

Bruselas, 2 de marzo de 2023
(OR. en)

7037/23

**Expediente interinstitucional:
2022/0147(COD)**

**CONSOM 63
MI 159
COMPET 164
EF 61
ECOFIN 209
DIGIT 33
CODEC 288
CYBER 45**

RESULTADO DE LOS TRABAJOS

De:	Secretaría General del Consejo
A:	Delegaciones
N.º doc. prec.:	6363/23 + COR1 + ADD1
N.º doc. Ción.:	9053/22 + ADD1-4
Asunto:	Propuesta de DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO por la que se modifica la Directiva 2011/83/UE en lo relativo a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia y se deroga la Directiva 2002/65/CE - Orientación general

Adjunto se remite a las delegaciones el texto de la orientación general adoptado en el Consejo de Competitividad del 2 de marzo de 2023.

2022/0147 (COD)

Propuesta de

DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

por la que se modifica la Directiva 2011/83/UE en lo relativo a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia y se deroga la Directiva 2002/65/CE

(Texto pertinente a efectos del EEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 114,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Banco Central Europeo¹,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo²,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

¹
² ...

Considerando lo siguiente:

- (1) La Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo³ establece disposiciones a nivel de la Unión relativas a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. Por su parte, la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo⁴ establece, en particular, disposiciones aplicables a los contratos para la venta de bienes y la prestación de servicios celebrados a distancia entre un comerciante y un consumidor.
- (2) El artículo 169, apartado 1 y apartado 2, letra a), del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) establece que la Unión ha de contribuir al logro de un elevado nivel de protección del consumidor con medidas adoptadas de conformidad con el artículo 114 de dicho Tratado. El artículo 38 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (la «Carta») establece que las políticas de la Unión han de garantizar un elevado nivel de protección del consumidor.
- (3) En el marco del mercado interior, para salvaguardar la libertad de elección, es necesario un elevado grado de protección de los consumidores en el ámbito de los contratos de servicios financieros celebrados a distancia, a fin de aumentar la confianza de los consumidores en la venta a distancia.
- (4) La mejor manera de lograr el mismo nivel elevado de protección de los consumidores en todo el mercado interior es la armonización plena. Una armonización plena es necesaria con objeto de garantizar que todos los consumidores de la Unión disfruten de un nivel de protección de sus intereses elevado y equivalente y crear un mercado interior que funcione adecuadamente. Por consiguiente, no debe autorizarse a los Estados miembros a mantener o introducir disposiciones nacionales distintas de las establecidas en la presente Directiva, respecto de aspectos regulados por la misma, a menos que en ella se disponga otra cosa. Cuando no existan dichas disposiciones de armonización, los Estados miembros deben poder mantener o introducir legislación nacional.

³ 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).

⁴ Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 304 de 22.11.2011, p. 64).

- (5) La Directiva 2002/65/CE ha sido objeto de diversas revisiones. Estas revisiones han revelado que la introducción progresiva de legislación de la Unión sobre productos específicos ha llevado a solapamientos significativos con la Directiva 2002/65/CE y que la digitalización ha agravado algunos aspectos que no aborda plenamente esa Directiva.
- (6) La digitalización ha contribuido a evoluciones del mercado que no se habían previsto al adoptarse la Directiva 2002/65/CE. De hecho, la rápida evolución tecnológica desde entonces ha introducido cambios significativos en el mercado de servicios financieros. Aunque a nivel de la Unión se han adoptado numerosos actos legislativos sectoriales, los servicios financieros ofrecidos a los consumidores han evolucionado y se han diversificado de forma considerable. Han aparecido nuevos productos, particularmente en el mercado en línea, y su utilización sigue desarrollándose, a menudo de forma rápida e imprevista. A este respecto, sigue siendo pertinente la aplicación horizontal de la Directiva 2002/65/CE. La aplicación de la Directiva 2002/65/CE a los servicios financieros destinados a los consumidores no regulados por legislación sectorial de la Unión ha significado que es aplicable un conjunto de normas armonizadas en beneficio de los consumidores y los comerciantes. Este dispositivo de «red de seguridad» contribuye a garantizar un elevado nivel de protección del consumidor al mismo tiempo que garantiza unas condiciones de igualdad entre los comerciantes.
- (7) Con el fin de abordar el hecho de que la progresiva introducción de legislación sectorial de la Unión ha llevado a solapamientos significativos de esa legislación con la Directiva 2002/65/CE y que la digitalización ha agravado algunos aspectos que no se abordan plenamente en dicha Directiva, en particular la forma y el momento en que debe facilitarse la información al consumidor, es necesario revisar las normas aplicables a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia entre un consumidor y un comerciante, garantizando al mismo tiempo la aplicación del dispositivo de «red de seguridad» **a los servicios financieros que, bien no están regulados por la legislación sectorial de la Unión, bien están excluidos del ámbito de aplicación de los actos de la Unión que regulan servicios financieros específicos.**

- (8) La Directiva 2011/83/UE, al igual que la Directiva 2002/65/CE, prevé un derecho a información precontractual y un derecho de desistimiento para algunos contratos con consumidores celebrados a distancia. Sin embargo, esta complementariedad es limitada, ya que la Directiva 2011/83/UE no regula los [...] servicios financieros, **que se definen como servicios en el ámbito bancario, de crédito, de seguros, de pensiones personales, de inversión o de pago. En este contexto, una cuenta de ahorro-vivienda y un contrato de crédito al consumo deben considerarse servicios financieros. La venta de bienes como metales preciosos, diamantes, vinos o whiskies no debe considerarse en sí misma un servicio financiero.**
- (9) La ampliación del ámbito de aplicación de la Directiva 2011/83/UE para regular los servicios financieros contratados a distancia garantizaría la complementariedad necesaria. Sin embargo, debido a la especial naturaleza de los servicios financieros destinados a los consumidores, en particular debido a su complejidad, no todas las disposiciones de la Directiva 2011/83/UE deben ser aplicables a los contratos de servicios financieros destinados a los consumidores celebrados a distancia. Un capítulo específico con normas aplicables únicamente a los contratos de servicios financieros destinados a los consumidores celebrados a distancia debe garantizar la claridad y seguridad jurídica necesarias.
- (9 bis) La presente Directiva no se aplica a los contratos de servicios financieros celebrados de manera distinta a la celebración a distancia. Por consiguiente, los Estados miembros pueden determinar, de conformidad con el Derecho de la Unión, las normas aplicables a tales contratos, pudiendo también declarar aplicables los requisitos establecidos en la presente Directiva a los contratos no incluidos en su ámbito de aplicación.**
- (10) Aunque no todas las disposiciones de la Directiva 2011/83/UE deben aplicarse a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia debido a la naturaleza específica de estos servicios, varias disposiciones de la Directiva 2011/83/UE, tales como determinadas definiciones y normas en materia de pagos adicionales, ejecución, [...] sanciones, **suministros no solicitados e información**, deben aplicarse también a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia. La aplicación de estas disposiciones garantiza la complementariedad entre los diferentes tipos de contratos celebrados a distancia. La ampliación de la aplicación de las normas en materia de sanciones de la Directiva 2011/83/UE garantizará la imposición de multas eficaces, proporcionadas y disuasorias a los comerciantes [...].

