

la Llei sobre responsabilitat civil i assegurança en la circulació de vehicles de motor, aprovat pel Reial decret legislatiu 8/2004, de 29 d'octubre.»

Quatre. El paràgraf inicial de l'apartat 2 de l'article 86 queda redactat de la manera següent:

«2. Les entitats asseguradores a què es refereix l'apartat anterior que pretenguin signar contractes d'assegurança de responsabilitat civil en vehicles terrestres automòbils, exclosa la responsabilitat del transportista, han de nomenar a més un representant, persona física que resideixi habitualment a Espanya o persona jurídica que hi estigui establerta. Les seves facultats són les següents:»

Disposició derogatòria.

A l'entrada en vigor d'aquesta Llei queden derogats:

a) Els articles 14, 15, 16, 18 i 19 del Text refós de la Llei sobre responsabilitat civil i assegurances en la circulació de vehicles de motor.

b) L'apartat 4 de l'article 86 del Text refós de la Llei d'ordenació i supervisió de les assegurances privades, aprovat pel Reial decret legislatiu 6/2004, de 29 d'octubre.

Igualment queden derogades totes les disposicions del mateix rang o inferior que s'oposin al que disposa aquesta Llei.

Disposició final primera. *Títol competencial.*

Aquesta Llei es dicta a l'empara del que estableix l'article 149.1.6a de la Constitució espanyola.

Disposició final segona. *Entrada en vigor.*

Aquesta Llei entra en vigor al cap de 30 dies de la seva publicació en el «Butlletí Oficial de l'Estat», llevat de la modificació de l'article 4 del Text refós de la Llei sobre responsabilitat civil i assegurança en la circulació de vehicles de motor, que entra en vigor l'1 de gener de 2008.

Per tant,

Mano a tots els espanyols, particulars i autoritats que compleixin aquesta Llei i que la facin complir.

Madrid, 11 de juliol de 2007.

JUAN CARLOS R.

El president del Govern,

JOSÉ LUIS RODRÍGUEZ ZAPATERO

13411 LLEI 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors. («BOE» 166, de 12-7-2007.)

JUAN CARLOS I

REI D'ESPANYA

A tots els qui vegeu i entengueu aquesta Llei.

Sapiguen: que les Corts Generals han aprovat la Llei següent i jo la sanciono.

PREÀMBUL

I

Aquesta Llei té com a objecte completar la incorporació a l'ordenament jurídic espanyol de la Directiva 2002/65/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de setembre de 2002, relativa a la comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors. Una part es va incorporar mitjançant la Llei 34/2003, de 4 de novembre, de modificació i adaptació de la normativa comunitària de la legislació d'assegurances privades.

Aquesta Directiva s'ha d'aplicar de conformitat amb el Tractat de la Unió Europea i amb el dret derivat, en particular amb la Directiva 2000/31/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 8 de juny, relativa a determinats aspectes dels serveis de la societat de la informació, en particular el comerç electrònic al mercat interior, coneguda com la «Directiva sobre comerç electrònic», que es va incorporar a l'ordenament jurídic espanyol mitjançant la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.

El que la Directiva i, per tant, la Llei van denominar «societat de la informació» es refereix a l'extraordinària expansió de les xarxes de telecomunicacions i, en especial, d'Internet, com a vehicle de transmissió i intercanvi de tot tipus d'informació. Es va assenyalar llavors, i s'ha confirmat en la realitat, que la incorporació d'aquestes noves tecnologies a la vida econòmica i social ofereix innombrables avantatges, com la millora de l'eficiència empresarial, l'increment de les possibilitats d'elecció dels usuaris i l'aparició de noves fonts d'ocupació.

Però l'aparició i el desenvolupament d'Internet i les noves tecnologies causen incerteses jurídiques inevitables que s'han de compensar amb les reformes legislatives necessàries.

La primera Directiva de caràcter general sobre comerç electrònic va fer front a aquesta preocupació i, posteriorment, ho va fer la Directiva específica sobre serveis financers que ara s'incorpora al dret espanyol.

D'altra banda, el legislador comunitari, en considerar que els serveis financers demanaven una regulació específica, va voler estendre-la més enllà de la contractació electrònica a tots els serveis que es prestessin a distància, sense la presència física de les parts contractants, com és el cas de la contractació per via telefònica, per fax o altres sistemes d'abast similar, atès que la Directiva 97/7/CE, de 20 de maig, del Parlament Europeu i del Consell, relativa a la protecció dels consumidors en matèria de contractes a distància, havia exclòs expressament del seu àmbit d'aplicació els serveis financers.

II

En conseqüència, la regulació específica sobre comercialització a distància dels serveis financers, dins de l'objectiu general d'oferir una protecció adequada als clients consumidors de serveis financers, conté elements peculiars.

Es respecta, com és obligat, l'essencial de la llibertat contractual i, per això, s'insisteix en la vigència del Conveni de Roma de 1980 sobre la llei aplicable a les obligacions contractals en la comercialització a distància dels serveis financers.

Encara que això no obsta perquè s'harmonitzin les normes dels estats membres de la Unió Europea en aspectes que es consideren imprescindibles per construir el mercat interior. En el cas objecte d'aquesta Llei, el més important és la protecció dels consumidors, ja que en altres disposicions ja està assegurada la protecció de serveis financers prestats en els estats membres amb completa llibertat, en el marc de la legislació comunitària.

