

Impacto Normativo

12 de mayo de 2022

Propuesta de Directiva

Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 2011/83/UE relativa a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia y se deroga la Directiva 2002/65/CE

La Propuesta tiene como **objetivo** simplificar y modernizar el marco legislativo derogando la Directiva 2002/65/EC sobre Distance Marketing of Consumer Financial Services (DMFSD) existente e incluyendo los aspectos pertinentes de los derechos de los consumidores en relación con los contratos de servicios financieros celebrados a distancia dentro del ámbito de aplicación horizontal de los derechos de los consumidores Directiva. Asimismo, el objetivo general de la legislación se mantiene, consistente en promover la prestación de servicios financieros en el mercado interior, garantizando al mismo tiempo un alto nivel de protección de los consumidores. Este objetivo se obtiene de cinco maneras distintas:

1. Un acceso más fácil al derecho de desistimiento de 14 días para los contratos a distancia de servicios financieros

Para facilitar el ejercicio de este derecho, el operador ofrecerá un botón de desistimiento cuando la venta se efectúe por medios electrónicos. Además, se obliga al operador a enviar una notificación del derecho de desistimiento si la información precontractual se recibe menos de un día antes de la contratación.

2. Normas claras sobre el contenido, el formato y los plazos de la información precontractual

Modernización de la comunicación electrónica, imponiendo al vendedor la obligación de facilitar de antemano cierta información. La información debe aparecer también de forma destacada en la pantalla y se introducen normas sobre el uso de ventanas emergentes o enlaces en capas para proporcionar información. Las nuevas normas también garantizarán que el consumidor disponga de tiempo suficiente para comprender la información recibida, al menos un día antes de la firma efectiva.

3. Normas especiales para proteger a los consumidores a la hora de contratar servicios financieros en línea

La propuesta obliga a los operadores a ofrecer sistemas en línea justos y transparentes y a proporcionar las explicaciones oportunas cuando utilicen herramientas en línea como, por ejemplo, gestores automatizados (*robo advisor*) o asistentes digitales (*chat box*). Asimismo se ofrece la opción de solicitar una intervención humana, si la interacción con esas herramientas en línea no resulta del todo satisfactoria.

4. Cumplimiento

Impacto Normativo

Se aplicarán sanciones más severas a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia en caso de infracciones transfronterizas generalizadas, con una sanción máxima de al menos el 4 % del volumen de negocios anual.

5. Armonización plena para garantizar el mismo nivel de elevada protección de los consumidores en todo el mercado interior

La propuesta introduce una armonización jurídica completa, al fijar normas similares para todos los proveedores de cualquier Estado miembro.

La propuesta de directiva se estructura en 5 artículos seguidos de un anexo.

- Artículo 1 sobre modificaciones de la Directiva 2011/83/UE, además introduce el Capítulo IIIa referente a normas relativas a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia, el cual engloba:
 - Requisitos de información para los contratos a distancia para los servicios financieros de consumo.
 - Derecho de rescisión de contratos a distancia para los servicios financieros.
 - Pago del servicio prestado antes de la retirada.
 - Protección adicional con respecto a las interfaces en línea.
- Artículo 2 relativo a la transposición. Los Estados miembros adoptarán y publicarán, a más tardar durante los 24 meses siguientes a su adopción, las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a la presente Directiva. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones. Aplicarán dichas disposiciones a partir de los 24 meses después de su adopción.
- Artículo 3 deroga la Directiva 2002/65/CE con efectos en el plazo de 24 meses a partir de su adopción. Las referencias a la Directiva derogada se interpretarán como referencias a la Directiva 2011/83/UE, modificada por la presente Directiva, y se entenderán con arreglo al cuadro de correspondencias que figura en el anexo de la presente Directiva.
- Artículo 4 Entrada en vigor La presente Directiva entrará en vigor el vigésimo día siguiente al de su publicación en el DOUE.
- Artículo 5 establece que los destinatarios Directiva serán los Estados miembros.

Se trata de una propuesta de la Comisión cuyas normas se debatirán ahora en el Consejo y en el Parlamento Europeo.