

**LEY 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.**

El pasado 11 de julio se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, cuyo objetivo primordial es la de proteger a los clientes consumidores de servicios financieros.

La presente Ley tiene como objeto completar la incorporación al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2002/65/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. Una parte de ella fue incorporada mediante la Ley 34/2003, de 4 de noviembre, de modificación y adaptación de la normativa comunitaria de la legislación de seguros privados.

La regulación específica sobre comercialización a distancia de los servicios financieros, dentro del objetivo general de ofrecer una adecuada protección a los clientes consumidores de servicios financieros, contiene elementos peculiares, que destacamos a continuación.

El objetivo de la Ley es proteger a los consumidores que realizan operaciones de comercialización a distancia, tales como la contratación electrónica y por teléfono. Es indudable que la incorporación de las nuevas tecnologías a la vida económica y social tiene innumerables ventajas, pero también causan incertidumbres jurídicas que han de ser compensadas con las necesarias reformas legislativas, como en este caso.

Esta Ley se centra en ofrecer una mayor protección a los consumidores de servicios financieros (servicios bancarios, de crédito o de pago, de inversión, seguros privados, planes de pensiones y la actividad de mediación de seguros) a distancia, entendiéndose cualquier técnica de comunicación sin presencia física y simultánea del proveedor y el consumidor, ya sea telemática, electrónica, telefónica, fax o similares.

Los aspectos más destacados de esta Ley son:

a) Se establece un régimen muy estricto de información al consumidor con carácter previo a la formalización del contrato. Las exigencias establecidas se entienden como mínimas y pueden ser completadas con las que, en su caso, indique la legislación financiera específica. Dicha información debe ser remitida al consumidor en soporte papel u otro soporte duradero con una antelación mínima de tres días a la celebración del contrato o a la aceptación de la oferta.

b) Se concede al consumidor el derecho de desistimiento del contrato a distancia en un plazo de catorce días sin necesidad de ninguna justificación y sin penalización alguna. Dicho plazo se extenderá a treinta días naturales en el caso de los contratos de seguros de vida y no se aplicará el derecho de desistimiento en los contratos relativos a servicios financieros cuyo precio dependa de fluctuaciones de los mercados financieros que el proveedor no pueda controlar, como, por ejemplo, las operaciones de cambio de divisas,

los valores negociables, las participaciones en instituciones de inversión colectiva o los contratos referenciados a índice, precios o tipos de interés de mercado. Tampoco se aplicará el desistimiento en los contratos de seguros en los que el tomador asume el riesgo de la inversión, en los de viajes o equipaje de una duración inferior a un mes y en los planes de previsión asegurados, entre otros.

c) Además, se regulan con precisión las responsabilidades que se derivan de las relaciones contractuales anteriores al desistimiento, de los pagos indebidos mediante tarjeta y de los servicios y comunicaciones no solicitadas. Así, por ejemplo, cuando se haya cargado de manera fraudulenta o indebida utilizando el número de una tarjeta de pago, el titular podrá exigir la inmediata anulación del cargo.

d) Las partes contractuales (proveedor y consumidor) podrán someter sus conflictos al arbitraje de consumo, mediante la adhesión de éstos al Sistema Arbitral de Consumo o a otros sistemas de resolución judicial de conflictos que figuren en la lista pública de la Comisión Europea sobre sistemas alternativos de resolución.

e) La carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones se exige al proveedor.

f) Por último, la Ley establece un equilibrado régimen sancionador, armonizando el que establece la Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información con los regímenes específicos vigentes para los prestadores de servicios financieros.

Pascual Martínez Espín

Profesor Titular de Derecho Civil

Universidad de Castilla La Mancha