

DIRECTIVA (UE) 2023/2673, DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 22 de noviembre, 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.

(DOUE L, de 28 de noviembre de 2023)

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,
Previa consulta al Banco Central Europeo,
Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo,
De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

Considerando lo siguiente:

(1) La Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo establece disposiciones en el ámbito 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 Consejo establece, en particular, disposiciones aplicables a los contratos a distancia para la venta de bienes y la prestación de servicios, celebrados 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 alto 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 (en lo sucesivo, «Carta») establece que las políticas de la Unión han de garantizar un nivel elevado 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. La armonización plena es necesaria para garantizar que todos los consumidores de la Unión disfruten de un nivel de protección de sus intereses elevado y equivalente, y para crear un mercado interior que funcione adecuadamente. Por consiguiente, no debe permitirse a los Estados miembros mantener ni introducir en su legislación nacional disposiciones distintas de las establecidas en la presente Directiva, respecto de aspectos regulados por esta, a menos que en ella se disponga otra cosa. Cuando no existan dichas disposiciones de armonización, los Estados miembros deben poder mantener o introducir disposiciones en su legislación nacional.

(5) La Directiva 2002/65/CE ha sido objeto de diversas revisiones. Estas revisiones han revelado que la introducción progresiva de legislación sectorial de la Unión ha provocado solapamientos significativos de dicha legislación con la Directiva 2002/65/CE, y que la digitalización ha agravado algunos aspectos que no se regulan del todo en esa Directiva.

(6) La digitalización ha contribuido a evoluciones del mercado que no se habían previsto en el momento de adoptarse la Directiva 2002/65/CE. De hecho, la rápida evolución tecnológica experimentada desde entonces ha producido cambios significativos en el mercado de los servicios financieros. Aunque en el ámbito de la Unión se han adoptado numerosos actos jurídicos 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 dicha Directiva a aquellos servicios financieros destinados a los consumidores no regulados por legislación sectorial de la Unión ha significado que, para beneficio de los consumidores y de los comerciantes, se aplique un conjunto de normas armonizadas. Ese dispositivo de «red de seguridad» contribuye a garantizar un elevado nivel de protección del consumidor, al mismo tiempo que garantiza 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 provocado solapamientos significativos de esa legislación con la Directiva 2002/65/CE y que la digitalización ha agravado algunos aspectos que no se regulan íntegramente en dicha Directiva, en particular la forma y el momento en que debe proporcionarse 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) A fin de garantizar un nivel coherente de protección de los consumidores en toda la Unión y de evitar divergencias que dificulten la celebración de contratos de servicios financieros en el mercado interior, es necesario establecer normas que proporcionen seguridad jurídica y transparencia a los comerciantes, incluidas las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, y que ofrezcan a los consumidores en todos los Estados miembros derechos y obligaciones con fuerza jurídica obligatoria. Se anima a los Estados miembros a tener en cuenta las necesidades específicas de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas en la aplicación de las normas de transposición de la presente Directiva. El concepto de microempresas y pequeñas y medianas empresas debe entenderse tal como se define en el artículo 2 del anexo de la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión.

(9) 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 celebrados a distancia con consumidores. Sin embargo, la complementariedad entre dichas Directivas es limitada, ya que la Directiva 2011/83/UE no regula los servicios financieros, que se definen en ella como todo servicio en el ámbito bancario, de crédito, de seguros, de pensión personal, 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 tales como los metales preciosos, diamantes, vinos o whiskies no debe considerarse por sí misma un servicio financiero.

(10) La ampliación del ámbito de aplicación de la Directiva 2011/83/UE para regular los contratos de servicios financieros celebrados a distancia debe garantizar 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 es adecuado que todas las disposiciones de la Directiva 2011/83/UE sean aplicables a los contratos de servicios financieros destinados a los consumidores celebrados a distancia. Añadiendo a la Directiva 2011/83/UE un capítulo específico con normas aplicables únicamente a los contratos de servicios financieros destinados a los consumidores celebrados a distancia, se pueden garantizar la claridad y la seguridad jurídica necesarias.

(11) La presente Directiva no regula los contratos de servicios financieros celebrados de una manera que no sea 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 dentro del ámbito de aplicación de esta.

(12) Si bien 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 las normas sobre pagos adicionales, cumplimiento, suministros no solicitados e información, sí 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.

(13) Por lo que se refiere a las sanciones, los Estados miembros deben establecer el régimen de sanciones aplicable a cualquier infracción de aquellas disposiciones de sus respectivas legislaciones nacionales adoptadas en cumplimiento de la presente Directiva y deben tomar todas las medidas necesarias para garantizar su ejecución. Las sanciones previstas deben ser efectivas, proporcionadas y disuasorias, de conformidad con el artículo 24, apartado 1, de la Directiva 2011/83/UE. La presente Directiva también debe incluir disposiciones específicas sobre la imposición de sanciones de conformidad con el artículo 21 del Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo en los contratos a distancia celebrados entre un comerciante y un consumidor para la prestación de servicios financieros. Las demás disposiciones sobre sanciones establecidas en el artículo 24, apartados 2 a 5, de la Directiva 2011/83/UE no se aplican a los contratos a distancia celebrados entre un comerciante y un consumidor para la prestación de servicios financieros.

(14) Un capítulo específico de la Directiva 2011/83/UE debe contener aquellas disposiciones de la Directiva 2002/65/CE que sigan siendo pertinentes y necesarias, en particular, las relativas al derecho a información

precontractual y al derecho de desistimiento, y disposiciones que garanticen la equidad en línea cuando los contratos de servicios financieros se celebren a distancia.

(15) Dado que los contratos de servicios financieros a distancia se celebran la mayoría de las veces 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. La norma sobre unas explicaciones adecuadas debe garantizar una mayor transparencia y conferir al consumidor el derecho a solicitar intervención humana cuando interactúe con el comerciante a través de interfaces en línea totalmente automatizadas, tales como robots conversacionales (*chatbots*), asesoramiento robotizado, herramientas interactivas o medios similares.

(16) Algunos servicios financieros destinados a los consumidores se rigen por actos específicos de la Unión que siguen siendo aplicables a esos servicios financieros. La presente Directiva no modifica actos sectoriales vigentes de la Unión. A fin de garantizar la seguridad jurídica y evitar duplicidades y solapamientos, sería necesario dejar claro que, cuando otros actos de la Unión que regulen servicios financieros específicos contengan normas sobre información precontractual, derecho de desistimiento o explicaciones adecuadas, e independientemente del grado de desarrollo de esas normas, solo deben aplicarse a esos servicios financieros específicos destinados al consumidor las disposiciones correspondientes de ese otro acto de la Unión, a menos que en dichos actos se disponga otra cosa, en particular, la posibilidad expresa de que los Estados miembros excluyan 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, 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 sobre alternativas adecuadas para garantizar que los consumidores reciban información en tiempo oportuno 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.