- (11) Un capítulo específico de la Directiva 2011/83/UE debe contener las disposiciones de la Directiva 2002/65/CE aún pertinentes y necesarias, particularmente relativas al derecho a información precontractual y el derecho de desistimiento, y disposiciones que garanticen la equidad en línea cuando los contratos de servicios financieros se celebren a distancia.
- (12) Dado que los contratos de servicios financieros a distancia la mayoría de las veces se celebran por vía electrónica, unas normas que garanticen la equidad en línea cuando los servicios financieros se contraten a distancia deben contribuir al logro de los objetivos establecidos en el artículo 114 del TFUE y el artículo 38 de la Carta de Derechos Fundamentales de la UE. La norma sobre unas explicaciones adecuadas debe garantizar una mayor transparencia y conferir al consumidor la posibilidad de solicitar la intervención humana cuando interactúe con el comerciante a través de interfaces en línea **totalmente automatizadas**, tales como chat**bots**,[...] **asesoramiento robotizado, herramientas interactivas** o **medios** similares. [...] **Cuando los contratos de servicios financieros se celebran a distancia por vía electrónica pueden aplicarse otras normas destinadas a garantizar la equidad en línea establecidas en otros actos de la Unión, como el Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo⁵. Con el fin de garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores, la Comisión debe evaluar el modo en el que la estructura, el diseño, la función o la forma de funcionamiento de las interfaces en línea utilizadas por los comerciantes afectan a la capacidad de los consumidores de adoptar una decisión o elección libre, autónoma y con conocimiento de causa. En este contexto, la Comisión debe examinar prácticas como las transacciones con límite de tiempo establecidas para suscitar en los consumidores una sensación de urgencia a fin de acelerar la celebración de un contrato o el uso de una optimización de precios discriminatoria basada en la sensibilidad individual al precio.**

⁵ **Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales) (DO L 277 de 27.10.2022, p. 1).**

- (13) Algunos servicios financieros destinados a los consumidores se rigen por legislación específica de la Unión que sigue siendo aplicable a estos servicios financieros. A fin de garantizar la seguridad jurídica, debe aclararse que, cuando otro acto de la Unión regulador de servicios financieros específicos contenga normas en materia de información precontractual, [...] [...] derecho de desistimiento **o explicaciones adecuadas, e independientemente del nivel de detalle de esas normas,** únicamente las disposiciones respectivas de ese otro acto de la Unión deben aplicarse a esos servicios financieros específicos destinados al consumidor, a menos que en dicho acto se disponga otra cosa, **incluida la posibilidad expresa de que los Estados miembros opten por excluir la aplicación de esas normas específicas.** **En este contexto, siempre que un acto específico de la Unión establezca normas que ofrezcan a los Estados miembros la posibilidad de no aplicar ese acto específico de la Unión y de aplicar en su lugar otro acto específico de la Unión, como sucede en el artículo 3, apartado 3, letra a), de la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial⁶, deben prevalecer las normas de ese acto específico de la Unión, y la presente Directiva no debe aplicarse. Del mismo modo, en los casos en que el acto específico de la Unión establezca normas relativas a disposiciones alternativas adecuadas para garantizar que los consumidores reciban información oportuna en la fase precontractual, como sucede en el artículo 3, apartado 5, de la Directiva 2014/17/UE, deben prevalecer las normas establecidas en dicho acto específico de la Unión, y la presente Directiva no debe aplicarse.**

⁶ **Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 (DO L 60 de 28.2.2014, p. 34).**

(13 bis) Por lo que se refiere a la información precontractual, ciertos actos de la Unión que regulan servicios financieros específicos contienen normas adaptadas a tales servicios diseñadas para garantizar la capacidad de los consumidores de comprender las características esenciales del contrato propuesto. Por ejemplo, el Reglamento (UE) 2019/1238 relativo un producto paneuropeo de pensiones individuales (PEPP)⁷, la Directiva 2014/92/UE sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas⁸, la Directiva 2014/65/UE relativa a los mercados de instrumentos financieros⁹, o la Directiva (UE) 2016/97 sobre la distribución de seguros¹⁰, prevén información precontractual en el acto de base específico de la Unión y facultan a la Comisión para adoptar actos delegados o de ejecución. Solo los requisitos sobre información precontractual establecidos en dichos actos de la Unión deben aplicarse a esos servicios financieros específicos destinados al consumidor, a menos que en dichos actos se disponga otra cosa. Este debe ser también el caso cuando el acto de la Unión que regula servicios financieros específicos establezca normas diferentes o mínimas sobre la información precontractual en comparación con las normas establecidas en la presente Directiva.

⁷ DO L 198 de 25.7.2019, p. 1.

⁸ DO L 257 de 28.8.2014, p. 214.

⁹ **Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, relativa a los mercados de instrumentos financieros y por la que se modifican la Directiva 2002/92/CE y la Directiva 2011/61/UE (DO L 173 de 12.6.2014, p. 349).**

¹⁰ **Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016, sobre la distribución de seguros (DO L 26 de 2.2.2016, p. 19).**

(13 ter) Por lo que se refiere al derecho de desistimiento, si el acto de la Unión que regula servicios financieros específicos otorga a los consumidores un período de tiempo para considerar las repercusiones del contrato firmado, y con independencia de la denominación que reciba en dicho acto de la Unión, solo deben aplicarse a esos servicios financieros específicos destinados al consumidor las disposiciones respectivas de ese acto de la Unión, a menos que en dicho acto se disponga otra cosa.

Por ejemplo, cuando sea aplicable el artículo 186 de la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo¹¹, serán aplicables las normas relativas al «plazo de renuncia» establecidas en la Directiva 2009/138/CE, y no las normas sobre el derecho de desistimiento establecidas en la presente Directiva, y cuando sea aplicable el artículo 14, apartado 6, de la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo¹², **serán aplicables las normas relativas a la posibilidad de elección entre el derecho de desistimiento y el período de reflexión que establece la Directiva 2014/17/UE, y no** las normas sobre el derecho de desistimiento con arreglo a la presente Directiva [...].

¹¹ Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, sobre el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio (Solvencia II) (DO L 335 de 17.12.2009, p. 1).

¹² Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 (DO L 60 de 28.2.2014, p. 34).

(13 quater) Con respecto a las normas sobre explicaciones adecuadas, [...]¹³ ciertos actos de la Unión que regulan servicios financieros específicos, tales como la Directiva 2014/17/UE, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial¹⁴, **la Directiva 2014/65/UE relativa a los mercados de instrumentos financieros**¹⁵ y **la Directiva (UE) 2016/97 sobre la distribución de seguros**¹⁶, ya establecen normas sobre las explicaciones adecuadas que han de proporcionar los comerciantes a los consumidores en relación con el contrato propuesto. Con el fin de garantizar la seguridad jurídica, las normas sobre explicaciones adecuadas establecidas en la presente Directiva no deben ser aplicables a los servicios financieros comprendidos en el ámbito de aplicación de actos de la Unión reguladores de servicios financieros específicos que contengan normas sobre [...] **las explicaciones adecuadas** que han de facilitarse al consumidor antes de la celebración del contrato, **independientemente de su denominación en ese acto de la Unión.**

¹³ [...]

¹⁴ Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 (DO L 60 de 28.2.2014, p. 34).