III

Els objectius principals de la Directiva i, per tant, de la Llei se centren en una protecció més gran dels consumidors, atenent sempre les característiques especials dels serveis financers.

En prova d'això, s'estableix un règim rigorós quant a la informació que han de rebre els consumidors abans de formalitzar el contracte. Es pot considerar que les exigències són suficients perquè el contracte es pugui tancar amb un coneixement complet per les parts contractants dels seus drets i obligacions respectius.

La figura singular que es regula és el dret de desistiment, en virtut del qual el client pot rescindir el contracte signat en un termini determinat sense haver d'argumentar res més que la seva voluntat de fer-ho. Però atesa la naturalesa de molts serveis financers, no pot exercitar aquest dret en els casos importants que recull la Llei. Aquests casos es fonamenten, principalment, en l'inevitable fluctuació de les condicions de molts contractes financers, la qual cosa fa necessari que les obligacions contractuals s'hagin de complir des de l'inici de la formalització del contracte o perquè aquestes condicions contractuals exigeixin una seguretat jurídica especial, com és el cas de les hipoteques.

Cal destacar també que la Llei ofereix garanties complementàries als consumidors per protegir-se contra l'ús fraudulent de les targetes de pagament quan siguin utilitzades per al pagament de serveis financers i igualment pel que fa a serveis i comunicacions no sol·licitades.

La Llei assegura, d'altra banda, la defensa judicial necessària per al consumidor i promou, de manera decidida, l'ús de la reclamació extrajudicial, quan la requereixi el consumidor.

Finalment, la Llei estableix un règim sancionador equilibrat, harmonitzant el que estableix la Llei 34/2002, de serveis de la societat de la informació, amb els règims específics vigents per als prestadors de serveis financers.

CAPÍTOL I

Objecte, àmbit d'aplicació i caràcter imperatiu dels drets que recull la LleiArticle 1. *Objecte.*

Aquesta Llei estableix el règim específic que s'ha d'aplicar als contractes amb consumidors de serveis financers prestats, negociats i subscrits a distància, sense perjudici de l'aplicació de la normativa general sobre serveis de la societat de la informació i comerç electrònic que contenen la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i comerç electrònic, i, si s'escau, el capítol II del títol III i la disposició addicional primera de la Llei 7/1996, de 15 de gener, d'ordenació del comerç detallista, i altra normativa d'aplicació general als consumidors, així com la normativa especial que regeix la prestació dels serveis financers en cada cas.

Article 2. *Àmbit subjectiu d'aplicació.*

1. Aquesta Llei s'aplica als contractes de serveis financers prestats a distància per les entitats de crèdit, les empreses de serveis d'inversió, les entitats asseguradores, les societats gestores d'institucions d'inversió col·lectiva, les entitats gestores de fons de pensions, els mediadors d'assegurances, les societats gestores d'entitats de capital de risc i qualssevol altres que prestin serveis financers, així com les sucursals a Espanya d'entitats estrangeres de la mateixa naturalesa, que figurin inscrites en algun dels registres administratius d'entitats a càrrec del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de

Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, o, si s'escau, de les comunitats autònomes, quan es tracti de determinades empreses asseguradores.

2. En el cas de serveis financers prestats per subjectes diferents dels esmentats a l'apartat precedent, aquesta Llei s'aplica als proveïdors d'aquests establerts a Espanya i a aquells que s'ofereixin a través d'un establiment permanent situat a Espanya.

Als efectes d'aquesta Llei, s'entén que un proveïdor de serveis està establert a Espanya o opera mitjançant un establiment permanent situat en territori espanyol quan es donin les circumstàncies i presumpcions que preveu l'article 2 de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.

3. Les disposicions d'aquesta Llei s'apliquen igualment quan la contractació a distància es porti a terme amb la participació d'un o diversos intermediaris.

4. Aquesta Llei, tenint en consideració el que disposa l'article 3 de la Llei 34/2002, també s'aplica als proveïdors de serveis establerts en un altre Estat membre de la Unió Europea o de l'Espai Econòmic Europeu quan el destinatari dels serveis radiqui a Espanya i estiguin afectades les matèries següents:

- Emissió de publicitat per institucions d'inversió col·lectiva.
- Activitat d'assegurança directa realitzada en règim de dret d'establiment o en règim de lliure prestació de serveis.
- Obligacions nascudes dels contractes formalitzats per persones que tinguin la condició de consumidors.
- Règim d'elecció per les parts contractants de la legislació aplicable al seu contracte.
- Licitud de les comunicacions comercials per correu electrònic o un altre mitjà de comunicació electrònica equivalent no sol·licitada.

Aquests proveïdors de serveis resten igualment sotmesos a les normes de l'ordenament jurídic espanyol que regulin les matèries esmentades.

En tot cas, la constitució, transmissió, modificació i extinció de drets reals sobre béns immobles situats a Espanya s'ha de subjectar als requisits formals de validesa i eficàcia que estableix l'ordenament jurídic espanyol.