(17) Por lo que se refiere a la información precontractual, algunos actos de la Unión que regulan servicios financieros específicos contienen normas adaptadas a tales servicios y diseñadas para garantizar que los consumidores puedan comprender las características esenciales del contrato propuesto. Por ejemplo, el Reglamento (UE) 2019/1238 del Parlamento Europeo y del Consejo, y las Directivas 2014/92/UE, 2014/65/UE y (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo prevén obligaciones de 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. Así debe ocurrir también cuando el acto de la Unión que regule servicios financieros específicos establezca normas sobre la información precontractual diferentes o mínimas en comparación con las normas establecidas en la presente Directiva.

(18) 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 plazo para reflexionar sobre las repercusiones del contrato firmado, y con independencia de la denominación que reciba ese plazo en dicho acto de la Unión, solo deben aplicarse a esos servicios financieros específicos destinados al consumidor las disposiciones correspondientes 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 Consejo, se deben aplicar 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, se deben aplicar 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 establecidas en la presente Directiva.

(19) En consonancia con la Directiva 2014/17/UE y la Directiva (UE) 2023/2225 del Parlamento Europeo y del Consejo, los Estados miembros pueden aplicar dichas Directivas, de conformidad con el Derecho de la Unión, a sectores no incluidos en el respectivo ámbito de aplicación. Por consiguiente, debe aclararse que los Estados miembros pueden aplicar el artículo 14, apartado 6, de la Directiva 2014/17/UE a los contratos de crédito, a pesar de que están excluidos del ámbito de aplicación de dicha Directiva en virtud de su artículo 3, apartado 2. Del mismo modo, debe aclararse que los Estados miembros pueden aplicar los artículos 26 y 27 de la Directiva (UE) 2023/2225

a los contratos de crédito, a pesar de que están excluidos del ámbito de aplicación de dicha Directiva en virtud de su artículo 2, apartado 2.

(20) Por lo que se refiere a las normas sobre explicaciones adecuadas, algunos actos de la Unión que regulan servicios financieros específicos, tales como las Directivas 2014/17/UE, 2014/65/UE y (UE) 2016/97, ya establecen normas sobre las explicaciones adecuadas que han de proporcionar los comerciantes a los consumidores con respecto al 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 proporcionarse al consumidor antes de la celebración del contrato, independientemente de su denominación en ese acto de la Unión.

(21) 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 establecidas en la presente Directiva. Por ejemplo, la Directiva 2009/138/CE establece normas sobre los requisitos de la información precontractual pero, con respecto a los seguros distintos del seguro de vida, no contiene ningún derecho a que el consumidor disponga de un período de tiempo para reflexionar sobre las repercusiones del contrato firmado. En tal caso, deben aplicarse las normas sobre información precontractual establecidas en el acto de la Unión que regule los servicios financieros específicos y 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 proporcionar esa información de conformidad con la presente Directiva, a fin de garantizar que el consumidor tenga un conocimiento adecuado de la información pertinente.

(22) 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 la presente Directiva, bien el día en que el consumidor reciba las condiciones contractuales y la información precontractual de conformidad con los actos de la Unión que regulan esos servicios financieros específicos, si esa fecha es posterior al día de la celebración del contrato a distancia. Cuando un acto de la Unión que regule 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 proporcionar, además de las condiciones contractuales y de la información precontractual de conformidad con el acto de la Unión que regule esos servicios financieros específicos, la información sobre el derecho de desistimiento establecida en la presente Directiva.

(23) 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 que no requiere la presencia simultánea del comerciante y el consumidor. Con el fin de responder a la continua evolución de esas técnicas de comunicación, deben definirse principios que sean válidos incluso para las técnicas que aún no se utilicen de forma generalizada o que aún no se conozcan.

(24) Un contrato de servicios financieros único que comporte operaciones sucesivas, u operaciones separadas, del mismo tipo y escalonadas en el tiempo puede recibir calificaciones jurídicas distintas en Estados miembros diferentes, pero es importante que las normas se apliquen de la misma manera en todos los Estados miembros. A tal efecto, conviene establecer que las disposiciones reguladoras de los contratos de servicios financieros celebrados a distancia sean aplicables a la primera de una serie de operaciones sucesivas, u operaciones separadas, del mismo tipo y escalonadas en el tiempo que pueda considerarse que forman un todo, tanto si esta operación o serie de operaciones es objeto de un único contrato como si es 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 separadas, 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 inicial de servicio» 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 de servicio, como la posibilidad de utilizar un instrumento de pago electrónico en combinación con la cuenta bancaria propia ya existente, no constituye una «operación», sino un contrato adicional.

(25) Con el fin de delimitar el ámbito de aplicación de la presente Directiva, las normas relativas a los contratos de servicios financieros destinados a los consumidores celebrados 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.

(26) La utilización de técnicas de comunicación a distancia brinda buenas oportunidades de obtención de información y no debe conllevar una limitación indebida de la información proporcionada al consumidor. Cuando utilice la comunicación a través de telefonía vocal, el comerciante puede proporcionar únicamente un conjunto limitado de información precontractual, antes de que el consumidor quede vinculado por el contrato a distancia y siempre que dé su consentimiento expreso. El comerciante debe proporcionar la información restante inmediatamente después de la celebración del contrato. En aras de la transparencia, deben establecerse requisitos sobre el momento en que debe proporcionarse la información al consumidor antes de la celebración del contrato a distancia y la manera en que debe llegar dicha información al consumidor. Para poder tomar sus decisiones con pleno conocimiento de causa, los consumidores deben recibir toda la información precontractual con suficiente antelación y no de forma simultánea a la celebración del contrato a distancia ni a ninguna otra oferta correspondiente. El objetivo es garantizar que el consumidor disponga de tiempo suficiente para leer y comprender la información precontractual, comparar ofertas y tomar una decisión informada. Cuando la información se proporcione menos de un día antes de la celebración del contrato a distancia de servicios financieros, el comerciante debe estar obligado a recordar al consumidor, en un soporte duradero, la posibilidad de desistir del contrato a distancia de servicios financieros. En caso de que la información precontractual se proporcione menos de un día antes de que el consumidor quede vinculado por un contrato a distancia, el comerciante debe recordarle, en un soporte duradero y entre uno y siete días después de la celebración del contrato, la posibilidad de desistir de este.