¹⁵ **Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, relativa a los mercados de instrumentos financieros y por la que se modifican la Directiva 2002/92/CE y la Directiva 2011/61/UE (DO L 173 de 12.6.2014, p. 349).**

¹⁶ **Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016, sobre la distribución de seguros (DO L 26 de 2.2.2016, p. 19).**

(13 quinquies) Cuando los actos de la Unión que regulan servicios financieros específicos prevean normas sobre la información precontractual, pero no establezcan normas sobre el derecho de desistimiento, deben aplicarse las disposiciones sobre el derecho de desistimiento de la presente Directiva. Por ejemplo, la Directiva 2009/138/CE sobre el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio (Solvencia II) establece normas sobre los requisitos de la información precontractual, pero, con respecto a los seguros distintos del seguro de vida, no otorga al consumidor ningún derecho para que este pueda considerar durante un período de tiempo las repercusiones del contrato firmado. En tal caso, deben aplicarse las normas sobre información precontractual establecidas en el acto de la Unión que regula los servicios financieros específicos y son aplicables las normas sobre el derecho de desistimiento establecidas en la presente Directiva. Cuando un acto de la Unión que regule servicios financieros específicos no contenga disposiciones relativas a la información sobre el derecho de desistimiento, el comerciante debe facilitar esta información de conformidad con la presente Directiva, a fin de garantizar que el consumidor tenga un conocimiento adecuado de la información.

(13 sexies) Cuando los actos de la Unión que regulan servicios financieros específicos prevean normas sobre la información precontractual, pero no establezcan normas sobre el derecho de desistimiento, debe aplicarse el plazo de desistimiento establecido en la presente Directiva, que debe comenzar a correr bien el día de la celebración del contrato a distancia de conformidad con el artículo 16 ter, apartado 1 bis, de la presente Directiva, bien a partir de la comunicación de las condiciones contractuales y la información precontractual de conformidad con los actos de la Unión que regulan esos servicios financieros específicos, si la información se facilita en una fecha posterior al día de la celebración del contrato a distancia. Cuando un acto de la Unión que regula servicios financieros específicos no contenga disposiciones relativas a la información sobre el derecho de desistimiento, para que el plazo de desistimiento comience a correr, el comerciante debe facilitar, además de las condiciones contractuales y la información precontractual de conformidad con el acto de la Unión que regula esos servicios financieros específicos, la información sobre el derecho de desistimiento establecido en la presente Directiva.

- (14) Los contratos de servicios financieros destinados a los consumidores negociados a distancia implican la utilización de técnicas de comunicación a distancia en el marco de un sistema de venta o de prestación de servicios a distancia sin que exista una presencia simultánea del comerciante y el consumidor. Con el fin de hacer frente a la continua evolución de estos medios de comunicación, deben definirse principios que sean válidos incluso para los medios que aún no se utilicen de forma generalizada o que aún no se conozcan.
- (15) Un contrato de servicios financieros que comporte operaciones sucesivas o distintas del mismo tipo, escalonadas en el tiempo, puede recibir calificaciones jurídicas distintas en Estados miembros diferentes, pero es preciso que las normas se apliquen de la misma manera en todos los Estados miembros. A tal efecto, cabe establecer que las disposiciones reguladoras de los contratos de servicios financieros celebrados a distancia deben ser aplicables 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 como si son objeto de diferentes contratos sucesivos. **Cuando no exista un acuerdo inicial, las disposiciones que regulan los contratos de servicios financieros celebrados a distancia deben aplicarse a todas las operaciones sucesivas o distintas, excepto en lo referente a la información precontractual, que solo debe ser aplicable a la primera operación.** Por ejemplo, se puede considerar que un «acuerdo de servicio inicial» está constituido por la apertura de una cuenta bancaria, y que una «operación» puede estar constituida por el depósito o la retirada de fondos en una cuenta bancaria. El hecho de añadir nuevos elementos a un acuerdo inicial, **como la posibilidad de utilizar un instrumento de pago electrónico en combinación con la cuenta bancaria propia ya existente,** no supone una «operación», sino un contrato adicional. **Otros actos de la Unión que regulan servicios financieros específicos pueden establecer normas diferentes para los acuerdos iniciales y para las operaciones.**
- (16) Con el fin de delimitar el ámbito de aplicación de la presente Directiva, las normas relativas a los servicios financieros destinados a los consumidores contratados a distancia no deben aplicarse a los servicios prestados de forma estrictamente ocasional y fuera de una estructura comercial dedicada a la celebración de contratos a distancia.

- (17) La utilización de técnicas de comunicación a distancia no debe provocar una limitación indebida de la información proporcionada al consumidor. En aras de la transparencia, deben establecerse requisitos en relación con el momento en que debe facilitarse la información al consumidor antes de la celebración del contrato a distancia y con la forma en que debe llegar la información al consumidor. Para poder tomar sus decisiones con pleno conocimiento de causa, los consumidores deben recibir la información [...] **con suficiente antelación a** la celebración del contrato a distancia. [...]
- (18) Los requisitos de información deben modernizarse [...] **y tener visión de futuro. Por lo tanto, el comerciante debe comunicar al consumidor no solo su número de teléfono, sino también su dirección de correo electrónico u otros medios de comunicación, que pueden incluir diversos métodos de comunicación, así como información relativa a la dirección a la que deben dirigirse las reclamaciones. Los Estados miembros podrían determinar los requisitos relativos a la política de gestión de reclamaciones. Debe informarse a los consumidores de los costes adicionales específicos derivados de la utilización de técnicas de comunicación a distancia que, en el caso de las comunicaciones telefónicas, incluyan costes calculados a una tarifa distinta de la tarifa básica.** También se debe informar claramente a los consumidores cuando el precio que se les presente sea personalizado a partir de un procesamiento automático.

(18 bis) Con arreglo a la Directiva 2002/65/CE, los Estados miembros podrían mantener o introducir disposiciones más estrictas sobre los requisitos de información previa siempre y cuando dichas disposiciones sean conformes con el Derecho de la Unión. Varios Estados miembros han mantenido o introducido requisitos de información más estrictos en este contexto. Debe mantenerse esta posibilidad de ofrecer un nivel más elevado de protección de los consumidores con respecto a las normas sobre información precontractual. Esto debe aplicarse tanto al catálogo de la información como a las formas de presentación de esta. La aplicación de normas más estrictas también puede incluir la aplicación de los requisitos establecidos en los actos de la Unión relativos a servicios financieros específicos a servicios financieros no regulados por estos actos sectoriales de la Unión.

(19) [...]

(20) [...]

(20 bis) El comerciante debe facilitar toda la información precontractual con suficiente antelación al momento en que el consumidor quede vinculado por el contrato a distancia o por cualquier oferta correspondiente, de modo que el consumidor disponga de tiempo suficiente para tomar una decisión con conocimiento de causa. La información debe facilitarse en un soporte duradero y de tal manera que, por un lado, sea fácilmente comprensible para el consumidor y, por otro, esté en un formato legible. Estar en un formato legible significa estar escrita en caracteres y tamaño legibles y en colores que no disminuyan la inteligibilidad de la información, en particular cuando el documento se presente, imprima o fotocopie en blanco y negro. Si la información no puede facilitarse en un soporte duradero antes de la celebración del contrato debido a los medios de comunicación elegidos por el consumidor, debe facilitarse inmediatamente después de la celebración del contrato.