El que disposen les lletres a) a e) no és aplicable als supòsits en què, de conformitat amb les normes reguladores de les matèries enumerades anteriorment, no sigui aplicable la Llei del país en què resideixi o estigui establert el destinatari del servei.

5. Sense perjudici que als proveïdors establerts en països que no siguin membres de la Unió Europea o de l'Espai Econòmic Europeu els sigui aplicable el que disposen els articles 7.2, relatiu al principi de lliure prestació de serveis, i 8, relatiu a les restriccions a la prestació de serveis, de la Llei 34/2002, les obligacions previstes en aquesta Llei s'han d'aplicar a aquests proveïdors quan dirigeixin els seus serveis específicament al territori espanyol, sempre que això no contravingui al que estableixen els tractats o convenis internacionals que siguin d'aplicació.

Article 3. *Caràcter imperatiu.*

Els consumidors dels serveis financers prestats a distància no poden renunciar als drets que se'ls reconeixen en aquesta Llei.

La renúncia als drets reconeguts per aquesta Llei als consumidors és nul·la, com també ho són els actes duts a terme en frau d'aquesta Llei, de conformitat amb el que preveu l'article 6 del Codi civil.

Les normes de protecció als consumidors que conté aquesta Llei són aplicables quan la Llei que les parts elegeixin per regir el contracte sigui la d'un Estat no

comunitari, sempre que el contracte tingui un vincle estret amb el territori d'un Estat membre de l'Espai Econòmic Europeu.

S'entén, en particular, que hi ha un vincle estret quan el proveïdor exerceixi les seves activitats en un o diversos estats membres de l'Espai Econòmic Europeu o per qualsevol mitjà de publicitat o comunicació dirigeixi aquestes activitats a un o diversos estats membres i el contracte estigui comprès en el marc d'aquestes activitats. En els contractes relatius a immobles s'entén, així mateix, que hi ha un vincle estret quan estiguin situats en el territori d'un Estat membre.

Article 4. Àmbit material.

1. En l'àmbit de la Llei es comprenen els contractes formalitzats entre un proveïdor i un consumidor i les ofertes relatives a aquests sempre que generin obligacions per al consumidor, l'objecte dels quals és la prestació de tot tipus de serveis financers als consumidors, en el marc d'un sistema de venda o prestació de serveis a distància organitzat pel proveïdor, quan utilitzi exclusivament tècniques de comunicació a distància, inclosa la mateixa realització del contracte.

En el cas de contractes relatius a serveis financers que comprenguin un acord inicial de servei seguit per operacions successives o una sèrie de diferents operacions del mateix tipus escalonades en el temps, les disposicions d'aquesta Llei només s'han d'aplicar a l'acord inicial.

En cas que no hi hagi un acord inicial de servei però que les operacions successives o diferents del mateix tipus escalonades en el temps es facin entre les mateixes parts, els articles 7 i 8 d'aquesta Llei s'han d'aplicar quan es faci la primera operació. No obstant això, quan no es dugui a terme cap operació de la mateixa naturalesa durant més d'un any, la realització de l'operació següent s'ha d'entendre com la primera d'una nova sèrie d'operacions, i en conseqüència és aplicable el que disposen els articles 7 i 8 de la Llei.

2. Als efectes d'aquesta Llei, s'han d'entendre per serveis financers els serveis bancaris, de crèdit o de pagament, els serveis d'inversió, les operacions d'assegurances privades, els plans de pensions i l'activitat de mediació d'assegurances. En particular, s'ha d'entendre per:

a) serveis bancaris, de crèdit o de pagament: les activitats especificades a l'article 52 de la Llei 26/1988, de 29 de juliol, sobre disciplina i intervenció de les entitats de crèdit.

b) serveis d'inversió: els que defineix com a tals la Llei 24/1988, de 28 de juliol, del mercat de valors.

c) operacions d'assegurances privades: les que defineix l'article 3 del Text refós de la Llei d'ordenació i supervisió de les assegurances privades, aprovat pel Reial decret legislatiu 6/2004, de 29 d'octubre.

d) plans de pensions: els que defineix l'article 1 del Text refós de la Llei de regulació dels plans i fons de pensions, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2002, de 29 de novembre.

e) activitat de mediació en assegurances: la que defineix l'article 2 de la Llei 26/2006, de 17 de juliol, de mediació d'assegurances i reassurances privades.

3. S'entén que el contracte se subscriu a distància quan per a la seva negociació i formalització s'utilitza exclusivament una tècnica de comunicació a distància, sense presència física i simultània del proveïdor i el consumidor, consistent en la utilització de mitjans telemàtics, electrònics, telefònics, fax o altres similars.

CAPÍTOL II

Règim dels contractes a distància

Article 5. *Les parts.*

Les parts del contracte a distància són el proveïdor i el consumidor.

Es considera proveïdor tota persona física o jurídica, privada o pública, que, en el marc de les seves activitats comercials o professionals, presta un servei financer a distància. Als efectes d'aquesta Llei, es consideren proveïdors els qui intervinguin per compte propi com a intermediaris en qualsevol fase de la comercialització.

Als efectes d'aquesta Llei, es consideren consumidors les persones físiques que, en els contractes a distància, actuen amb un propòsit aliè a la seva activitat empresarial o professional.