(27) Los requisitos de información deben modernizarse y responder a la evolución futura. Por lo tanto, el comerciante debe comunicar al consumidor no solo su número de teléfono, sino también su dirección de correo electrónico o los datos de otras vías 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 pueden 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. Algunos comerciantes emplean la toma de decisiones automatizada para diferenciar los precios entre diferentes grupos de consumidores y, en algunos casos, los precios se adaptan a la sensibilidad singular que demuestre el consumidor ante el precio. Por esta razón, antes de que los consumidores queden vinculados por un contrato a distancia, se les debe informar de que el precio del servicio financiero se ha personalizado sobre la base de la toma de decisiones automatizada.

(28) En el marco de la Directiva 2002/65/CE, los Estados miembros podían mantener o introducir disposiciones más estrictas sobre los requisitos de información previa, siempre y cuando dichas disposiciones fueran compatibles con el Derecho de la Unión. Varios Estados miembros han mantenido o introducido requisitos de información más estrictos en este contexto. Debe mantenerse la 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 requisitos establecidos en los actos de la Unión relativos a servicios financieros específicos a otros servicios financieros no regulados por esos actos sectoriales de la Unión.

(29) Algunos servicios financieros podrían integrar factores medioambientales o sociales en su estrategia de inversión. Con el fin de que esté en condiciones de adoptar una decisión informada, también debe informarse al consumidor sobre los objetivos medioambientales o sociales concretos que persiga el servicio financiero.

(30) Toda la información precontractual debe proporcionarse en un soporte duradero y de manera que la información sea fácilmente comprensible para el consumidor y que se presente en un formato legible. Poner la información en un formato legible significa emplear caracteres de un tamaño legible y colores que no disminuyan la inteligibilidad de la información, en particular, cuando el documento se presente, se imprima o se fotocopie en blanco y negro. Asimismo, deben evitarse en todo lo posible las descripciones excesivamente extensas y complejas, la letra pequeña y el uso excesivo de hipervínculos, ya que son métodos que reducen la comprensión por parte de los consumidores. Si la información no puede proporcionarse en un soporte duradero antes de la celebración del contrato, debido a los medios de comunicación elegidos por el consumidor, debe proporcionarse inmediatamente después de la celebración del contrato.

(31) Deben adaptarse los requisitos de información para tener en cuenta las limitaciones técnicas de determinados medios de comunicación, tales como las restricciones del 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 proporcionarse la

información siguiente desde el principio y de la manera más destacada posible: información sobre la identidad del comerciante; las principales características del servicio financiero destinado a los consumidores; el precio total que debe pagar el consumidor al comerciante por el servicio financiero destinado a los consumidores, incluidos todos los impuestos pagados a través del comerciante o, cuando no pueda indicarse un precio exacto, la base para el cálculo que permita al consumidor verificarlo; y la existencia o no del derecho de desistimiento, incluidas las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercerlo. El resto de la información podría organizarse por niveles. No obstante, toda la información debe proporcionarse en un soporte duradero antes de la celebración del contrato a distancia.

(32) Cuando se proporcione 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 manera destacada en el primer nivel y otras partes detalladas de la información precontractual se presentan en niveles adicionales, se ha evaluado y se ha demostrado su utilidad para determinados servicios financieros. Cuando utilice 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 deba pagar el consumidor, una advertencia sobre 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 niveles adicionales no debe distraer su atención del contenido del documento ni ocultarle información clave. Debe ser posible imprimir todas las partes de la información precontractual en un único documento.

(33) Otra forma de proporcionar información precontractual a través de medios electrónicos es el enfoque basado en el «índice de contenidos» utilizando epígrafes ampliables. En el nivel superior, los consumidores podrían encontrar los temas principales, cada uno de los cuales puede ampliarse haciendo clic sobre ellos, de modo que los consumidores sean dirigidos a una presentación más detallada de la información pertinente. De este modo, el consumidor dispondría de toda la información necesaria en un solo lugar, manteniendo al mismo tiempo el control sobre qué revisar y cuándo hacerlo. Los consumidores deben tener la posibilidad de descargar todo el documento de información precontractual y guardarlo como documento independiente.

(34) Los consumidores deben tener un derecho de desistimiento sin penalización y sin obligación de presentar justificación alguna. 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.

(35) El plazo de desistimiento debe expirar catorce días naturales después del día de celebración del contrato a distancia o del día en que el consumidor reciba tanto la información precontractual como las condiciones contractuales, si este fuera posterior a la fecha de celebración del contrato a distancia. El plazo debe ampliarse a treinta días naturales en el caso de los contratos a distancia relacionados con pensiones personales. 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 en un soporte duradero de su derecho de desistimiento.

(36) 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.

(37) 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 de una aplicación, debe estar obligado a permitir que el consumidor desista de dicho contrato por medio de una función, además de a través de otros medios de desistimiento existentes, como el formulario establecido en el anexo I, letra B, de la Directiva 2011/83/UE. De este modo se garantizaría que los consumidores puedan desistir de un contrato con la misma facilidad con la que pueden celebrarlo. Para ello, el comerciante debe proporcionar al consumidor una función de desistimiento que le resulte fácil de encontrar, esté disponible de forma continua y sea claramente visible durante el plazo de desistimiento. El consumidor debe poder localizar y acceder a la función de manera fácil y sencilla. Por ejemplo, el consumidor no debe tener que emprender procedimientos para localizar la función o acceder a esta (como descargar una aplicación, si el contrato no se ha celebrado a través de dicha aplicación). Para facilitar el proceso, el comerciante podría, por ejemplo, facilitar los hipervínculos que conduzcan al consumidor a la función de desistimiento. El consumidor debe poder efectuar la

declaración de desistimiento y proporcionar o confirmar la información necesaria para identificar el contrato. Así, un consumidor que ya se haya identificado -por ejemplo, iniciando sesión- debe poder desistir del contrato sin necesidad de volver a proporcionar su identificación o, según el caso, la identificación del contrato del que desee desistir. A fin de evitar el ejercicio involuntario del derecho de desistimiento por parte del consumidor, el comerciante debe pedirle que confirme la decisión de desistimiento por medios que ratifiquen su intención de desistir. Si el consumidor ha encargado múltiples bienes o servicios en el mismo contrato a distancia, el comerciante puede ofrecerle la posibilidad de desistir de una parte del contrato, en lugar de su totalidad. Cuando el consumidor utilice la función para ejercer su derecho de desistimiento, el comerciante debe proporcionarle un acuse de recibo de dicho desistimiento en un soporte duradero y sin demora indebida. Esta obligación debe aplicarse no solo a los contratos a distancia de servicios financieros, sino también a todos los contratos a distancia sujetos al derecho de desistimiento con arreglo a la Directiva 2011/83/UE. El objetivo de la función de desistimiento es aumentar el conocimiento por parte de los consumidores de su derecho de desistimiento y simplificar la posibilidad de ejercerlo, ya que, en lo que respecta a la venta a distancia de productos o servicios financieros o no financieros, el consumidor no tiene posibilidad de recibir explicaciones en persona ni de recabar información en persona 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 liberen de los contratos mediante el desistimiento.

