

## CONTRATACIÓN A DISTANCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Los contratos a distancia de servicios financieros son los contratos celebrados entre un proveedor y una persona consumidora que tengan como objeto la prestación de cualquier tipo de servicio financiero a las personas consumidoras y usuarias, en el ámbito de un sistema de venta o de prestación de servicios a distancia organizado por el proveedor, cuando se usen exclusivamente técnicas de comunicación a distancia, incluida la formalización del contrato.

Tienen la consideración de servicios financieros:

- Servicios bancarios, de crédito o de pago
- Servicios de inversión
- Operaciones de seguros privados
- Planes de pensiones
- Actividad de mediación de seguros

### INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

La oferta y la formalización del contrato tiene que quedar guardada en un soporte duradero.

La persona proveedora del servicio financiero tiene que suministrar a la persona consumidora con antelación y antes de que asuma cualquier obligación derivada de la oferta o del contrato a distancia, la información relativa a:

- La identidad y la actividad principal a que se dedica, la dirección geográfica donde esté establecida y cualquier otra dirección que haga falta para las relaciones de consumo.
- Si interviene una persona representante establecida en un Estado miembro de la residencia de la persona consumidora: la identidad del representante, la calidad en que actúa, la dirección geográfica, el teléfono, el fax, la dirección electrónica y la identidad completa de la persona proveedora.
- Si interviene una persona profesional, como los representantes o intermediarios de entidades financieras, la identidad, la condición en que actúa y la dirección geográfica.
- Si el proveedor está inscrito en un registro público, el registro y el número de registro o medios equivalentes de identificación en el registro.
- Si el proveedor se encuentra sujeto en un régimen de autorización, los datos de la correspondiente autoridad de supervisión.

Independientemente de estos requisitos, son de aplicación los requisitos adicionales de información previa establecidos en la legislación especial que sea aplicable al servicio financiero objeto del contrato a distancia.

El servicio financiero tiene que incorporar:

- Una descripción de las principales características.
- El precio total, incluyendo todas las comisiones, cargas y gastos, y todos los impuestos pagados a través de la persona proveedora o, cuando no se pueda indicar un precio exacto, la base de cálculo que permita comprobar el precio.
- Si se tercia, una advertencia que indique que el servicio financiero está relacionado con instrumentos que implican riesgos especiales.
- La indicación de que puede haber otros impuestos o gastos que no se paguen a través de la persona proveedora o que no los facture ella misma.
- La limitación del periodo durante el cual la información suministrada sea válida.
- Las modalidades de pago y de ejecución.
- Cualquier coste suplementario específico inherente a la utilización de la técnica de comunicación a distancia, en caso de que se repercuta este coste.
- En el caso de los planes de pensiones, se tiene que informar de que las cantidades aportadas y el ahorro generado se destinará sólo a cubrir las situaciones previstas en el contrato y no pueden ser recuperadas para ninguna otra finalidad que no sean los supuestos excepcionales previstos en las condiciones contractuales.

## CONTRATO

El contrato a distancia de los servicios financieros tiene que hacer referencia entre otros, a los aspectos siguientes: la existencia o no del derecho de desistimiento y las condiciones para ejercer este derecho, la duración contractual mínima, las cláusulas contractuales relativas en ley aplicable y jurisdicción competente, los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, la existencia de fondo de garantía u otros mecanismos de indemnización...

En el supuesto de que la comunicación se haga por teléfono, al principio de la conversación tiene que indicar claramente la identidad de la persona proveedora y la finalidad comercial de la llamada, y con la aceptación previa de la persona consumidora, se tiene que suministrar la información relativa a la identidad de la persona que establece el contacto, la descripción de las características principales del servicio financiero, el precio total, la indicación de que puede haber impuestos extras u otros gastos, la existencia o no de derecho de desistimiento y condiciones para ejercerlo, y la posibilidad de disponer de información adicional.

La persona proveedora tiene que comunicar todas las condiciones contractuales y tiene que hacer llegar a la persona consumidora, la información en papel o en otro soporte duradero accesible con suficiente antelación, antes de que tenga lugar la posible formalización del contrato a distancia o la aceptación de una oferta y, en todo caso, antes de contratar.

Si el contrato se ha suscrito a petición de la persona consumidora con una técnica de comunicación a distancia que no permite transmitir las condiciones contractuales y la información exigida, la persona proveedora tiene que cumplir las obligaciones de comunicación inmediatamente después de la formalización del contrato.

En cualquier momento de la relación contractual, si la persona consumidora lo solicita, tiene derecho a obtener las condiciones contractuales en papel. Además, tiene derecho a cambiar la técnica o técnicas de comunicación a distancia utilizadas, salvo que sea incompatible con el contrato celebrado o con la naturaleza del servicio financiero.

El incumplimiento de los requisitos relativos a la información previa y a la comunicación de esta información previa puede dar lugar a la nulidad del contrato.

## **DERECHO DE DESISTIMIENTO**

El plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento en un contrato formalizado a distancia de servicios financieros destinados a personas consumidoras es de 14 días naturales. Cuando se trate de contratos relacionados con seguros de vida, el plazo es de 30 días naturales.