Article 6. *Instruments tècnics.*

1. En la comercialització a distància dels serveis financers, ha de quedar constància de les ofertes i la formalització dels contractes en un suport durador. Per «suport durador» s'entén tot instrument que permeti al consumidor emmagatzemar la informació dirigida personalment a ell, de manera que pugui recuperar-la fàcilment durant un període de temps adequat per a les finalitats per a les quals està destinada la informació i que permeti la reproducció sense canvis de la informació emmagatzemada.

2. S'entén per proveïdor d'una tècnica de comunicació a distància tota persona, física o jurídica, pública o privada, l'activitat comercial o professional de la qual consisteixi a posar directament a disposició dels proveïdors de serveis financers una o més tècniques de comunicació a distància.

Article 7. *Requisits d'informació prèvia al contracte.*

1. El proveïdor del servei financer ha de subministrar al consumidor, amb temps suficient i abans que aquest assumeixi qualsevol obligació derivada de l'oferta o del contracte a distància, almenys, la informació que es detalla a continuació.

1) Quant al mateix proveïdor:

a) la identitat i activitat principal del proveïdor, l'adreça geogràfica en què el proveïdor estigui establert i qualsevol altra adreça geogràfica que escaigui per a les relacions del consumidor amb el proveïdor;

b) quan hi intervingui un representant del proveïdor establert a l'Estat membre de residència del consumidor, la identitat de l'esmentat representant legal, la qualitat amb què aquest actua, la seva adreça geogràfica, telèfon, fax i, si s'escau, correu electrònic als quals es pugui dirigir el consumidor per a les seves relacions amb el representant, així com la identitat completa del proveïdor;

c) en cas que les relacions comercials del consumidor siguin amb algun professional diferent del proveïdor, com ara els representants o intermediaris d'entitats financeres, la identitat del professional esmentat, la condició d'acord amb la qual actua respecte al consumidor i l'adreça geogràfica que escaigui per a les relacions del consumidor amb el professional;

d) quan el proveïdor estigui inscrit en un registre públic, el registre en què el proveïdor estigui inscrit i el seu número de registre, o mitjans equivalents d'identificació en el registre esmentat;

e) si el proveïdor o una determinada activitat del proveïdor està subjecta a un règim d'autorització, les dades de la corresponent autoritat de supervisió.

2) Quant al servei financer:

a) una descripció de les principals característiques del servei financer, en els termes que determinin les normes reglamentàries de desplegament;

b) el preu total que ha de pagar el consumidor al proveïdor del servei financer, amb inclusió de totes les comissions, càrregues i despeses, així com tots els impostos pagats a través del proveïdor o, quan no es pugui indicar un preu exacte, la base de càlcul que permeti al consumidor comprovar el preu;

c) si s'escau, una advertència que indiqui que el servei financer està relacionat amb instruments que impliquen riscos especials, com ara els d'escassa o nul·la liquiditat, la possibilitat que no es reemborsin íntegrament els fons dipositats o que el preu del servei s'incrementi de manera significativa, ja sigui com a conseqüència de les seves característiques específiques o de les operacions que s'hagin d'executar o perquè el preu depèn de fluctuacions en mercats financers aliens al control del proveïdor, i els resultats històrics dels quals no són indicadors de resultats futurs;

d) la indicació que pot haver-hi altres impostos o despeses que no es paguin a través del proveïdor o que no els facturi aquest mateix;

e) tota limitació del període durant el qual la informació subministrada sigui vàlida;

f) les modalitats de pagament i d'execució;

g) qualsevol cost suplementari específic per al consumidor inherent a la utilització de la tècnica de comunicació a distància, en cas que es repercuteixi el cost esmentat;

h) en el cas dels plans de pensions, s'ha d'informar el consumidor que les quantitats aportades i l'estalvi generat es destinen únicament a cobrir les situacions previstes en el contracte i no poden ser recuperats per a un altre fi diferent que els supòsits excepcionals previstos en les condicions contractuals, tot això d'acord amb el que recull la normativa aplicable.

3) Quant al contracte a distància:

a) l'existència o no de dret de desistiment, de conformitat amb l'article 10 i, en cas que hi hagi aquest dret, la seva durada i les condicions per exercir-lo, inclosa la informació relativa a l'import que el consumidor pugui haver d'abonar d'acord amb l'article 11, així com les conseqüències de la falta d'exercici d'aquest dret i la seva pèrdua quan, abans d'exercir-lo, sigui executat el contracte en la seva totalitat per les dues parts, a petició expressa del consumidor;

b) les instruccions per exercir el dret de desistiment, indicant, entre altres aspectes, a quina adreça postal o electrònica s'ha de dirigir la notificació del desistiment;

c) la durada contractual mínima, en cas de contractes de prestació de serveis financers permanents o periòdics;

d) informació relativa a qualsevol dret, diferent del que preveu la lletra a), que puguin tenir les parts a resoldre el contracte anticipadament o unilateralment d'acord amb les condicions del contracte, incloses les penalitzacions que pugui contenir el contracte en aquest cas;

e) l'Estat o estats membres en la legislació dels quals es basa el proveïdor per establir relacions amb el consumidor, abans de la formalització del contracte;

f) les clàusules contractuals, si n'hi ha, relatives a la llei aplicable al contracte a distància i a la jurisdicció competent per conèixer l'assumepte;

g) la llengua o les llengües en què es presenten les condicions contractuals i la informació prèvia, i la llengua o llengües en què es pot formalitzar el contracte i executar les prestacions que se'n deriven, d'acord amb el consumidor.