(38) Además de la información precontractual que les proporcione el comerciante, los consumidores también pueden necesitar asistencia para decidir qué servicio financiero es más adecuado para sus necesidades y situación financiera. El principal objetivo que se persigue al proporcionar una explicación adecuada es garantizar que el consumidor comprenda el servicio financiero que ofrece el comerciante antes de firmar el contrato. A fin de garantizar el cumplimiento de este objetivo, la explicación adecuada debe proporcionarse en tiempo oportuno, de manera que el consumidor disponga de tiempo suficiente para revisar el contrato antes de que se celebre. La mera reproducción de la información precontractual puede no ser suficiente y, por lo 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, con inclusión de los posibles servicios accesorios, y las repercusiones específicas que dicho contrato pueda tener para el consumidor. Por lo que se refiere a las características esenciales del contrato, el comerciante debe explicar los principales elementos 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 sus consecuencias para el consumidor, indicando, en su caso, si se puede poner fin por separado a los servicios accesorios y las consecuencias de ello. 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.

(39) Los contratos comprendidos en el ámbito de aplicación de la presente Directiva pueden ser de distinta naturaleza financiera y, por tanto, muy diversos. En consecuencia, 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 del servicio. A fin de garantizar que el consumidor reciba las explicaciones adecuadas, los Estados miembros deben animar a los comerciantes a que las proporcionen de manera sencilla y directa, en interés del consumidor.

(40) 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 totalmente automatizadas, tales como robots conversacionales (*chatbots*), asesoramiento robotizado, herramientas interactivas o medios similares. Para garantizar que comprenda los efectos que puede tener el contrato en su situación económica, el consumidor siempre debe poder obtener, en la fase precontractual, intervención humana en nombre del comerciante, de manera gratuita y durante el horario comercial del comerciante. El consumidor también debe tener derecho a solicitar intervención humana -en casos justificados y sin que ello suponga una carga indebida para el comerciante- una vez celebrado el contrato a distancia. Esto podría incluir el derecho a una intervención humana cuando se prorrogue un contrato, en caso de dificultades importantes para el consumidor o cuando sea necesaria una explicación más detallada sobre las condiciones contractuales.

(41) Los elementos engañosos (*dark patterns*) en las interfaces en línea de los comerciantes son prácticas que distorsionan o merman sustancialmente, bien de forma deliberada, bien de forma efectiva, la capacidad de los consumidores destinatarios del servicio financiero de tomar decisiones autónomas e informadas. Esto sucede

especialmente en el caso de los contratos de servicios financieros celebrados a distancia. Los comerciantes pueden utilizar esas prácticas para persuadir a los consumidores destinatarios de su servicio de que adopten comportamientos o tomen decisiones que estos no desean y que pueden provocarles consecuencias negativas. Por esta razón, debe prohibirse a los comerciantes engañar o predisponer a los consumidores destinatarios de su servicio y distorsionar o mermar su autonomía, su toma de decisiones o su capacidad de elección por medio de la estructura, el diseño o las funcionalidades de una interfaz en línea o de parte de esta. Entre esas prácticas se pueden incluir, aunque no únicamente, las opciones de diseño abusivas que dirigen al consumidor hacia elecciones o acciones que benefician al comerciante pero pueden no favorecer los intereses del consumidor al presentarse de una manera que no es neutra -por ejemplo, dando mayor protagonismo a determinadas opciones mediante componentes visuales, auditivos o de otro tipo- cuando se pide al consumidor que tome una decisión. Si bien el Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo prohíbe a los prestadores de servicios intermediarios que explotan plataformas en línea utilizar elementos engañosos (*dark patterns*) en el diseño y la organización de sus interfaces en línea, la presente Directiva debe obligar a los Estados miembros a impedir que los comerciantes que ofrezcan servicios financieros a distancia utilicen dichos elementos al celebrar contratos para dichos servicios. Por lo tanto, las disposiciones de dicho Reglamento y de la presente Directiva son complementarias, ya que se aplican a los comerciantes que actúan en distintas funciones. Dado que, debido a su complejidad y a los graves riesgos que conllevan, los servicios financieros pueden necesitar requisitos más detallados sobre elementos engañosos (*dark patterns*) en las interfaces, debe permitirse que los Estados miembros, como excepción a la plena armonización, mantengan o introduzcan disposiciones más estrictas, siempre que sean compatibles con el Derecho de la Unión. Esa posibilidad está en consonancia con el artículo 3, apartado 9, de la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que respecta a las prácticas comerciales desleales en relación con los servicios financieros, que establece que los Estados miembros también pueden imponer requisitos más exigentes o más restrictivos en el marco de los servicios financieros.

(42) Los servicios financieros contratados a distancia pueden promocionarse en los medios sociales, por ejemplo, a través de influencers. Se podría animar a los consumidores a tomar decisiones sin reflexionar sobre las consecuencias y los riesgos que entrañan, y estos podrían adquirir servicios financieros que no correspondieran a sus necesidades. La Comisión debe evaluar las prácticas de mercadotecnia de los comerciantes que promuevan en redes sociales la contratación a distancia de servicios financieros y la posible necesidad de actuar al respecto. Esto debe hacerse, por ejemplo, a la luz de la aplicación de la Directiva 2005/29/CE y de otra legislación pertinente de la Unión a tales prácticas. Ha habido casos en los Estados miembros en los que las prácticas de mercadotecnia de influencers han inducido a error a los consumidores al publicitar determinados productos de servicios financieros en plataformas de medios sociales sin informar del riesgo de pérdidas que conllevan para los consumidores. La Directiva 2005/29/CE contiene disposiciones para garantizar que se prohíban las prácticas engañosas que induzcan o puedan inducir a error al consumidor medio y que no pueda omitirse la información sustancial que este necesita para tomar una decisión informada sobre una transacción. Se puede considerar que estas disposiciones se aplican a las prácticas de mercadotecnia de influencers en las plataformas de medios sociales.