(21) Deben adaptarse los requisitos de información para tener en cuenta las limitaciones técnicas de determinados medios de comunicación, tales como las restricciones sobre el número de caracteres en determinadas pantallas de telefonía móvil. En el caso de las pantallas de telefonía móvil, cuando el comerciante haya personalizado el contenido y la presentación de la interfaz en línea de dichos dispositivos, debe facilitarse la información siguiente de la forma más visible y más clara posible: información sobre la identidad del comerciante, las características principales del servicio financiero destinado al consumidor, el precio total que debe pagar el consumidor al comerciante por el servicio financiero, incluidos todos los impuestos pagados a través del comerciante o, cuando no pueda indicarse un precio exacto, la base para el cálculo del precio que permita al consumidor verificarlo, y la existencia o ausencia del derecho de desistimiento, incluidas las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer dicho derecho. El resto de la información podría **organizarse por niveles** [...]. No obstante, toda la información debe facilitarse a través de un soporte duradero antes de la celebración del contrato a distancia.

(22) Cuando se facilite información precontractual por medios electrónicos, dicha información debe presentarse de manera clara y comprensible. A este respecto, la información puede destacarse, enmarcarse y contextualizarse eficazmente dentro de la pantalla de visualización. La técnica de la organización por niveles, **con arreglo a la cual determinados requisitos de información precontractual se consideran elementos clave y, por tanto, se sitúan de forma destacada en el primer nivel y otras partes detalladas de la información precontractual se presentan en niveles complementarios**, se ha probado y ha resultado ser útil para determinados servicios financieros [...]. **Al utilizar la técnica de la organización por niveles con arreglo a la presente Directiva, el comerciante debe indicar en el primer nivel de los medios electrónicos, como mínimo, su identidad y actividad principal, las principales características del servicio financiero, el precio total que debe pagar el consumidor, la posibilidad de que existan otros impuestos o costes y si existe o no un derecho de desistimiento. Los demás requisitos de información precontractual podrían mostrarse en otros niveles. Cuando se utilice la organización por niveles, toda la información debe ser fácilmente accesible para el consumidor, y el uso de otros niveles no debe distraer la atención del cliente del contenido del documento ni ocultar información clave. Debe ser posible imprimir todas las partes de la información precontractual en un único documento.**

(22 bis) Otra forma de proporcionar información precontractual [...] a través **de medios electrónicos es** el enfoque basado en «tablas de materias» utilizando epígrafes ampliables. En el nivel superior, los consumidores podrán encontrar los temas principales, cada uno de los cuales podría ampliarse haciendo clic sobre ellos, de modo que los consumidores fueran dirigidos a una presentación más detallada de la información pertinente. De este modo, el consumidor dispondrá de toda la información necesaria en un solo lugar, manteniendo al mismo tiempo el control sobre lo que debe revisar y cuándo. Los consumidores deben tener la posibilidad de descargar todo el documento de información precontractual y guardarlo como documento independiente.

- (23) Los consumidores deben tener derecho de desistimiento sin penalización y sin obligación de justificación. **El derecho de desistimiento no debe aplicarse a los servicios financieros cuyo precio dependa de fluctuaciones en el mercado financiero ajenas al control del comerciante. Otros determinados productos, como algunos productos de pensiones o productos de inversión basados en seguros, podrían estar vinculados a instrumentos del mercado financiero y, como tales, depender de las fluctuaciones de este último. Cuando el consumidor tenga derecho a desistir de estos contratos, la posible pérdida de valor de los instrumentos del mercado financiero debe tenerse en cuenta en el importe que deba pagarse al consumidor.** Cuando el derecho de desistimiento no sea aplicable porque el consumidor haya solicitado expresamente que se ejecute un contrato a distancia antes de la expiración del plazo de desistimiento, el comerciante debe informar de ello al consumidor antes del inicio de la ejecución del contrato.
- (23 bis) El plazo de desistimiento debe expirar catorce días naturales después de haberse facilitado tanto la información precontractual como las condiciones contractuales. Para aumentar la seguridad jurídica, si el consumidor no ha recibido la información precontractual y las condiciones contractuales, el plazo de desistimiento debe expirar a más tardar doce meses y catorce días naturales después de la celebración del contrato a distancia. El plazo de desistimiento no debe expirar si el consumidor no ha sido informado de su derecho de desistimiento a través de un soporte duradero.**
- (24) A fin de garantizar el ejercicio efectivo del derecho de desistimiento, el procedimiento para ejercer este derecho no debe ser más gravoso que el procedimiento para la celebración del contrato a distancia.

- (25) [...] Cuando el comerciante ofrezca la posibilidad de celebrar contratos a distancia mediante una interfaz en línea, por ejemplo, a través de un sitio web o una aplicación, debe estar obligado a permitir al consumidor desistir de dicho contrato a través de un botón o una función similar situados en esa misma interfaz, además de a través de otros medios de desistimiento existentes, como el formulario establecido en el anexo I, letra B, de la presente Directiva. Esto debe garantizar que los consumidores puedan desistir de un contrato con la misma facilidad con la que pueden celebrarlo. Para ello, el comerciante debe proporcionar un botón o una función similar en la interfaz en línea en la que se celebre el contrato que indique la posibilidad de desistimiento. El consumidor debe poder efectuar la declaración de desistimiento y facilitar o confirmar la información necesaria para identificar el contrato. Así, un consumidor que ya se haya identificado, por ejemplo, iniciando sesión, podría confirmar de qué servicio desea desistir sin necesidad de facilitar su nombre y la identificación del contrato. A fin de evitar que el consumidor desista del contrato por accidente, la declaración de desistimiento debe presentarse utilizando un botón de confirmación. Si el consumidor encargó múltiples bienes o servicios con el mismo contrato a distancia, el comerciante puede ofrecer al consumidor la posibilidad de desistir de parte del contrato.

Con el fin de garantizar la utilización eficaz del botón de desistimiento, el comerciante debe garantizar que este esté **disponible durante el período de desistimiento** y que sea visible y **fácilmente accesible, y**, cuando el consumidor lo utilice, el comerciante debe documentar de forma adecuada su utilización. **El botón de desistimiento, o la función similar, debe aumentar el conocimiento por parte de los consumidores de su derecho de desistimiento y simplificar la posibilidad de beneficiarse de ese derecho, lo que es importante para la venta a distancia en general. En estos casos, independientemente de si se trata de productos o servicios financieros o no financieros, el consumidor no tiene la posibilidad de recibir explicaciones en persona, ni de probar e inspeccionar, cuando proceda, el bien o servicio en la medida necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento del bien o servicio, ni de recabar información en persona de otra manera sobre la posible naturaleza compleja o extensa de un producto o servicio. Por lo tanto, esta obligación debe establecerse no solo para los contratos a distancia de servicios financieros, sino también para los contratos a distancia relativos a otros bienes y servicios en los que el Derecho de la Unión contemple un derecho de desistimiento para aumentar las posibilidades de que los consumidores se desvinculen de los contratos mediante el desistimiento.**