4) Quant als mitjans de reclamació i indemnització:

a) a quins sistemes de resolució extrajudicial de conflictes, de caràcter públic o privat, pot tenir accés el consumidor i com pot accedir-hi,

b) l'existència de fons de garantia o altres mecanismes d'indemnització, ja siguin de caràcter obligatori o voluntari.

2. Tota la informació exigida a l'apartat 1 s'ha de subministrar indicant inequívocament la seva finalitat comercial i s'ha de comunicar de manera clara i comprensible per qualsevol mitjà que s'adapti a la tècnica de comunicació a distància utilitzada, respectant degudament, en particular, els principis de bona fe en les transaccions comercials i els principis que regulen la protecció de les persones que no tenen capacitat d'obrar i els drets en matèria d'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.

3. En el cas de comunicació a través de telefonia vocal, s'han d'observar les normes següents:

a) al començament de tota conversa amb el consumidor s'ha d'indicar clarament la identitat del proveïdor i el fi comercial de la trucada iniciada pel proveïdor;

b) amb l'acceptació prèvia expressa del consumidor, només s'ha de subministrar la informació següent:

1r la identitat de la persona en contacte amb el consumidor i el seu vincle amb el proveïdor;

2n una descripció de les característiques principals del servei financer;

3r el preu total que ha de pagar el consumidor al proveïdor del servei financer, inclosos tots els impostos pagats a través del proveïdor o, quan no es pugui indicar un preu exacte, la base del càlcul que permeti al consumidor comprovar el preu;

4t indicació que pot havern-hi altres impostos o despeses que no es paguin a través del proveïdor o que no els facturi ell mateix;

5è l'existència o inexistència d'un dret de desistiment, de conformitat amb l'article 10 i, si aquest dret existeix, la seva durada i les condicions per exercir-lo, inclosa la informació relativa a l'import que el consumidor pugui haver d'abonar d'acord amb l'article 11;

c) el proveïdor ha d'informar el consumidor sobre l'existència d'informació addicional disponible amb la petició prèvia i del tipus d'informació en qüestió.

4. La informació sobre les obligacions contractuals, que s'ha de comunicar al consumidor durant la fase precontractual, ha de ser conforme a les obligacions contractuals que resultin de la legislació a què se subjecti el contracte, si es formalitza.

Article 8. *Requisits addicionals d'informació.*

Sense perjudici del que estableix l'article 7, són aplicables els requisits addicionals d'informació prèvia que estableixi la legislació especial que sigui aplicable al servei financer objecte del contracte a distància.

Article 9. *Comunicació de les condicions contractuals i de la informació prèvia.*

1. El proveïdor ha de comunicar al consumidor totes les condicions contractuals, així com la informació que estableixen els anteriors articles 7 i 8, en suport de paper o un altre suport durador accessible al consumidor, amb suficient antelació a la possible formalització del contracte a distància o a l'acceptació d'una oferta i, en tot cas, abans que el consumidor assumeixi les obligacions mitjançant qualsevol contracte a distància o oferta.

2. Sense perjudici del compliment dels requisits d'incorporació de les condicions generals de contractació, el proveïdor ha de complir les obligacions que preveu l'apartat 1, immediatament després de la formalització del contracte quan aquest s'hagi formalitzat a petició del consumidor utilitzant una tècnica de comunicació a distància que no permeti transmetre les condicions contractuals i la informació exigida d'acord amb el que preveu l'esmentat apartat 1.

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

4. L'incompliment dels requisits relatius a la informació prèvia que es derivin dels contractes, així com els relatius a la comunicació d'aquesta informació prèvia, que s'estableixen en el capítol II, en els articles 7, 8 i 9 d'aquesta Llei, pot donar lloc a la nul·litat dels contractes, d'acord amb el que preveu la legislació espanyola.

Article 10. *Dret de desistiment.*

1. El consumidor disposa d'un termini de catorze dies naturals per desistir del contracte a distància, sense indicació dels motius i sense cap penalització.

El termini esmentat és de trenta dies naturals en el cas de contractes relacionats amb assegurances de vida.

El termini per exercir el dret de desistiment comença a comptar des del dia de la formalització del contracte, excepte en relació amb les assegurances de vida, cas en què el termini comença quan s'informi el consumidor que el contracte ha estat formalitzat. No obstant això, si el consumidor no ha rebut les condicions contractuals i la informació contractual que indica l'article 7.1, el termini per exercir el dret de desistiment comença a comptar el dia en què rebí la informació esmentada.