(43) Por lo tanto, procede modificar la Directiva 2011/83/UE en consecuencia.

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

(45) Dado que el objetivo de la presente Directiva, a saber, contribuir al funcionamiento adecuado del mercado interior mediante el logro de un elevado nivel de protección del consumidor, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros, sino que puede lograrse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo 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.

(46) De conformidad con la Declaración política conjunta, de 28 de septiembre de 2011, de los Estados miembros y de la Comisión sobre los documentos explicativos, los Estados miembros se han comprometido a adjuntar a la notificación de las 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 dichos documentos está justificada.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

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 apartado siguiente:

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

A excepción del artículo 21, cuando los contratos a que se refiere el párrafo primero comprendan un acuerdo inicial de servicio seguido de operaciones sucesivas, o de una serie de operaciones separadas, del mismo tipo y escalonadas en el tiempo, las disposiciones mencionadas en el párrafo primero solamente se aplicarán al acuerdo inicial.

En caso de que no exista un acuerdo inicial de servicio, pero las mismas partes contratantes efectúen entre sí operaciones sucesivas, u operaciones separadas, del mismo tipo y escalonadas en el tiempo, 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, se aplicarán 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 no incluidos en el artículo 3, apartado 1 ter;»

2) 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 ejercerlo 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 de la función de desistimiento a que se refiere el artículo 11 bis;»

3) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 11 bis. *Ejercicio del derecho de desistimiento en 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 se asegurará de que el consumidor también pueda desistir del contrato utilizando una función de desistimiento.

La función de desistimiento se etiquetará con la expresión “desistir del contrato aquí” o una formulación inequívoca equivalente de manera fácilmente legible. La función de desistimiento estará disponible de forma permanente durante todo el plazo de desistimiento. Se mostrará de manera destacada en la interfaz en línea y será fácilmente accesible para el consumidor.

2. La función de desistimiento permitirá que el consumidor envíe una declaración de desistimiento en línea en la que informe al comerciante de su decisión de desistir del contrato. Dicha declaración de desistimiento en línea permitirá que el consumidor proporcione o confirme la siguiente información:

a) su nombre;

b) los datos concretos que identifiquen el contrato del que desea desistir;

c) información detallada sobre los medios electrónicos por los que vaya a enviarse al consumidor la confirmación del desistimiento.

3. Una vez que el consumidor haya completado la declaración de desistimiento en línea de conformidad con el apartado 2, el comerciante le permitirá presentársela mediante una función de confirmación.

Esta función de confirmación se etiquetará de manera fácilmente legible y únicamente con la expresión “confirmar desistimiento” o una formulación inequívoca equivalente.

4. Una vez que el consumidor active la función de confirmación, el comerciante enviará al consumidor un acuse de recibo del desistimiento en un soporte duradero, con información sobre su contenido y la fecha y hora de presentación, sin demora indebida.

5. Se considerará que el consumidor ha ejercido su derecho de desistimiento dentro del plazo de desistimiento correspondiente si presenta la declaración de desistimiento en línea a que se refiere el presente artículo antes de que expire dicho plazo.»

4) Se inserta el capítulo siguiente:

«CAPÍTULO III bis

Normas relativas a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia

Artículo 16 bis. *Requisitos de información de los contratos a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.*

1. Con suficiente antelación al momento en que el consumidor quede vinculado por un contrato a distancia o cualquier otra oferta correspondiente, el comerciante le proporcionará, de forma clara y comprensible, la siguiente información:

a) la identidad y la actividad principal del comerciante y, cuando proceda, la identidad y la actividad principal del comerciante por cuya cuenta se actúe;

b) la dirección geográfica del establecimiento del comerciante, y su número de teléfono y dirección de correo electrónico, o los datos de otras vías de comunicación ofrecidas por el comerciante y, cuando proceda, los del comerciante por cuya cuenta se actúe; todas esas vías de comunicación ofrecidas por el comerciante permitirán que el consumidor se ponga rápidamente en contacto con el comerciante y que se comunique con él de forma eficaz, y garantizarán que el consumidor pueda mantener cualquier tipo de correspondencia escrita con el comerciante en un soporte duradero;

c) datos de contacto pertinentes que permitan al consumidor dirigir cualquier posible reclamación al comerciante y, cuando proceda, al comerciante por cuya cuenta se actúe;

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 este;

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 autoridad de supervisión correspondiente;

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, incluidas 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) cuando proceda, información sobre las consecuencias de los pagos atrasados o de los impagos;

i) cuando proceda, información de que el precio ha sido personalizado basándose en una toma de decisiones automatizada;

j) 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 dependa de fluctuaciones en mercados financieros ajenas al control del comerciante, y una advertencia que indique que los resultados históricos no son indicadores de resultados futuros;

k) indicación de que puedan existir otros impuestos y costes que no se paguen a través del comerciante o que no los facture él mismo;

l) cualquier limitación del período de validez de la información proporcionada de conformidad con el presente apartado;

m) las modalidades de pago y de ejecución;

n) los posibles costes adicionales específicos para el consumidor inherentes a la utilización de la técnica de comunicación a distancia, en caso de que se cobren dichos costes;

o) cuando se integren factores medioambientales o sociales en la estrategia de inversión del servicio financiero, información sobre cualquier objetivo medioambiental o social que persiga el servicio financiero;

p) la existencia o no del derecho de desistimiento y, en caso positivo, información sobre el plazo de desistimiento y las condiciones para ejercer dicho derecho, incluida información relativa al importe que el consumidor pueda tener que abonar, así como las consecuencias de no ejercerlo;

q) la duración contractual mínima del contrato a distancia en caso de contratos de prestación de servicios financieros por tiempo indefinido o periódicos;

r) información acerca de cualquier derecho que puedan tener las partes a resolver el contrato anticipada o unilateralmente con arreglo a las condiciones del contrato a distancia, incluidas, en tal caso, las penalizaciones que se puedan imponer en virtud del contrato;

s) instrucciones prácticas y procedimientos para ejercer el derecho de desistimiento de conformidad con el artículo 16 ter, apartado 1, indicando, por ejemplo, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del comerciante, o los datos de otras vías de comunicación pertinentes para enviar la declaración de desistimiento y, para los contratos de servicios financieros celebrados mediante una interfaz en línea, la información relativa a la existencia y localización de la función de desistimiento a que se refiere el artículo 11 bis;

t) cualquier cláusula contractual de determinación de la ley aplicable al contrato a distancia y del órgano jurisdiccional competente;

u) la lengua o las lenguas en que se proporcionen las condiciones contractuales y la información previa a que se refiere el presente artículo, así como la lengua o las lenguas en que el comerciante, con el consentimiento del consumidor, efectúe cualquier comunicación mientras dure el contrato a distancia;

v) en su caso, la posibilidad de utilizar un mecanismo extrajudicial de reclamación y recurso, al que esté obligado el comerciante, y los métodos para acceder a dicho mecanismo;

w) la existencia de fondos de garantía u otros mecanismos de indemnización no regulados por las Directivas 2014/49/UE y 97/9/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.