- (26) Además de la información precontractual que les facilita el comerciante, los consumidores también pueden necesitar asistencia al objeto de decidir qué servicio financiero es el más apropiado para sus necesidades y su situación financiera. La facilitación de una explicación adecuada pretende garantizar que el consumidor comprenda el servicio financiero ofrecido por el comerciante antes de firmar el contrato. La mera reproducción de la información precontractual puede ser insuficiente y, por tanto, debe evitarse. Por consiguiente, los Estados miembros deben garantizar que, antes de la celebración de un contrato de servicios financieros a distancia, los comerciantes proporcionen dicha asistencia en relación con los servicios financieros que ofrecen al consumidor, proporcionando explicaciones adecuadas acerca de [...] las características esenciales [...] del contrato propuesto, con inclusión de los posibles servicios auxiliares, y las repercusiones específicas que dicho contrato pudiera tener para el consumidor. Por lo que se refiere a las características esenciales del contrato propuesto, el comerciante debe explicar las características principales de la oferta, como el precio total que debe pagar el consumidor al comerciante y la descripción de las principales características del servicio financiero, así como su impacto en el consumidor, indicando, en su caso, si los servicios accesorios pueden ser objeto de resolución separada y las consecuencias de dicha resolución. Por lo que se refiere a los efectos específicos del contrato propuesto, el comerciante también debe explicar las principales consecuencias del incumplimiento de las obligaciones contractuales.
- (26 bis) Los contratos comprendidos en el ámbito de aplicación de la presente Directiva pueden ser de distinta naturaleza financiera y, por tanto, muy diversos. Por tanto, los Estados miembros podrían adaptar el modo de proporcionar tales explicaciones a las circunstancias en las que se ofrezca el servicio financiero y a la necesidad de asistencia del consumidor, teniendo en cuenta los conocimientos y la experiencia de este último acerca del servicio financiero y la naturaleza de dicho servicio.

(26 ter) La obligación de proporcionar explicaciones adecuadas es particularmente importante cuando los consumidores se propongan celebrar un contrato de servicios financieros a distancia y el comerciante proporcione explicaciones a través de herramientas en línea **tales como chatbots, asesoramiento robotizado, herramientas interactivas o medios similares**. Con el fin de garantizar que el consumidor comprenda los efectos que podrá tener el contrato en su situación económica, el consumidor debe siempre estar en condiciones de obtener una intervención humana en nombre del comerciante, **de manera gratuita, durante el horario comercial**.

(27) [...]

(28) Procede, por tanto, modificar la Directiva 2011/83/UE en consecuencia.

(29) Por consiguiente, debe derogarse la Directiva 2002/65/CE.

- (30) Dado que el objetivo de la presente Directiva, esto es, contribuir, mediante el logro de un elevado nivel de protección del consumidor, al funcionamiento adecuado del mercado interior, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros, y por consiguiente puede conseguirse mejor a nivel de la Unión, la Unión puede adoptar medidas, de conformidad con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad establecido en el mismo artículo, la presente Directiva no excede de lo necesario para alcanzar dicho objetivo.
- (31) De conformidad con la Declaración política conjunta, de 28 de septiembre de 2011, de los Estados miembros y de la Comisión sobre los documentos explicativos¹⁷, los Estados miembros se han comprometido a adjuntar a la notificación de sus medidas de transposición, cuando esté justificado, uno o varios documentos que expliquen la relación entre los elementos de una directiva y las partes correspondientes de los instrumentos nacionales de transposición. Por lo que respecta a la presente Directiva, el legislador considera que la transmisión de tales documentos está justificada.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

¹⁷ DO C 369 de 17.12.2011, p. 14.

Artículo 1
Modificación de la Directiva 2011/83/UE

La Directiva 2011/83/UE se modifica como sigue:

1) El artículo 3 se modifica como sigue:

a) Se inserta el siguiente apartado 1 *ter*:

«1 *ter*) **Únicamente** los artículos 1 y 2, el artículo 3, apartados 2, 5 y 6, el artículo 4, el **artículo 6, apartado 7**, el **artículo 6 bis**, el artículo 8, apartado 6, el artículo 11 *bis*, los artículos 16 bis a **16 [...] quinquies**, el artículo 19, los artículos 21 a 23, el artículo 24, apartado 1, [...] los artículos 25 [...] **a 27 y el artículo 29** se aplicarán a los contratos a distancia celebrados entre un comerciante y un consumidor para la prestación de servicios financieros.

A excepción del artículo 21, [...]cuando los contratos a que se hace referencia en el primer párrafo comprendan un acuerdo inicial de servicio seguido por operaciones sucesivas o una serie de operaciones distintas del mismo tipo escalonadas en el tiempo, las disposiciones mencionadas en el primer párrafo solamente se aplicarán al acuerdo inicial.

Cuando no exista un acuerdo inicial de servicio pero las operaciones sucesivas o distintas del mismo tipo, escalonadas en el tiempo, se realicen entre las mismas partes contratantes, los artículos 16 bis y 16 quinquies solo se aplicarán a la primera operación. No obstante, cuando no se realice operación alguna del mismo tipo durante más de un año, 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 16 bis y 16 quinquies.».

b) En el apartado 3, la letra d) se sustituye por el texto siguiente:

«d) de servicios financieros **distintos de los contratos a distancia** [...] regulados por el artículo 3, apartado 1 *ter*;».

1 bis) En el artículo 6, apartado 1, la letra h) se sustituye por el texto siguiente:

«h) cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho de conformidad con el artículo 11, apartado 1, así como el modelo de formulario de desistimiento reproducido en el anexo I, letra B, y, cuando proceda, la información relativa a la existencia y localización del botón de desistimiento o la función similar a que se refiere el artículo 11 bis;».

1 ter) Se inserta el siguiente artículo 11 bis:

«Artículo 11 bis

Ejercicio del derecho de desistimiento de los contratos a distancia celebrados mediante una interfaz en línea

- 1. En el caso de los contratos a distancia celebrados mediante una interfaz en línea, el comerciante deberá velar por que el consumidor pueda desistir del contrato en esa misma interfaz en línea utilizando un botón o una función similar.**

El botón o la función similar deberá etiquetarse de manera legible e incluir la expresión «desistir del contrato aquí» o una formulación inequívoca equivalente.

El botón de desistimiento o la función similar se colocará en la interfaz en línea de forma visible y será fácilmente accesible para el consumidor.

- 2. La utilización del botón o de la función similar permitirá que el consumidor efectúe la declaración de desistimiento facilitando o confirmando la siguiente información:**

- a) nombre del consumidor;**
- b) identificación del contrato;**
- c) información detallada sobre los medios electrónicos por los que se enviará al consumidor la confirmación del desistimiento.**

3. **La declaración de desistimiento se presentará utilizando un botón de confirmación o una función similar.**

El botón de confirmación o la función similar deberán etiquetarse de manera legible con la expresión «desistir ya» o una formulación inequívoca equivalente.

4. **Una vez que el consumidor utilice el botón de confirmación o la función similar, el consumidor recibirá automáticamente una confirmación de que se ha presentado la declaración de desistimiento, con inclusión de la fecha y hora de presentación.**
5. **El comerciante confirmará al consumidor, sin demora indebida, el contenido de la declaración de desistimiento, con inclusión de la fecha y hora de su recepción, a través de un soporte duradero.».**

- 2) Se inserta el capítulo siguiente:

CAPÍTULO III *bis*
NORMAS RELATIVAS A LOS CONTRATOS A DISTANCIA DE SERVICIOS
FINANCIEROS [...]