2. El dret de desistiment no s'aplica als contractes relatius a:

a) serveis financers el preu dels quals depengui de fluctuacions dels mercats financers que el proveïdor no pugui controlar, que es puguin produir durant el termini en el transcurs del qual es pugui exercir el dret de desistiment, entre ells, les transaccions sobre:

- 1r operacions de canvi de divises,
- 2n instruments del mercat monetari,
- 3r valors negociables,
- 4t participacions en institucions d'inversió col·lectiva,

5è contractes financers de futurs, inclosos els instruments equivalents que impliquin una liquidació en efectiu,

6è contractes de futurs sobre tipus d'interès,

7è contractes de permuta sobre tipus d'interès, sobre divises o els lligats a accions o a un índex sobre accions, opcions destinades a la compra o venda de qualsevol dels instruments especificats en els anteriors guions, inclosos els instruments equivalents que impliquin una liquidació en efectiu. Concretament, s'inclouen en aquesta categoria les opcions sobre divises i sobre tipus d'interès,

8è contractes referenciats a índexs, preus o tipus d'interès de mercat,

9è contractes vinculats, en els quals almenys un dels negocis jurídics suposi una transacció de les que esmenten els guions anteriors. Als efectes d'aquesta Llei, es consideren contractes vinculats els negocis jurídics complexos resultat de la juxtaposició de dos o més negocis jurídics independents, en què, com a resultat d'aquesta juxtaposició, l'execució d'un depengui de la de tots els altres, ja sigui simultàniament o successivament;

b) els contractes d'assegurances següents:

1r contractes d'assegurança en què el prenedor assumeix el risc de la inversió, així com els contractes en què la rendibilitat garantida estigui en funció d'inversions assignades a aquests,

2n els de viatge o equipatge d'una durada inferior a un mes,

3r aquells els efectes dels quals acabin abans del termini a què es refereix l'apartat 1,

4t els que donin compliment a una obligació d'assegurament del prenedor,

5è els plans de previsió assegurats;

c) contractes hagin estat executats en la seva totalitat per les dues parts a petició expressa del consumidor abans que aquest exerceixi el seu dret de desistiment, com les ordres de transferència i les operacions de gestió de cobrament;

d) crèdits destinats principalment a l'adquisició o conservació de drets de propietat en terrenys o en immobles existents o per construir, o destinats a renovar o millorar immobles;

e) crèdits garantits ja sigui per una hipoteca sobre un bé immoble o per un dret sobre un immoble;

f) les declaracions de consumidors fetes amb la intervenció de notari, sempre que aquest doni fe que s'han garantit els drets del consumidor que preveu l'article 7;

g) els plans de pensions.

3. El consumidor que exerceixi el dret de desistiment ho ha de comunicar al proveïdor en els termes que prevegi el contracte, abans que finalitzi el termini corresponent, per un procediment que permeti deixar constància de la notificació de qualsevol forma admesa en dret. Es considera que la notificació ha estat feta dins de termini si es fa en un suport de paper o sobre un altre suport durador, disponible i accessible al destinatari, i s'envia abans que expiri el termini.

4. En cas que al contracte a distància sobre el qual s'hagi exercit el dret de desistiment s'hi hagi vinculat un altre contracte a distància de serveis financers prestats pel mateix proveïdor o per un tercer, amb l'acord previ del proveïdor, l'esmentat contracte addicional també queda resolt, sense cap penalització.

5. Les previsions que conté aquesta Llei en relació amb el dret de desistiment no són aplicables als contractes resolts com a conseqüència de l'exercici del dret de desistiment reconegut en una altra norma.

Article 11. *Pagament del servei prestat abans del desistiment.*

1. El consumidor que exerceixi el dret de desistiment només està obligat a pagar, com més aviat millor, el servei financer realment prestat pel proveïdor de conformitat amb el contracte, fins al moment del desistiment.

L'import que el consumidor hagi de pagar no pot excedir l'import proporcional de la part ja prestada del servei comparada amb la cobertura total del contracte, ni pot ser en cap cas de tal magnitud que equivalgui a una penalització.

2. El proveïdor no pot exigir cap pagament al consumidor en qualsevol de les situacions següents:

a) Si no demostra que li ha facilitat la informació que exigeix l'article 7.1.3), a).

b) Si inicia l'execució del contracte, sense que ho hagi sol·licitat el consumidor, abans que expiri el període de desistiment.

3. El proveïdor ha de reemborsar al consumidor com més aviat millor, i dins d'un termini màxim de trenta dies naturals, qualsevol quantitat que hagi percebut d'aquest

d'acord amb el que estableixi el contracte a distància, llevat de l'import que esmenta l'apartat 1. El termini esmentat s'inicia el dia en què el proveïdor rebí la notificació del desistiment.

4. El consumidor ha de tornar al proveïdor qualsevol quantitat que hagi rebut d'aquest, com més aviat millor, i, en tot cas, en el termini màxim de trenta dies naturals, a comptar de la notificació del desistiment.

Article 12. *Pagament mitjançant targeta.*

Quan l'import de les obligacions pecuniàries derivades del contracte a distància hagi estat carregat de manera fraudulenta o indeguda utilitzant el número d'una targeta de pagament, el seu titular pot exigir l'anul·lació immediata del càrrec. En aquest cas, les corresponents anotacions de càrrec i reabonament en els comptes del proveïdor i del titular s'han de fer al més aviat possible.

