha de fer arribar a la persona consumidora, la informació en paper o en un altre suport durador accessible amb prou antelació, abans no tingui lloc la possible formalització del contracte a distància o l'acceptació d'una oferta i, en tot cas, abans de contractar.

Si el contracte s'ha subscrit a petició de la persona consumidora amb una tècnica de comunicació a distància que no permet transmetre les condicions contractuals i la informació exigida, la persona proveïdora ha de complir les obligacions de comunicació immediatament després de la formalització del contracte.

En qualsevol moment de la relació contractual, si la persona consumidora ho sol·licita, té dret a obtenir les condicions contractuals en paper. A més, es té dret a canviar la tècnica o tècniques de comunicació a distància utilitzades, llevat que sigui incompatible amb el contracte subscrit o amb la naturalesa del servei financer.

L'incompliment dels requisits relatius a la informació prèvia i a la comunicació d'aquesta informació prèvia pot donar lloc a la nul·litat del contracte.

DRET DE DESISTIMENT

El termini per a l'exercici del dret de desistiment en un contracte formalitzat a distància de serveis financers destinats a persones consumidores és de 14 dies naturals. Quan es tracti de contractes relacionats amb assegurances de vida, el termini és de 30 dies naturals.

El termini comença a comptar des del dia de la formalització del contracte, llevat dels casos de les assegurances de vida, que comença quan s'informa la persona consumidora que el contracte ha estat formalitzat. No obstant això, si no es reben les condicions contractuals ni la informació contractual, el termini per a exercir el dret de desistiment comença el dia en què es rep aquesta informació.

El dret de desistiment no s'aplica als contractes referits:

- Als serveis financers el preu dels quals depengui de les fluctuacions dels mercats financers que la persona proveïdora no pugui controlar i que es puguin produir durant el termini en el qual es pugui exercir el dret de desistiment. Entre d'altres, hi ha les transaccions sobre operacions de canvi de divises, instruments del mercat monetari, valors negociables, participacions en institucions d'inversió col·lectiva, contractes financers de futurs, contractes de futurs sobre tipus d'interès, contractes de permuta sobre tipus d'interès, divises o els vinculats a accions o a un índex sobre accions, i contractes vinculats on, almenys, un dels negocis jurídics suposa una de les transaccions esmentades.
- Als contractes d'assegurances on el prenedor assumeix el risc de la inversió o en els quals la rendibilitat garantida depèn d'inversions que li siguin assignades, en els de viatge o equipatge amb una durada inferior a un mes, aquells els efectes dels quals acabin abans del termini de 30 dies naturals, els que compleixin una obligació d'assegurament del prenedor, i els plans de previsió assegurats.

- Als contractes totalment executats per ambdues parts, a petició expressa de la persona consumidora, abans que s'exerceixi el dret de desistiment, com les ordres de transferència i les operacions de gestió de cobrament.
- Als crèdits destinats principalment a adquirir o conservar drets de propietat a terrenys o a immobles existents o per construir, o destinats a renovar o millorar immobles.
- Als crèdits garantits amb una hipoteca sobre un bé immoble o amb un dret sobre un immoble.
- A les declaracions de persones consumidores fetes amb la intervenció de notari, sempre que aquest doni fe que s'han garantit els drets de les persones consumidores.
- Als plans de pensions.

La persona consumidora i usuària ha de comunicar la decisió de desistir a la persona proveïdora en els termes prevists al contracte abans que acabi el termini corresponent i seguint un procediment que permeti deixar constància de la notificació. Es considera que la notificació ha estat feta dins termini si es fa en paper o amb un altre suport durador, disponible i accessible a la persona destinatària, i s'envia abans d'expirar el termini. En el supòsit que el contracte a distància sobre el qual s'ha exercit el dret de desistiment es trobàs vinculat a un altre contracte a distància de serveis financers prestats per la mateixa persona proveïdora o per una tercera, amb l'acord previ amb la persona proveïdora, el contracte addicional també queda resolt, sense penalització.

La persona consumidora només està obligada a pagar el servei financer realment prestat per la persona proveïdora d'acord amb el contracte fins al moment del desistiment. L'import no ha de superar l'import proporcional de la part ja prestada del servei comparada amb la cobertura total del contracte.

La persona proveïdora ha de reemborsar a la persona consumidora, en el termini màxim de trenta dies naturals, qualsevol quantitat que hagi percebut d'acord amb el contracte a distància, llevat del servei prestat fins al moment del desistiment. Aquest termini s'inicia el dia en què la persona proveïdora rep la notificació del desistiment.

La persona consumidora ha de reemborsar a la persona proveïdora qualsevol quantitat que hagi rebut, en el termini màxim de trenta dies naturals, a comptar des de la notificació del desistiment.

Quan l'import de les obligacions pecuniàries derivades del contracte a distància s'hagués carregat fraudulentament o indegudament fent servir el número d'una targeta de pagament, la persona titular podrà exigir l'anul·lació immediata del càrrec.

No es poden prestar serveis financers, fins i tot en el supòsit de renovació tàcita d'un contracte a distància, sense sol·licitud prèvia de la persona consumidora quan aquesta prestació impliqui una exigència de pagament immediat o ajornat.

En el cas d'una prestació no sol·licitada, la persona consumidora queda eximida de tota obligació, sense que la falta de resposta es pugui considerar un consentiment. No obstant això, si en fa ús, ha de satisfer l'import de la part realment utilitzada, sense que aquest deure suposi la prestació del consentiment per a obligar-se mitjançant un nou contracte no sol·licitat ni l'obligació de satisfer despeses o comissions, ni, en general, quantitats no acordades prèviament amb l'entitat proveïdora.

Per a més informació es pot contactar amb els organismes següents:

- Banc d'Espanya, tel. 901 545 454 / 913 38 88 30, www.bde.es
- Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, tel. 952 24 99 82, www.dgsfp.mineco.es

NORMATIVA

- Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.
- Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors.
- Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.