2. Los Estados miembros podrán mantener o introducir en su Derecho nacional requisitos de carácter lingüístico en relación con la información a que se refiere el apartado 1, a fin de garantizar que dicha información pueda ser comprendida fácilmente por los consumidores.

3. En el caso de las comunicaciones a través de telefonía vocal, al comienzo de cualquier llamada con el consumidor el comerciante deberá explicitar claramente su identidad y la finalidad comercial de la llamada. Cuando una llamada sea o pueda ser grabada, el comerciante también lo comunicará al consumidor.

4. Como excepción a lo dispuesto en el apartado 1, en el caso de las comunicaciones a través de telefonía vocal a que se refiere el apartado 3, antes de que el consumidor quede vinculado por el contrato a distancia, el comerciante podrá proporcionar, siempre que el consumidor dé su consentimiento expreso, únicamente la información a que se refiere el apartado 1, letras a), f), g), k) y p). En tal caso, el comerciante informará al consumidor de la naturaleza y la disponibilidad de la restante información a que se refiere el apartado 1. El comerciante proporcionará esa otra información exigida en el apartado 1 en un soporte duradero inmediatamente después de la celebración del contrato a distancia.

5. En caso de que la información a que se refiere el apartado 1 se proporcione menos de un día antes de que el consumidor quede vinculado por el contrato a distancia, los Estados miembros exigirán que el comerciante envíe al consumidor un recordatorio de la posibilidad de desistir del contrato a distancia y el procedimiento que debe seguirse para hacerlo, de conformidad con el artículo 16 ter. Dicho recordatorio se proporcionará al consumidor en un soporte duradero entre uno y siete días después de la celebración del contrato a distancia.

6. La información a que se refiere el apartado 1 se proporcionará al consumidor en un soporte duradero y será fácil de leer.

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

7. Salvo en el caso de la información a que se refiere el apartado 1, letras a), f), g), k) y p), se permitirá al comerciante organizar la información por niveles cuando esta se proporcione por vía electrónica.

Cuando la información se organice por niveles, deberá ser posible ver, guardar e imprimir la información a que se refiere el apartado 1 como un único documento.

En tales casos, el comerciante velará por que toda la información precontractual a que se refiere el apartado 1 se presente al consumidor antes de la celebración del contrato a distancia.

8. Por lo que respecta al cumplimiento de los requisitos de información establecidos en el presente artículo, la carga de la prueba recaerá en el comerciante.

9. Los Estados miembros podrán adoptar o mantener disposiciones en materia de requisitos de información precontractual más estrictas que las previstas en el presente artículo, cuando las disposiciones sean conformes con el Derecho de la Unión.

10. Cuando otro acto de la Unión que regule servicios financieros específicos contenga normas sobre la información que ha de proporcionarse al consumidor antes de la celebración del contrato, solo serán aplicables a esos servicios financieros específicos las normas de ese acto de la Unión, independientemente de su grado de detalle, a menos que en dicho acto de la Unión se disponga otra cosa.

Cuando ese otro acto de la Unión 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 apartado 1, letra p).

Artículo 16 ter. *Derecho de desistimiento en los contratos a distancia de servicios financieros.*

1. Los Estados miembros velarán por que el consumidor disponga de un plazo de catorce días naturales para desistir del contrato a distancia, sin necesidad de indicar el motivo y sin que se le aplique penalización alguna. Ese plazo se ampliará a treinta días naturales en el caso de los contratos a distancia relacionados con pensiones personales.

El plazo de desistimiento a que se refiere el párrafo primero comenzará a partir de:

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

Si el consumidor no hubiera recibido las condiciones contractuales y la información de conformidad con el artículo 16 bis, el plazo de desistimiento expirará en cualquier caso doce meses y catorce días después de la celebración del contrato a distancia. 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 destinados a los consumidores cuyo precio dependa de fluctuaciones de los mercados financieros ajenas al control del comerciante, que pudieran producirse durante el plazo de desistimiento, como, por ejemplo, los servicios relacionados con:

- cambio de divisas,
- instrumentos del mercado monetario,
- valores negociables,
- participaciones en un organismo de inversión colectiva,
- contratos de futuros financieros, incluidos los instrumentos equivalentes liquidados en efectivo,
- contratos futuros sobre tipos de interés,
- permutas de tipo de interés, de divisas y de participaciones,
- opciones destinadas a la compraventa de cualquiera de los instrumentos contemplados en la presente letra, incluidos los instrumentos equivalentes que impliquen una liquidación en efectivo. Esta categoría incluye, en particular, las opciones sobre divisas y sobre tipos de interés;

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. Se considerará que el consumidor ha ejercido su derecho de desistimiento dentro del plazo contemplado en el apartado 1 cuando haya enviado la comunicación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento antes de que expire dicho plazo.

4. Cuando el comerciante o un tercero presten un servicio accesorio relacionado con el contrato a distancia de servicios financieros sobre la base de un acuerdo entre dicho tercero y el comerciante, el consumidor no quedará vinculado por el contrato complementario si ejerce su derecho de desistimiento de conformidad con el presente artículo. No se cobrará nada al consumidor si decide desistir del contrato complementario.

5. El presente artículo se entenderá sin perjuicio de ninguna norma del Derecho nacional que establezca un período de tiempo durante el cual no pueda iniciarse la ejecución del contrato.

6. Cuando otro acto de la Unión que regule servicios financieros específicos contenga normas sobre el derecho de desistimiento, solo serán aplicables a esos servicios financieros específicos aquellas normas sobre el derecho de desistimiento que establezca ese acto de la Unión, a menos que en dicho acto de la Unión se disponga otra cosa. Cuando ese otro acto de la Unión conceda a los Estados miembros el derecho a elegir entre el derecho de desistimiento y otra alternativa, como, por ejemplo, un período de reflexión, solo serán aplicables a esos servicios financieros específicos las normas correspondientes de ese acto de la Unión, a menos que en ese otro acto de la Unión se disponga otra cosa.

