



REPRESENTACIÓN EN ESPAÑA

COMUNICADO DE PRENSA

Protección de los consumidores: La Comisión adopta normas más estrictas en materia de protección de los consumidores para los servicios financieros en línea

Bruselas, 11 de mayo de 2022

La Comisión Europea ha adoptado hoy una reforma de las [normas vigentes de la UE sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores](#), que regulan la venta a distancia de servicios financieros. La propuesta reforzará los derechos de los consumidores y promoverá la prestación transfronteriza de servicios financieros en el mercado único. Este mercado ha evolucionado notablemente con la digitalización global del sector y el desarrollo de nuevos tipos de servicios financieros desde que se introdujeron las primeras normas en 2002. Dicha evolución se ha intensificado por el impacto de la pandemia de COVID-19 que ha contribuido en gran medida a incrementar las transacciones en línea.

La vicepresidenta de Valores y Transparencia, **Věra Jourová**, ha declarado: «*Los consumidores recurren cada vez más a los servicios en línea, también en lo que respecta a las finanzas, y esto es algo positivo. Pero también debemos asegurarnos de que las reglas del juego sigan el ritmo de la evolución en el sector. Los consumidores necesitan información clara y una red de seguridad en caso de que algo salga mal*».

El comisario de Justicia, Didier **Reynders**, ha añadido: «*Si el mundo de los servicios financieros va evolucionando, lo mismo tiene que ocurrir con nuestras normas: es así de sencillo. La digitalización y la multiplicación de nuevos productos financieros han cambiado radicalmente este sector en los últimos veinte años, y los recientes*

confinamientos provocados por la crisis de la COVID-19 han puesto de manifiesto que hoy más que nunca es importante contar con un marco regulador más eficiente y actualizado para los servicios financieros a distancia. Aunque los riesgos y los retos pueden variar, nuestra atención se centra invariablemente en la seguridad de los consumidores».

Modernizar las normas de la UE

Para garantizar el fomento de la prestación de servicios financieros en el mercado interior, así como un elevado nivel de protección de los consumidores, la propuesta introduce medidas en diversos aspectos:

- **Acceso más fácil al derecho de desistimiento de 14 días** para los contratos a distancia de servicios financieros: con el fin de facilitar el ejercicio de este derecho, el operador tendrá que ofrecer un **botón de desistimiento** cuando la venta se efectúe por medios electrónicos. Además, se obliga al operador a enviar una notificación del derecho de desistimiento si la información precontractual se recibe menos de un día antes de la contratación.
- **Normas claras sobre el contenido, el formato y los plazos de la información precontractual:** la propuesta moderniza la normativa, por ejemplo en lo que se refiere a la comunicación electrónica, imponiendo al vendedor la obligación de facilitar de antemano cierta información, incluida, por ejemplo, la dirección de correo electrónico del operador, cualquier posible coste oculto o el riesgo relacionado con el servicio financiero. La información debe aparecer también de forma destacada en la pantalla y se introducen normas sobre el uso de ventanas emergentes o enlaces en capas para proporcionar información. Las nuevas normas también garantizarán que el consumidor disponga de tiempo suficiente para comprender la información recibida, al menos un día antes de la firma efectiva.
- **Normas especiales para proteger a los consumidores a la hora de contratar servicios financieros en línea:** los contratos de servicios financieros pueden ser complejos de entender, especialmente si se negocian a distancia. La propuesta obliga a los operadores a ofrecer sistemas en línea justos y transparentes y a proporcionar las explicaciones oportunas cuando utilicen herramientas en línea como, por ejemplo, gestores automatizados (*robo advisor*) o asistentes digitales (*chat box*). Las normas también empoderan al consumidor brindándole ahora la opción de solicitar una intervención humana, si la interacción con esas herramientas en línea no resulta del todo satisfactoria.
- **Cumplimiento:** la propuesta dará más fuerza a las autoridades competentes. Se aplicarán sanciones más severas a los contratos

de servicios financieros celebrados a distancia en caso de infracciones transfronterizas generalizadas, con una sanción máxima de al menos el 4 % del volumen de negocios anual.