Article 13. *Serveis no sol·licitats.*

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

No es considera que hi ha una renovació tàcita d'un contracte a distància en el cas de les diferents prestacions derivades d'un contracte successiu o quan la renovació al venciment del contracte estigui expressament prevista en el contracte inicialment subscrit a falta de denúncia per una de les parts i sempre que no es modifiquin les condicions contractuals inicialment pactades.

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

Article 14. *Comunicacions no sol·licitades.*

1. Les comunicacions no sol·licitades per via telefònica, per fax o per via electrònica es regeixen pel que disposen, respectivament, la Llei 32/2003, de 3 de novembre, general de telecomunicacions, i la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, així com, si s'escau, pel que preveuen les seves normatives de desplegament respectives.

Només és possible la utilització per part del proveïdor d'altres tècniques de comunicació a distància que permetin una comunicació individual diferents de les que s'esmenten en l'apartat anterior, amb el consentiment previ del consumidor.

2. L'ús de les tècniques que descriu l'apartat anterior no suposa cap despesa per al consumidor.

Article 15. *Accions de cessació.*

1. Es pot exercitar l'acció de cessació contra les conductes contràries a aquesta Llei que lesionin els interessos tant col·lectius com difusos dels consumidors i usuaris.

2. L'acció de cessació es dirigeix a obtenir una sentència que condemni el demandat a cessar en la conducta contrària a aquesta Llei i a prohibir-ne la reiteració futura. Així mateix, l'acció es pot exercir per prohibir la realització d'una conducta quan aquesta hagi finalitzat en el

moment d'exercitar l'acció, si existeixen indicis suficients que facin témer la seva reiteració de manera immediata.

3. Estan legitimats per exercitar l'acció de cessació:

a) L'Institut Nacional del Consum i els òrgans o entitats corresponents de les comunitats autònomes i de les corporacions locals competents en matèria de defensa dels consumidors.

b) Les associacions de consumidors i usuaris que reunixin els requisits que estableix la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris o, si s'escau, la legislació autonòmica en matèria de defensa dels consumidors.

c) El Ministeri Fiscal.

d) Les entitats d'altres estats membres de la Comunitat Europea constituïdes per a la protecció dels interessos col·lectius i dels interessos difusos dels consumidors que estiguin habilitades mitjançant la seva inclusió a la llista publicada amb aquesta finalitat en el «Diari Oficial de la Unió Europea».

Els jutges i tribunals han d'acceptar la llista esmentada com a prova de la capacitat de l'entitat habilitada per ser part, sense perjudici d'examinar si la seva finalitat i els interessos afectats legitimen l'exercici de l'acció.

Totes les entitats esmentades en aquest apartat es poden personar en els processos promoguts per qualsevol altra d'aquestes, si ho estimen oportú per a la defensa dels interessos que representen.

4. Els proveïdors de tècniques de comunicació a distància han de posar fi, quan els sigui requerit judicialment, a la prestació del servei de comunicació a distància que estigui sent utilitzat indegudament.

Article 16. *Reclamació extrajudicial.*

1. El proveïdor i el consumidor poden sotmetre els seus conflictes a l'arbitratge de consum, mitjançant la seva adhesió al Sistema Arbitral del Consum, o a altres sistemes de resolució extrajudicial de conflictes, que figurin a la llista que publica la Comissió Europea sobre sistemes alternatius de resolució de conflictes amb consumidors i que respecti els principis que estableix la normativa comunitària, així com als mecanismes que preveu la legislació sobre protecció dels clients de serveis financers.

2. Els òrgans arbitral de consum o els òrgans previstos en la legislació sobre protecció dels clients de serveis financers que intervinguin en la resolució de reclamacions sobre serveis financers prestats a distància han de cooperar en la resolució dels conflictes de caràcter transfronterer que es produeixin a nivell intracomunitari, a través de la «Xarxa transfronterera de denúncia extrajudicial sobre serveis financers» (FIN_NET) o qualsevol altre mecanisme habilitat a l'efecte.

Article 17. *Càrrega de la prova.*

Correspon al proveïdor la càrrega de la prova del compliment de les obligacions que li incumbeixen a l'empara d'aquesta Llei en matèria d'informació al consumidor, així com del consentiment del consumidor per formalitzar el contracte i, quan escaigui, per executar-lo.

CAPÍTOL III

Règim sancionador

Article 18. *Sancions administratives.*

1. Els proveïdors de serveis financers a distància estan subjectes al règim sancionador que estableix aquest capítol quan aquesta Llei els sigui aplicable i, subsidiària-

ment, al que preveu la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.