7. Como excepción a lo dispuesto en el presente artículo, los Estados miembros podrán elegir aplicar las siguientes disposiciones a los siguientes servicios financieros por lo que respecta al derecho de desistimiento o al período de reflexión:

- a) el artículo 14, apartado 6, de la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, a los contratos de crédito excluidos del ámbito de aplicación de dicha Directiva en virtud de su artículo 3, apartado 2, y
- b) los artículos 26 y 27 de la Directiva (UE) 2023/2225 del Parlamento Europeo y del Consejo a los contratos de crédito excluidos del ámbito de aplicación de dicha Directiva en virtud de su artículo 2, apartado 2.

Artículo 16 quater. *Pago del servicio prestado antes del desistimiento.*

1. Cuando el consumidor ejerza el derecho de desistimiento del artículo 16 ter, solamente se le podrá exigir el pago de los servicios que el comerciante haya prestado realmente de conformidad con el contrato a distancia. El consumidor pagará por dichos servicios sin demora indebida. Ningún importe adeudado podrá:

- a) rebasar un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio comparada con la extensión total del contrato a distancia;
- b) ser en ningún caso de tal magnitud que pueda considerarse una penalización.

2. Los Estados miembros podrán prohibir que los consumidores estén obligados a pagar alguna cantidad por desistir de un contrato de seguro.

3. El comerciante no podrá exigir pago alguno del consumidor sobre la base 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, el comerciante no podrá exigir dicho pago si hubiera 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 hubiera solicitado previamente.

4. El comerciante reembolsará al consumidor sin demora indebida y en un plazo máximo de treinta días naturales a partir de la fecha en que el comerciante reciba la notificación de desistimiento, todas las cantidades que haya percibido de aquel con arreglo a lo establecido en el contrato a distancia, salvo el importe mencionado en el apartado 1.

5. El consumidor devolverá al comerciante todas las cantidades que haya recibido de este sin demora indebida y en un plazo máximo de treinta días naturales a partir de la fecha en que el consumidor desista del contrato.

Artículo 16 quinquies. *Explicaciones adecuadas.*

1. Los Estados miembros velarán por que los comerciantes estén obligados a dar al consumidor explicaciones adecuadas sobre los contratos de servicios financieros propuestos, las cuales le permitan evaluar si los contratos y los servicios accesorios propuestos se adaptan a las necesidades y situación financiera del consumidor. Dichas explicaciones se proporcionarán al consumidor de forma gratuita y antes de la celebración del contrato. Las explicaciones incluirán los elementos siguientes:

- a) la información precontractual obligatoria;
- b) las características esenciales del contrato propuesto, incluidos los posibles servicios accesorios;
- c) los efectos específicos que el contrato propuesto pueda tener para el consumidor, incluidas, cuando proceda, las consecuencias de un impago o un pago atrasado por parte del consumidor.

2. Los Estados miembros podrán precisar la manera y amplitud en que hayan de darse las explicaciones a que se refiere el apartado 1. Los Estados miembros podrán adaptar la manera y amplitud de las explicaciones a las

circunstancias de la situación en la que se ofrece el servicio financiero, a la persona a quien se le ofrece y a la naturaleza del servicio financiero ofrecido.

3. Los Estados miembros garantizarán que, en caso de que el comerciante utilice herramientas en línea, el consumidor tenga derecho a solicitar y obtener intervención humana en la fase precontractual y, en casos justificados, después de la celebración del contrato a distancia, en la misma lengua que la utilizada para la información precontractual proporcionada de conformidad con el artículo 16 bis, apartado 1.

4. Por lo que respecta al cumplimiento de los requisitos de explicación adecuada establecidos en el presente artículo, la carga de la prueba recaerá en el comerciante.

5. Cuando otro acto de la Unión que regule servicios financieros específicos contenga normas sobre las explicaciones adecuadas que han de darse al consumidor, solo serán aplicables a esos servicios financieros específicos aquellas normas sobre las explicaciones adecuadas que establezca ese acto de la Unión, a menos que en dicho acto de la Unión se disponga otra cosa.

Artículo 16 sexies. *Protección adicional relativa a las interfaces en línea.*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Directiva 2005/29/CE y el Reglamento (UE) 2016/679, los Estados miembros garantizarán que los comerciantes, cuando celebren contratos de servicios financieros a distancia, no diseñen, organicen ni gestionen sus interfaces en línea -tal como se las define en el artículo 3, letra m), del Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo - de manera que induzcan a error o manipulen a los consumidores destinatarios de sus servicios o de otro modo distorsionen o mermen de manera sustancial su capacidad de tomar decisiones libres e informadas. En particular, los Estados miembros adoptarán medidas que, de conformidad con el Derecho de la Unión, aborden al menos una de las siguientes prácticas de los comerciantes:

- a) dar mayor relevancia a determinadas opciones cuando soliciten a los consumidores destinatarios de su servicio que tomen una decisión;
- b) solicitar reiteradamente que los consumidores destinatarios de su servicio elijan una opción cuando ya hayan hecho esa elección, especialmente mediante la presentación de ventanas emergentes que interfieran en la experiencia del usuario, o
- c) hacer que el procedimiento para poner fin a un servicio sea más difícil que suscribirse a él.

2. Los Estados miembros podrán adoptar o mantener disposiciones más estrictas sobre las obligaciones de los comerciantes establecidas en el apartado 1, cuando las disposiciones sean conformes con el Derecho de la Unión.»

5) En el artículo 24, se añade el apartado siguiente:

«6. Por lo que se refiere a las infracciones de las medidas adoptadas en cumplimiento de las disposiciones a que se refiere el artículo 3, apartado 1 ter, aplicables a los contratos a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, los Estados miembros velarán por que, cuando se deban aplicar sanciones de conformidad con el artículo 21 del Reglamento (UE) 2017/2394, se incluya la posibilidad de imponer multas a través de procedimientos administrativos o de iniciar algún procedimiento judicial para la imposición de multas, o ambas cosas.»

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

«1. Cuando un Estado miembro recurra a una de las opciones normativas 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, párrafos segundo y tercero, el artículo 16 bis, apartados 2 y 9, el artículo 16 ter, apartado 7, y el artículo 16 quinquies, informará de ello a la Comisión a más tardar el 19 de diciembre de 2025, así como de toda modificación ulterior.»

7) El anexo I se modifica de conformidad con el anexo I de la presente Directiva.

Artículo 2. *Transposición y revisión.*

1. Los Estados miembros adoptarán y publicarán a más tardar el 19 de diciembre de 2025 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 del 19 de junio de 2026.

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. Incluirán asimismo una mención que precise que las referencias hechas en las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas en vigor a la Directiva derogada por la presente Directiva se entenderán hechas a la presente Directiva. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia y la formulación de dicha mención.