Artículo 16 bis

Requisitos de información para los contratos a distancia de servicios financieros [...]

1. Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia o cualquier oferta correspondiente, el comerciante le facilitará de forma clara y comprensible, **por cualquier medio que se adapte a la técnica de comunicación a distancia utilizada,** la siguiente información:
 - a) la identidad y la actividad principal del comerciante **y, cuando proceda, las del comerciante por cuya cuenta actúa;**

- b) la dirección geográfica del establecimiento del comerciante **y su número de teléfono, dirección de correo electrónico o los datos de otros medios de comunicación facilitados por** el comerciante **y, cuando proceda, los del comerciante por cuya cuenta actúa**; todos estos medios de comunicación facilitados por el comerciante permitirán al consumidor ponerse en contacto y comunicarse con el comerciante de forma eficaz, **y garantizarán que el consumidor pueda mantener cualquier tipo de correspondencia escrita con el comerciante en un soporte duradero**; [...]
- c) [...] información sobre adónde puede dirigir el consumidor sus reclamaciones **al comerciante y, cuando proceda, al comerciante por cuya cuenta actúa**;
- d) cuando el comerciante esté inscrito en un registro público mercantil o similar, el registro [...] en que el comerciante esté inscrito y su número de registro, o un medio equivalente de identificación en dicho registro;
- e) si una determinada actividad del comerciante está sujeta a un régimen de autorización, [...] **el nombre, la dirección, el sitio web y cualquier otra información de contacto** de la correspondiente autoridad de supervisión;
- f) una descripción de las principales características del servicio financiero;

- g) el precio total que deba pagar el consumidor al comerciante por el servicio financiero, con inclusión de todas las comisiones, cargas y gastos, así como todos los impuestos pagados a través del comerciante o, cuando no pueda indicarse un precio exacto, la base de cálculo que permita al consumidor comprobar el precio;
- h) en su caso, indicación de que el precio ha sido personalizado basándose en una toma de decisiones automatizada;
- i) [...] **cuando proceda**, 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 comerciante, y cuyos resultados históricos no son indicadores de resultados futuros;
- j) indicación de que puedan existir otros impuestos [...] o gastos que no se paguen a través del comerciante o que no los facture él mismo;
- k) toda limitación del período durante el cual la información suministrada **de conformidad con el presente apartado** sea válida;
- l) las modalidades de pago y de ejecución;
- m) los costes suplementarios específicos, **además de la tarifa básica**, para el consumidor inherentes a la utilización de la técnica de comunicación a distancia **para la celebración del contrato**, en caso de que **se repercutan dichos costes**;
- n) [...]
- o) [...]

- p) la existencia o no de derecho de desistimiento y, de existir tal derecho, su duración y las condiciones para ejercerlo, incluida información relativa al importe que el consumidor pueda tener que abonar **de conformidad con el artículo 16 quater, apartado 1, y a los procedimientos para ejercer el derecho de desistimiento, en particular la dirección o los datos de los medios de comunicación pertinentes para enviar la declaración de desistimiento y, para los contratos financieros celebrados mediante una interfaz en línea, la información relativa a la existencia y localización del botón de desistimiento o la función similar a que se refiere el artículo 11 bis** [...];
- q) **cuando proceda**, la duración mínima del contrato a distancia, en caso de contratos de prestación de servicios financieros permanentes o periódicos;
- r) 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;
- s) [...]
- t) las cláusulas contractuales, si las hubiere, relativas a la ley aplicable al contrato a distancia [...];
- u) la lengua o las lenguas en que se presentarán las condiciones contractuales y la información previa a que se refiere el presente artículo, y la lengua o lenguas en que el comerciante, con el acuerdo del consumidor, llevará a cabo la comunicación mientras dure el contrato a distancia;

v) en su caso, la posibilidad de recurrir a un mecanismo de reclamación extrajudicial y de recurso al que esté sujeto el comerciante y los métodos para tener acceso al mismo[...];

x) la existencia de fondos de garantía u otros mecanismos de indemnización no regulados por la Directiva 2014/49/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, relativa a los sistemas de garantía de depósitos 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.

2. En el caso de las comunicaciones telefónicas, la identidad del comerciante y la finalidad comercial de la llamada iniciada por este deberán explicitarse claramente al iniciarse cualquier conversación con el consumidor. **Cuando la llamada sea o pueda ser grabada, el comerciante también lo notificará al consumidor.**

[...]

No obstante lo dispuesto en el apartado 1, si el consumidor da su acuerdo explícito, el comerciante podrá facilitar únicamente la información a que se refieren las letras a), f), g), j) y p) de dicho apartado. En tal caso, el comerciante informará al consumidor de la naturaleza y la disponibilidad de la restante información a que se hace referencia en el apartado 1 [...].

3. El comerciante facilitará la información a que se refiere el apartado 1 [...] **con suficiente antelación al momento en** que el consumidor quede vinculado por un contrato a distancia **o cualquier oferta correspondiente**.

[...]

4. La información a que se refiere el apartado 1 se **facilitará** al consumidor en un soporte duradero y [...] **será** fácil de leer [...].

La información a que se refiere el apartado 1 se facilitará a los consumidores con discapacidad, incluidos los que tengan una discapacidad visual, previa solicitud, en un formato adecuado.

- 4 bis.** Salvo en el caso de la información a que se hace referencia en las letras a), f), g), **i)** y p), se permitirá al comerciante organizar la información por niveles cuando la misma se facilite por vía electrónica.

En caso de [...] **organización de** la información por niveles, deberá ser posible **ver, guardar e** imprimir la información a que se refiere el apartado 1 como un único documento. **El comerciante velará por que se presente al consumidor toda la información precontractual a que se refiere el apartado 1 en su totalidad antes de la celebración del contrato a distancia.**

[...]

[...]

4 ter. Como excepción a lo dispuesto en los apartados 3 y 4 bis, si el contrato se ha celebrado a petición del consumidor utilizando una técnica de comunicación a distancia que no permite facilitar, conforme dispone el apartado 4, la información a que se refiere el apartado 1 con suficiente antelación al momento en que el consumidor quede vinculado por un contrato a distancia o cualquier oferta correspondiente, el comerciante facilitará dicha información de conformidad con el apartado 4 inmediatamente después de la celebración del contrato.

5. La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en el presente artículo recaerá en el comerciante.

5 bis. Los Estados miembros podrán adoptar o mantener disposiciones más estrictas en materia de requisitos de información que las previstas en el presente artículo.

6. Cuando otro acto de la Unión regulador de servicios financieros específicos contenga normas sobre la información que ha de facilitarse al consumidor antes de la celebración del contrato, únicamente serán aplicables a esos servicios financieros específicos [...] las normas de ese acto de la Unión, **independientemente del nivel de detalle de esas normas,** a menos que en dicho acto se disponga otra cosa.

Cuando otro acto de la Unión regulador de servicios financieros específicos no contenga normas sobre la información relativa al derecho de desistimiento, el comerciante informará al consumidor de la existencia o no de tal derecho, de conformidad con el artículo 16 bis, apartado 1, letra p).