2. En el cas dels proveïdors de serveis financers inclosos a l'article 2.1 d'aquesta Llei, es consideren normes d'ordenació i disciplina les disposicions que conté aquesta Llei relatives a l'obligació de deixar constància de les ofertes i la formalització dels contractes en un suport durador segons el que estableix l'article 6.1; els requisits d'informació prèvia al contracte que estableix l'article 7; les obligacions de comunicació de les condicions contractuals i de la informació prèvia que regula l'article 9 i les que conté l'article 14 relatives a serveis no sol·licitats. El seu incompliment és sancionat segons el que estableix la normativa sectorial corresponent, amb les especialitats següents:

a) Per a les entitats de crèdit, i qualssevol altres que prestin serveis financers, d'acord amb l'article 2.1 d'aquesta Llei, que estiguin inscrites en els registres administratius del Banc d'Espanya, i sempre que les infraccions no tinguin caràcter ocasional o aïllat, com una infracció greu, d'acord amb el que preveu la Llei 26/1988, de 29 de juliol, sobre disciplina i intervenció de les entitats de crèdit.

b) Per a les empreses de serveis d'inversió, les institucions d'inversió col·lectiva, les entitats de capital de risc i les seves societats gestores, respectivament, com una infracció greu d'acord amb el que preveu la Llei 24/1988, de 28 de juliol, del mercat de valors, la Llei 35/2003, de 4 de novembre, d'institucions d'inversió col·lectiva, i la Llei 1/1999, de 5 de gener, reguladora de les entitats de capital de risc i de les seves societats gestores.

c) Per a les entitats asseguradores, com una infracció greu o molt greu d'acord amb els articles 40.4.b) i 40.3.b) del Text refós de la Llei d'ordenació i supervisió de les assegurances privades, aprovat pel Reial decret legislatiu 6/2004, de 29 d'octubre.

d) Per als mediadors d'assegurances, com una infracció greu o molt greu d'acord amb els articles 55.3.a) i 55.2.c) de la Llei 26/2006, de 17 de juliol, de mediació d'assegurances i reassurances privades.

e) Per a les entitats gestores de fons de pensions, com una infracció greu o molt greu d'acord amb els articles 35.3.ñ) i 35.4.ñ) del Text refós de la Llei de regulació dels plans i fons de pensions, aprovada pel Reial decret legislatiu 1/2002, de 29 de novembre.

3. En el cas de proveïdors de serveis financers diferents dels que estableix l'apartat 2 precedent, l'incompliment de les disposicions d'aquesta Llei és sancionat com a infracció en matèria de consum, i se li aplica el que disposa la legislació específica sobre protecció de consumidors i usuaris.

4. Quan, com a conseqüència d'una actuació sancionadora, es tingui coneixement de fets que puguin ser constitutius d'infraccions tipificades en altres lleis, se n'ha d'informar els òrgans o organismes competents per a la seva supervisió i sanció.

5. El consumidor pot rescindir el contracte en tot moment, sense despeses i sense cap penalització.

Disposició addicional primera. Modificació de la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa de consumidors i usuaris.

S'introdueix un nou apartat, 19 bis, a la disposició addicional primera («Clàusules abusives») amb la redacció següent:

«19 bis. La imposició al consumidor de la càrrega de la prova sobre l'incompliment, total o parcial, del proveïdor a distància de serveis financers de les obligacions imposades per la norma que els regula.»

Disposició addicional segona. Pla de mesures de lluita contra les activitats de captació a distància d'informació confidencial de forma fraudulenta.

En el termini de sis mesos, el Govern, conjuntament amb les comunitats autònomes, i en col·laboració amb els agents econòmics afectats, ha de presentar un pla de mesures de lluita contra les activitats de captació a distància d'informació confidencial de forma fraudulenta, que incorpori mesures de protecció dels consumidors i usuaris que prioritzin els elements de seguretat en les transaccions i minimitzin els riscos i conseqüències econòmiques que es deriven d'aquestes conductes delictives per als ciutadans.

Disposició derogatòria.

A l'entrada en vigor d'aquesta Llei queden derogats:

a) L'article 6 bis de la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de contracte d'assegurança.

b) Els paràgrafs segon i tercer de l'apartat 1 de l'article 83.a) de la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de contracte d'assegurança.

c) De l'apartat 2 de l'article 83.a) de la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de contracte d'assegurança, l'incís que diu: «Tractant-se d'un contracte d'assegurança comercialitzat a distància, la comunicació s'ha de fer d'acord amb les instruccions que el prenedor hagi rebut de conformitat amb el que preveu l'apartat 3 de l'article 60 de la Llei 30/1995, de 8 de novembre, d'ordenació i supervisió de les assegurances privades».

d) La disposició addicional segona de la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de contracte d'assegurança.

e) El primer paràgraf de l'apartat 3, l'apartat 4 i l'apartat 5 de l'article 60 del Text refós de la Llei d'ordenació i supervisió de les assegurances privades, aprovat pel Reial decret legislatiu 6/2004, de 29 d'octubre.

Disposició final primera. Competència constitucional.

Aquesta Llei es dicta a l'empara de l'article 149.1.6a, 8a, 11a i 13a de la Constitució, sense perjudici de les competències que, si s'escau, corresponguin a les comunitats autònomes.

Disposició final segona. Incorporació de dret de la Unió Europea.

Mitjançant aquesta Llei es completa la incorporació a l'ordenament jurídic espanyol de la Directiva 2002/65/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de setembre de 2002, relativa a la comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors.

Disposició final tercera. Entrada en vigor.

Aquesta Llei entra en vigor al cap de tres mesos de la publicació en el Butlletí Oficial de l'Estat.

Per tant,

Mano a tots els espanyols, particulars i autoritats, que compleixin aquesta Llei i que la facin complir.

Madrid, 11 de juliol de 2007.

JUAN CARLOS R.

El president del Govern,
JOSÉ LUIS RODRÍGUEZ ZAPATERO