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.

3. A más tardar el 31 de julio de 2030, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación de la presente Directiva, incluida la función de desistimiento. Dicho informe incluirá una evaluación del funcionamiento del mercado único de servicios financieros contratados a distancia en la Unión y de los efectos de la presente Directiva en otras normas pertinentes de la Unión.

Artículo 3. Derogación.

Queda derogada la Directiva 2002/65/CE con efectos a partir del 19 de junio de 2026.

Las referencias a la Directiva derogada se entenderán hechas a la Directiva 2011/83/UE, modificada por la presente Directiva, y se leerán con arreglo a la tabla de correspondencias que figura en el anexo de 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 Estrasburgo, el 22 de noviembre de 2023.

Por el Parlamento Europeo
La Presidenta
R. METSOLA

Por el Consejo
El Presidente
P. NAVARRO RÍOS

ANEXO I

El anexo I de la Directiva 2011/83/UE se modifica como sigue:

En «A. Modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento», bajo el epígrafe «Instrucciones para su cumplimentación», la instrucción n.º 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. Si está usted obligado a proporcionar una función que permita al consumidor desistir del contrato celebrado en línea, inserte el texto siguiente: “También puede ejercer su derecho de desistimiento en línea en ... [insértese la dirección de internet u otra explicación adecuada sobre el lugar donde se encuentra la función de desistimiento]. Si utiliza esta función en línea, le enviaremos sin demora indebida un acuse de recibo del desistimiento en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico), que incluirá su contenido y la fecha y hora de presentación.” Si usted ofrece al consumidor en su sitio web la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente información relativa a su desistimiento del contrato, inserte el texto siguiente: “Tiene usted asimismo la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca a través de nuestro sitio web [insértese la dirección de internet]. Si recurre a esa opción, le comunicaremos sin demora en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico) la recepción de dicho desistimiento.”.»

ANEXO II

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 ter, párrafo segundo
Artículo 1, apartado 2, párrafo segundo	Artículo 3, apartado 1 ter, párrafos tercero y cuarto
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 bis, apartado 1
Artículo 3, apartado 1, punto 1, letras a), b) y c)	Artículo 16 bis, apartado 1, letras a) y b)
Artículo 3, apartado 1, punto 1, letra d)	Artículo 16 bis, apartado 1, letra d)
Artículo 3, apartado 1, punto 1, letra e)	Artículo 16 bis, apartado 1, letra e)
Artículo 3, apartado 1, punto 2, letra a)	Artículo 16 bis, apartado 1, letra f)
Artículo 3, apartado 1, punto 2, letra b)	Artículo 16 bis, apartado 1, letra g)
Artículo 3, apartado 1, punto 2, letra c)	Artículo 16 bis, apartado 1, letra j)
Artículo 3, apartado 1, punto 2, letra d)	Artículo 16 bis, apartado 1, letra k)
Artículo 3, apartado 1, punto 2, letra e)	Artículo 16 bis, apartado 1, letra l)
Artículo 3, apartado 1, punto 2, letra f)	Artículo 16 bis, apartado 1, letra m)
Artículo 3, apartado 1, punto 2, letra g)	Artículo 16 bis, apartado 1, letra n)
Artículo 3, apartado 1, punto 3, letra a)	Artículo 16 bis, apartado 1, letra p)
Artículo 3, apartado 1, punto 3, letra b)	Artículo 16 bis, apartado 1, letra q)
Artículo 3, apartado 1, punto 3, letra c)	Artículo 16 bis, apartado 1, letra r)
Artículo 3, apartado 1, punto 3, letra d)	Artículo 16 bis, apartado 1, letra s)
Artículo 3, apartado 1, punto 3, letra e)	-
Artículo 3, apartado 1, punto 3, letra f)	Artículo 16 bis, apartado 1, letra t)
Artículo 3, apartado 1, punto 3, letra g)	Artículo 16 bis, apartado 1, letra u)
Artículo 3, apartado 1, punto 4, letra a)	Artículo 16 bis, apartado 1, letra v)
Artículo 3, apartado 1, punto 4, letra b)	Artículo 16 bis, apartado 1, letra w)
Artículo 3, apartado 2	-
Artículo 3, apartado 3, párrafo primero, letra a)	Artículo 16 bis, apartado 3
Artículo 3, apartado 3, párrafo primero, letra b), y párrafo segundo	Artículo 16 bis, apartado 4
Artículo 3, apartado 4	-
Artículo 4, apartados 1 y 5	Artículo 16 bis, apartado 10
Artículo 4, apartado 2	Artículo 16 bis, apartado 9
Artículo 4, apartados 3 y 4	-
Artículo 5, apartado 1	Artículo 16 bis, apartado 1, párrafo primero, apartado 5, y apartado 6, párrafo primero
Artículo 5, apartado 2	-
Artículo 5, apartado 3	-
Artículo 6, apartado 1, párrafo primero, frase primera	Artículo 16 ter, apartado 1, párrafo primero
Artículo 6, apartado 1, párrafo primero, frase segunda	-
Artículo 6, apartado 1, párrafo segundo, primer guion	Artículo 16 ter, apartado 1, párrafo segundo, letra a)
Artículo 6, apartado 1, párrafo segundo, segundo guion	Artículo 16 ter, apartado 1, párrafo segundo, letra b)

Artículo 6, apartado 1, párrafo tercero	-
Artículo 6, apartado 2, letra a)	Artículo 16 ter, apartado 2, letra a)
Artículo 6, apartado 2, letra b)	Artículo 16 ter, apartado 2, letra b)
Artículo 6, apartado 2, letra c)	Artículo 16 ter, apartado 2, letra c)
Artículo 6, apartados 3, 4, 5, 6, 7 y 8	-
Artículo 7, apartado 1, parte introductoria	Artículo 16 quater, apartado 1, parte introductoria
Artículo 7, apartado 1, primer guion	Artículo 16 quater, apartado 1, letra a)
Artículo 7, apartado 1, segundo guion	Artículo 16 quater, apartado 1, letra b)
Artículo 7, apartado 2	Artículo 16 quater, apartado 2
Artículo 7, apartado 3	Artículo 16 quater, apartado 3
Artículo 7, apartado 4	Artículo 16 quater, apartado 4
Artículo 7, apartado 5	Artículo 16 quater, apartado 5
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	-

© Unión Europea, <http://eur-lex.europa.eu/>

Únicamente se consideran auténticos los textos legislativos de la Unión Europea publicados en la edición impresa del Diario Oficial de la Unión Europea.