Derecho de desistimiento de los contratos de servicios financieros celebrados a distancia

1. Los Estados miembros velarán por que el consumidor disponga de un plazo de catorce días naturales para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna. **Dicho plazo deberá ampliarse hasta treinta días naturales en el caso de contratos a distancia relacionados con pensiones personales.**

El plazo para el desistimiento a que se hace referencia en el primer párrafo empezará a partir de uno de los siguientes días:

- a) el día de la celebración del contrato a distancia;
- b) el día en que el consumidor reciba las condiciones contractuales y la información, de conformidad con el artículo 16 *bis*, si esta fecha es posterior a la indicada en la letra a) del presente párrafo.

Si el consumidor no ha recibido las condiciones contractuales y la información de conformidad con el artículo 16 *bis*, el plazo de desistimiento expirará doce meses y catorce días naturales después de la celebración del contrato. Esta disposición no se aplicará si el consumidor no ha sido informado de su derecho de desistimiento de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 *bis*, apartado 1, letra p).

2. El derecho de desistimiento no se aplicará a lo siguiente:

- a) servicios financieros [...] cuyo precio dependa de fluctuaciones de los mercados financieros que el comerciante no pueda controlar, que pudieran producirse durante el plazo de desistimiento, como, por ejemplo, los servicios relacionados con:
- divisas, [...]
 - **instrumentos del mercado monetario,**
 - valores negociables,
 - participaciones de un organismo de inversión colectiva,
 - contratos de futuros financieros, incluidos los instrumentos equivalentes liquidados en efectivo,
 - contratos de futuros sobre tipos de interés (FRA),
 - permutas de tipo de interés, de divisas y de participaciones,
 - 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,
 - criptoactivos [...];
- b) pólizas de seguros de viaje o de equipaje o pólizas de seguros similares a corto plazo 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 este ejerza su derecho de desistimiento.

3. El consumidor habrá ejercido su derecho de desistimiento dentro del plazo de desistimiento mencionado en el apartado 1 si antes de la expiración de dicho plazo envía la comunicación relativa al ejercicio de este derecho o [...] **utiliza** el botón de desistimiento **o la función similar** a que se refiere el [...] **artículo 11 bis**.
4. El presente artículo se entenderá sin perjuicio de ninguna norma de legislación nacional que establezca un período de tiempo durante el cual no pueda iniciarse la ejecución del contrato.
5. [...]
[...]
[...]

5 bis. Cuando el comerciante o un tercero presten un servicio auxiliar relacionado con el contrato a distancia de servicios financieros sobre la base de un acuerdo entre dicho tercero y el comerciante, el contrato complementario quedará extinguido, sin penalización alguna para el consumidor, si este ejerce su derecho de desistimiento de conformidad con el presente artículo.

6. Cuando otro acto de la Unión regulador de servicios financieros específicos contenga normas sobre el [...] derecho de desistimiento, únicamente serán aplicables a estos servicios financieros específicos las normas sobre el derecho de desistimiento de ese acto de la Unión, a menos que en dicho acto se disponga otra cosa. Cuando exista la posibilidad de que los Estados miembros elijan entre el derecho de desistimiento y una alternativa, como el período de reflexión, únicamente serán aplicables a estos servicios financieros específicos las normas correspondientes de ese acto de la Unión, a menos que en dicho acto se disponga otra cosa.

6 bis. No obstante lo dispuesto en el presente artículo, los Estados miembros podrán elegir aplicar en su lugar las siguientes disposiciones a los siguientes servicios financieros por lo que respecta al derecho de desistimiento o el período de reflexión:

- a) el artículo 14, apartado 6, de la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁸, a los contratos de crédito excluidos del ámbito de aplicación de conformidad con el artículo 3, apartado 2, de la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo; y
- b) los artículos 14 y 15 de la Directiva 2008/48/UE del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁹, a los contratos de crédito excluidos del ámbito de aplicación de conformidad con el artículo 2, apartado 2, de la Directiva 2008/48/UE del Parlamento Europeo y del Consejo.

¹⁸ Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 (DO L 60 de 28.2.2014, p. 34).

¹⁹ Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo (DO L 133 de 22.5.2008, p. 66).

Pago del servicio prestado antes del desistimiento

1. Cuando el consumidor ejerza el derecho de desistimiento contemplado en el artículo 16 *ter*, solamente estará obligado a pagar, sin demora indebida, el servicio financiero realmente prestado por el comerciante de conformidad con el contrato a distancia. El importe que deberá pagar no podrá:
 - a) rebasar un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio, comparada con la cobertura total del contrato a distancia;
 - b) ser en ningún caso de tal magnitud que pueda ser entendido como una penalización.

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

2. El comerciante no podrá exigir pago alguno del consumidor a tenor del apartado 1 del presente artículo a menos que pueda demostrar que el consumidor ha sido debidamente informado del importe adeudado, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 *bis*, apartado 1, letra p). Sin embargo, no podrá en ningún caso exigir dicho pago en caso de que haya iniciado la ejecución del contrato antes de expirar el plazo de desistimiento que establece el artículo 16 *ter*, apartado 1, sin que el consumidor lo haya solicitado previamente.
3. El comerciante reembolsará al consumidor sin demora indebida, y en un plazo máximo de treinta días naturales, todas las cantidades que haya percibido de este 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 comerciante reciba la notificación del desistimiento.
4. El consumidor devolverá al comerciante todas las cantidades que haya recibido del comerciante sin demora indebida y en un plazo máximo de treinta días naturales. Dicho plazo comenzará a correr el día en que el consumidor desista del contrato.

Artículo 16 quinquies
Explicaciones adecuadas

1. Los Estados miembros garantizarán que los comerciantes estén obligados a facilitar explicaciones adecuadas al consumidor acerca de los contratos de servicios financieros propuestos que capaciten al consumidor para evaluar si el contrato propuesto y los servicios auxiliares están adaptados a sus necesidades y situación financiera. Las explicaciones incluirán los siguientes elementos:
 - a) la información precontractual requerida;
 - b) las características esenciales del contrato propuesto, incluidos los posibles servicios auxiliares;
 - c) los efectos específicos que el contrato propuesto al consumidor pueda tener sobre el consumidor [...].
2. [...]

2 bis. Los Estados miembros precisarán las modalidades y el alcance de las explicaciones a que se refiere el apartado 1, y podrá adaptarlas a las circunstancias de la situación en que se ofrece el servicio financiero, a la persona a quien se ofrece y a la naturaleza del servicio financiero ofrecido.

3. Los Estados miembros garantizarán que, en el caso de que el comerciante utilice herramientas en línea, el consumidor tenga derecho a solicitar y obtener la intervención humana **en cada etapa del proceso de negociación y de la relación contractual.**
4. Cuando otro acto de la Unión regulador de servicios financieros específicos contenga normas sobre **las explicaciones adecuadas** [...] que han de facilitarse al consumidor, **únicamente serán aplicables a estos servicios financieros específicos las normas sobre las explicaciones adecuadas de ese acto de la Unión, a menos que en dicho acto se disponga otra cosa** [...].».

Artículo 16 sexies

[...]

[...] ²⁰[...] ²¹

3) En el artículo 29, el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. Cuando un Estado miembro recurra a una de las opciones reglamentarias contempladas en el artículo 3, apartado 4, el artículo 6, apartados 7 y 8, el artículo 7, apartado 4, el artículo 8, apartado 6, el artículo 9, apartados 1 bis y 3, el artículo 16, apartados 2 y 3, [...] el artículo 16 bis, apartado 5 bis, y el artículo 16 ter, apartado 6 bis, informará de ello a la Comisión a más tardar el [fecha de transposición], así como de cualquier cambio ulterior.».

