
Resolución del Parlamento Europeo sobre contratos financieros a distancia

El pasado 5 de octubre el Parlamento Europeo aprobó su posición sobre el proyecto de Directiva que modificará la regulación de los contratos sobre servicios financieros y de seguros a distancia.

España - Legal flash

17 de octubre de 2023



Aspectos clave

Como continuación de nuestra anterior comunicación el pasado 16 de junio anunciando el acuerdo provisional alcanzado por el Consejo y el Parlamento Europeo sobre contratos financieros y de seguros a distancia, es importante destacar que el Parlamento Europeo ha dado ahora un nuevo paso hacia la aprobación definitiva de la Directiva europea que modificará los requisitos y condiciones para la celebración a distancia de dicha clase de contratos, cuyos aspectos más destacados son los siguientes:

- Modernización de las obligaciones de información precontractual.
- Inclusión obligatoria del llamado “botón de desistimiento”.
- Derecho del cliente a solicitar la intervención humana cuando el proveedor de servicios financieros utilice herramientas en línea.
- Prohibición del uso de funcionalidades engañosas (“dark patterns”) en las interfaces en línea utilizadas por los proveedores de servicios financieros.



Novedades en materia de información precontractual

La propuesta de Directiva actualiza el catálogo de la información precontractual que se debe facilitar a los consumidores de servicios financieros y de seguros a distancia, introduciendo novedades como, por ejemplo, la obligación de informar sobre los objetivos medioambientales o sociales que, en su caso, persiga el servicio financiero en cuestión.

También introduce cambios en cuanto a la forma de presentación de la información, posibilitando su organización por niveles, siempre que toda la información sea fácilmente accesible para el cliente y el uso de los niveles no le oculte ninguna información clave.

Además, cuando la información precontractual sea entregada al cliente menos de un día antes de que este quede vinculado por el contrato a distancia, será obligatorio enviar al cliente un recordatorio, en un soporte duradero y en un plazo entre uno y siete días después de la celebración del contrato, de la posibilidad de desistir del mismo.

El “botón de desistimiento”

La propuesta de Directiva establece la obligación del prestador de servicios financieros a distancia de incluir en su interfaz un botón con la expresión “desistir del contrato aquí” o una formulación equivalente, que permita al cliente rescindir el contrato de forma sencilla.

Además, deberá incluir otro botón de confirmación con la expresión “confirmar desistimiento” u otra formulación equivalente, para garantizar que el cliente no renuncie al contrato por error.

El cliente tendrá un plazo de catorce días naturales para rescindir el contrato a distancia sin penalización, ampliable a treinta días naturales para los contratos relacionados con pensiones personales, y ello sin perjuicio de las normas especiales sobre el derecho de desistimiento contenidas en otros actos normativos de la Unión Europea que regulen servicios financieros específicos.

Derecho a solicitar la intervención humana

Los proveedores de servicios financieros y de seguros a distancia estarán obligados a dar a los clientes explicaciones adecuadas sobre los contratos propuestos, de forma gratuita y antes de su celebración, para que los clientes puedan evaluar si dichos contratos se adaptan a sus necesidades y situación financiera.

Si el proveedor de los servicios utiliza herramientas en línea completamente automatizadas, como el asesoramiento robotizado o los robots conversacionales, el cliente tendrá derecho a



solicitar la intervención de una persona para comprender los efectos que pueda tener el contrato en su situación financiera.

Prohibición del uso de funcionalidades engañosas (“dark patterns”)

Se prohíbe a los proveedores de servicios financieros y de seguros a distancia predisponer a los clientes y distorsionar su capacidad de elección mediante la estructura, el diseño o las funcionalidades de una interfaz en línea que dirijan al cliente hacia decisiones que beneficien al proveedor de los servicios pero no necesariamente al cliente, por presentarse de una manera que no sea neutra, por ejemplo destacando ciertas opciones mediante componentes visuales, auditivos o de otro tipo.

Finalmente, debe indicarse que este proyecto de Directiva debe ser ahora aprobado por el Consejo Europeo, antes de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE).

Para obtener información adicional sobre el contenido de este documento puede enviar un mensaje a nuestro equipo del [Área de Conocimiento e Innovación](#) o dirigirse a su contacto habitual en Cuatrecasas.

©2023 CUATRECASAS

Todos los derechos reservados.

Este documento es una recopilación de información jurídica elaborado por Cuatrecasas. La información o comentarios que se incluyen en el mismo no constituyen asesoramiento jurídico alguno.

Los derechos de propiedad intelectual sobre este documento son titularidad de Cuatrecasas. Queda prohibida la reproducción en cualquier medio, la distribución, la cesión y cualquier otro tipo de utilización de este documento, ya sea en su totalidad, ya sea en forma extractada, sin la previa autorización de Cuatrecasas.