- **Armonización plena para garantizar el mismo nivel de elevada protección de los consumidores en todo el mercado interior:** la propuesta introduce una armonización jurídica completa, al fijar normas similares para todos los proveedores de cualquier Estado miembro.

Próximas etapas

Las propuestas de la Comisión se debatirán ahora en el Consejo y en el Parlamento Europeo.

Contexto

En los últimos veinte años, la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores ha cambiado rápidamente. Los proveedores financieros y los consumidores han abandonado la máquina de fax —mencionada en la Directiva— y han ido apareciendo en este tiempo nuevos agentes (como las empresas de tecnología financiera) con nuevos modelos de negocio y nuevos canales de distribución (por ejemplo, la venta en línea de servicios financieros). Además, el impacto de la pandemia de COVID-19 y los consiguientes confinamientos han acelerado el recurso a la compra por internet en general.

La Directiva se ha sometido a una [evaluación](#) exhaustiva cuyas principales conclusiones son las siguientes: i) tras la entrada en vigor de la Directiva, se han promulgado una serie de actos legislativos específicos por productos (por ejemplo, la [Directiva sobre el crédito al consumo](#)) y normas horizontales (como el [Reglamento general de protección de datos](#)) a nivel de la UE, reduciendo así la pertinencia y el valor añadido de la Directiva; ii) la evolución experimentada, como la creciente digitalización de los servicios, ha afectado a la eficacia de la Directiva para alcanzar sus principales objetivos; iii) no obstante, la Directiva sigue siendo útil, ya que su aplicación horizontal garantiza a los consumidores un cierto nivel de protección para los contratos celebrados a distancia en relación con productos financieros que aún no están sujetos a ninguna normativa de la UE (por ejemplo, a falta de normas de la UE sobre criptoactivos, se aplica la Directiva).

La evaluación de impacto que acompaña a la propuesta exploró diferentes opciones posibles. La opción preferida ha consistido en derogar la Directiva 2002/65/CE, recoger -previa actualización- los artículos que siguen siendo pertinentes (derecho a la información precontractual y derecho de desistimiento) en la Directiva 2011/83/UE (Directiva sobre los derechos de los consumidores), ampliar la

aplicación de determinadas normas de la Directiva 2011/83/UE a los servicios financieros destinados a los consumidores contratados a distancia (por ejemplo, las normas sobre pagos adicionales y las relativas al cumplimiento y las sanciones) e introducir nuevas disposiciones específicas para garantizar la equidad en línea cuando los consumidores contratan servicios financieros por internet. En este contexto, la propuesta aborda los problemas detectados y plantea los objetivos de manera eficaz, eficiente y proporcionada.

Más información

[Propuesta de modificación de las normas relativas a la contratación a distancia de servicios financieros](#)

[Normativa de la UE sobre la comercialización a distancia de servicios financieros](#)

Personas de contacto para la prensa

- *Christian WIGAND*

Teléfono

+32 2 296 22 53

Correo

christian.wigand@ec.europa.eu

- *Cristina TORRES CASTILLO*

Teléfono

+32 2 29 90679

Correo

Cristina.TORRES-CASTILLO@ec.europa.eu

- *Katarzyna KOLANKO*

Teléfono

+ 32 2 296 34 44

Correo

katarzyna.kolanko@ec.europa.eu

IP/22/2979

Contacto: [Equipo de prensa](#) de la Comisión Europea en España

También puedes encontrarnos en:

 <http://ec.europa.eu/spain>

 [@prensaCE](#) y [@comisioneuropea](#)

 [@comisioneuropea](#)

 [@comisioneuropea](#)

 [/EspacioEuropa](#)

 [RSS](#)