²⁰ [...]

²¹ [...]

4) En el artículo 30, se inserta el párrafo siguiente:

«A más tardar [cinco años a partir de la entrada en vigor], la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación de la presente Directiva en relación con los contratos a distancia de servicios financieros. Dicho informe incluirá, en particular, una evaluación de la prestación de servicios financieros mediante una interfaz en línea, en particular los efectos de la estructura, el diseño, la función o la forma de funcionamiento de las interfaces en línea sobre la capacidad del consumidor para tomar decisiones. El informe irá acompañado, si procede, de una propuesta legislativa para adaptar la presente Directiva a la evolución que se registre en el ámbito de los derechos de los consumidores.».

Artículo 2

Transposición

1. Los Estados miembros adoptarán y publicarán, a más tardar [veinticuatro meses después de la adopción], las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones.

Aplicarán dichas disposiciones a partir de [24+6 meses después de la adopción].

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.

Artículo 3

Derogación

Queda derogada la Directiva 2002/65/CE con efecto a partir de [24+6 meses después de la adopción].

Las referencias a la Directiva derogada se entenderán hechas a la Directiva 2011/83/UE, modificada por presente Directiva, y se leerán con arreglo a la tabla de correspondencias que figura en el anexo a la presente Directiva.

Artículo 4

Entrada en vigor

El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Artículo 5

Destinatarios

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros.

Hecho en Bruselas, el

Por el Parlamento Europeo

La Presidenta / El Presidente

Por el Consejo

La Presidenta / El Presidente

Tabla de correspondencias

Directiva 2002/65/CE	Directiva 2011/83/UE, modificada por la presente Directiva
Artículo 1, apartado 1	-
Artículo 1, apartado 2, párrafo primero	Artículo 3, apartado 1 <i>ter</i> , párrafo segundo
Artículo 1, apartado 2, párrafo segundo	-
Artículo 2, letra a)	Artículo 2, punto 7)
Artículo 2, letra b)	Artículo 2, punto 12)
Artículo 2, letra c)	Artículo 2, punto 2)
Artículo 2, letra d)	Artículo 2, punto 1)
Artículo 2, letra e)	Artículo 2, punto 7)
Artículo 2, letra f)	Artículo 2, punto 10)
Artículo 2, letra g)	-
Artículo 3, apartado 1	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 1
Artículo 3, apartado 1, punto 1), letras a), b) y c)	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 1, letras a) y b)
Artículo 3, apartado 1, punto 1), letra d)	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 1, letra d)
Artículo 3, apartado 1, punto 1), letra e)	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 1, letra e)
Artículo 3, apartado 1, punto 2), letra a)	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 1, letra f)
Artículo 3, apartado 1, punto 2), letra b)	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 1, letra g)
Artículo 3, apartado 1, punto 2), letra c)	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 1, letra i)
Artículo 3, apartado 1, punto 2), letra d)	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 1, letra j)
Artículo 3, apartado 1, punto 2), letra e)	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 1, letra k)
Artículo 3, apartado 1, punto 2), letra f)	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 1, letra l)
Artículo 3, apartado 1, punto 2), letra g)	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 1, letra m)
Artículo 3, apartado 1, punto 3), letra a)	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 1, letra p)
Artículo 3, apartado 1, punto 3), letra b)	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 1, letra q)
Artículo 3, apartado 1, punto 3), letra c)	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 1, letra r)
Artículo 3, apartado 1, punto 3), letra d)	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 1, letra s)

Directiva 2002/65/CE	Directiva 2011/83/UE, modificada por la presente Directiva
Artículo 3, apartado 1, punto 3), letra e)	-
Artículo 3, apartado 1, punto 3), letra f)	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 1, letra t)
Artículo 3, apartado 1, punto 3), letra g)	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 1, letra u)
Artículo 3, apartado 1, punto 4), letra a)	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 1, letra v)
Artículo 3, apartado 1, punto 4), letra b)	-
Artículo 3, apartado 2	-
Artículo 3, apartado 3, letra a)	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 2, párrafo primero
Artículo 3, apartado 3, letra b), guiones primero, segundo, tercero y quinto	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 2, párrafo segundo
Artículo 3, apartado 3, letra b), cuarto guion	-
Artículo 3, apartado 3, párrafo segundo	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 2, párrafo tercero
Artículo 3, apartado 4	-
Artículo 4, apartados 1 y 5	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 6
Artículo 4, apartados 2, 3 y 4	-
Artículo 5, apartado 1	Artículo 16 <i>bis</i> , apartado 3, párrafo primero, y apartado 4, párrafo primero
Artículo 5, apartado 2	-
Artículo 5, apartado 3	-
Artículo 6, apartado 1, párrafo primero, frase primera	Artículo 16 <i>ter</i> , apartado 1, párrafo primero
Artículo 6, apartado 1, párrafo primero, frase segunda	-
Artículo 6, apartado 1, párrafo segundo, primer guion	Artículo 16 <i>ter</i> , apartado 1, párrafo segundo, letra a)
Artículo 6, apartado 1, párrafo segundo, segundo guion	Artículo 16 <i>ter</i> , apartado 1, párrafo segundo, letra b)
Artículo 6, apartado 1, párrafo tercero	-
Artículo 6, apartado 2, letra a)	Artículo 16 <i>ter</i> , apartado 2, letra a)
Artículo 6, apartado 2, letra b)	Artículo 16 <i>ter</i> , apartado 2, letra b)
Artículo 6, apartado 2, letra c)	Artículo 16 <i>ter</i> , apartado 2, letra c)
Artículo 6, apartados 3, 4, 5, 6, 7 y 8	-

Directiva 2002/65/CE	Directiva 2011/83/UE, modificada por la presente Directiva
Artículo 7, apartado 1, texto introductorio	Artículo 16 <i>quater</i> , apartado 1, texto introductorio
Artículo 7, apartado 1, primer guion	Artículo 16 <i>quater</i> , apartado 1, letra a)
Artículo 7, apartado 1, segundo guion	Artículo 16 <i>quater</i> , apartado 1, letra b)
Artículo 7, apartado 2	-
Artículo 7, apartado 3	Artículo 16 <i>quater</i> , apartado 2
Artículo 7, apartado 4	Artículo 16 <i>quater</i> , apartado 3
Artículo 7, apartado 5	Artículo 16 <i>quater</i> , apartado 4
Artículo 9	-
Artículo 10	-
Artículo 11, párrafos primero y tercero	Artículo 24, apartado 1
Artículo 11, párrafo segundo	-
Artículo 12, apartado 1	Artículo 25, párrafo primero
Artículo 12, apartado 2	-
Artículo 13, apartado 1	Artículo 23, apartado 1
Artículo 13, apartado 2	Artículo 23, apartado 2
Artículo 13, apartado 3	-
Artículo 14	-
Artículo 15	-
Artículo 16	-
Artículo 17	-
Artículo 18	-
Artículo 19	-
Artículo 20	-
Artículo 21	-
Artículo 22	-
Artículo 23	-