El plazo empieza a contar desde el día de la formalización del contrato, salvo los casos de los seguros de vida, que empieza cuando se informa la persona consumidora que el contrato ha sido formalizado. Sin embargo, si no se reciben las condiciones contractuales ni la información contractual, el plazo para ejercer el derecho de desistimiento empieza el día en que se recibe esta información.

El derecho de desistimiento no se aplica en los contratos referidos:

- A los servicios financieros el precio de los cuales dependa de las fluctuaciones de los mercados financieros que la persona proveedora no pueda controlar y que se puedan producir durante el plazo en el cual se pueda ejercer el derecho de desistimiento. Entre otros, las transacciones sobre operaciones de cambio de divisas, instrumentos del mercado monetario, valores negociables, participaciones en instituciones de inversión colectiva, contratos financieros de futuros, contratos de futuros sobre tipos de interés, contratos de permuta sobre tipo de interés, divisas o los vinculados a acciones o a un índice sobre acciones, y contratos vinculados donde, al menos, uno de los negocios jurídicos supone una de las transacciones mencionadas.
- A los contratos de seguros donde el tomador asume el riesgo de la inversión o en los cuales la rentabilidad garantizada depende de inversiones que le sean asignadas, en los de viaje o equipaje con una duración inferior a un mes, aquellos en que sus efectos acaben antes del plazo de 30 días naturales, los que cumplan una obligación de aseguramiento del tomador, y los planes de previsión asegurados.

- A los contratos totalmente ejecutados por ambas partes, a petición expresa de la persona consumidora, antes de que se ejerza el derecho de desistimiento, como las órdenes de transferencia y las operaciones de gestión de cobro.
- A los créditos destinados principalmente a adquirir o conservar derechos de propiedad a terrenos o a inmuebles existentes o para construir, o destinados a renovar o mejorar inmuebles.
- A los créditos garantizados con una hipoteca sobre un bien inmueble o con un derecho sobre un inmueble.
- A las declaraciones de personas consumidoras hechas con la intervención de notario, siempre que este dé fe que se han garantizado los derechos de las personas consumidoras.
- A los planes de pensiones.

La persona consumidora y usuaria tiene que comunicar la decisión de desistir a la persona proveedora en los términos previstos en el contrato antes de que acabe el plazo correspondiente y siguiendo un procedimiento que permita dejar constancia de la notificación. Se considera que la notificación ha sido hecha dentro de plazo si se hace en papel o con otro soporte duradero, disponible y accesible a la persona destinataria, y se envía antes de expirar el plazo. En el supuesto que el contrato a distancia sobre el cual se ha ejercido el derecho de desistimiento se encontrara vinculado a otro contrato a distancia de servicios financieros prestados por la misma persona proveedora o por una tercera, con el acuerdo previo con la persona proveedora, el contrato adicional también queda resuelto, sin penalización.

El consumidor solo está obligado a pagar el servicio financiero realmente prestado por la persona proveedora de acuerdo con el contrato hasta el momento del desistimiento. El importe no tiene que superar el importe proporcional de la parte ya prestada del servicio comparada con la cobertura total del contrato.

La persona proveedora tiene que reembolsar a la persona consumidora, en el plazo máximo de treinta días naturales, cualquier cantidad que haya percibido de acuerdo con el contrato a distancia, salvo el servicio prestado hasta el momento del desistimiento. Este plazo se inicia el día en que la persona proveedora recibe la notificación de la desistimiento.

La persona consumidora y usuaria tiene que reembolsar a la persona proveedora cualquier cantidad que haya recibido, en el plazo máximo de treinta días naturales, a contar desde la notificación del desistimiento.

Cuando el importe de las obligaciones pecuniarias derivadas del contrato a distancia se hubiera cargado fraudulentamente o indebidamente usando el número de una tarjeta de pago, la persona titular podrá exigir la anulación inmediata del cargo.

No se pueden prestar servicios financieros, incluso en el supuesto de renovación tácita de un contrato a distancia, sin solicitud previa de la persona consumidora cuando esta prestación implique una exigencia de pago inmediato o aplazado.

En el caso de una prestación no solicitada, la persona consumidora queda eximida de toda obligación, sin que la falta de respuesta se pueda considerar un consentimiento. Sin embargo, si hace uso, tiene que satisfacer el importe de la parte realmente utilizada, sin que este deber suponga la prestación del consentimiento para obligarse mediante un nuevo contrato no solicitado ni la obligación de satisfacer gastos o comisiones, ni, en general, cantidades no acordadas previamente con la entidad proveedora.

Para mayor información puede contactar con los organismos siguientes:

- Banco de España, tel. 901 545 454 / 913 38 88 30, [www.bde.es](http://www.bde.es)
- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, tel. 952 24 99 82, [www.dgsfp.mineco.se](http://www.dgsfp.mineco.se)

## **NORMATIVA**

- Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el cual se aprueba el Texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.