Este documento es un instrumento de documentación y no compromete la responsabilidad de las instituciones

►**B** **DIRECTIVA 97/7/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**

de 20 de mayo de 1997

relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia

(DO L 144 de 4.6.1997, p. 19)

Modificada por:

		Diario Oficial		
		n°	página	fecha
►**M1**	Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de septiembre de 2002	L 271	16	9.10.2002
►**M2**	Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de mayo de 2005	L 149	22	11.6.2005
►**M3**	Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de noviembre de 2007	L 319	1	5.12.2007

▼B

DIRECTIVA 97/7/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

de 20 de mayo de 1997

relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea y, en particular, su artículo 100 A,

Vista la propuesta de la Comisión ([1]),

Visto el dictamen del Comité Económico y Social ([2]),

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 189 B del Tratado ([3]), a la vista d1el texto conjunto aprobado por el Comité de conciliación el 27 de noviembre de 1996,

(1) Considerando que es preciso, en el marco de la realización de los objetivos del mercado interior, adoptar las medidas destinadas a establecer y consolidar progresivamente dicho mercado;

(2) Considerando que la libre circulación de bienes y de servicios concierne no solamente al comercio profesional sino también a los particulares; que dicha circulación implica que los consumidores puedan acceder a los bienes y servicios de otro Estado miembro en las mismas condiciones que la población de dicho Estado;

(3) Considerando que la venta transfronteriza a distancia puede ser, para los consumidores, una de las principales manifestaciones concretas del establecimiento del mercado interior, como se ha comprobado, entre otros casos, en la Comunicación de la Comisión al Consejo titulada «Hacia un mercado único de la distribución»; que es indispensable para el buen funcionamiento del mercado interior que los consumidores puedan dirigirse a una empresa fuera de su país, aunque dicha empresa tenga una filial en el país de residencia del consumidor;

(4) Considerando que el desarrollo de nuevas tecnologías lleva consigo una multiplicación de los medios puestos a disposición de los consumidores para estar al corriente de las ofertas hechas en toda la Comunidad y para efectuar sus pedidos; que determinados Estados miembros han tomado ya disposiciones distintas o divergentes de protección de los consumidores en materia de venta a distancia, con el consiguiente efecto negativo en la competencia entre empresas en el mercado interior; que, por consiguiente, la introducción de unas normas comunes mínimas a nivel comunitario es necesaria en este ámbito;

(5) Considerando que en los puntos 18 y 19 del Anexo de la Resolución del Consejo, de 14 de abril de 1975, relativa a un programa preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información de los consumidores ([4]) se hace hincapié en la necesidad de proteger a los compradores de bienes o de servicios contra la solicitud de pago de mercancías no encargadas y contra los métodos de venta agresivos;

([1]) DO nº C 156 de 23.6.1992, p. 14 y DO nº C 308 de 15.11.1993, p. 18.
([2]) DO nº C 19 de 25.1.1993, p. 111.
([3]) Dictamen del Parlamento Europeo de 26 de mayo de 1993 (DO nº C 176 de 28.6.1993, p. 95), Posición común del Consejo de 29 de junio de 1995 (DO nº C 288 de 30.10.1995, p. 1) y Decisión del Parlamento Europeo de 13 de diciembre de 1995 (DO nº C 17 de 22.1.1996, p. 51). Decisión del Parlamento Europeo de 16 de enero de 1997 y Decisión del Consejo de 20 de enero de 1997.
([4]) DO nº C 92 de 25.4.1975, p. 1.

▼B

(6) Considerando que en el punto 33 de la Comunicación de la Comisión al Consejo titulada «Nuevo impulso a la política de protección de los consumidores», aprobada mediante Resolución del Consejo, de 23 de junio de 1986 ([1]), se anuncia que la Comisión presentará propuestas relativas a la utilización de las nuevas tecnologías de la información que permitan a los consumidores efectuar desde su domicilio los pedidos a su proveedor;

(7) Considerando que en la Resolución del Consejo, de 9 de noviembre de 1989, sobre futuras prioridades para el relanzamiento de la política de protección del consumidor ([2]) se invita a la Comisión a centrar principalmente sus esfuerzos en los ámbitos que figuran en el Anexo de la mencionada Resolución; que dicho Anexo menciona las nuevas tecnologías que permiten la venta a distancia; que la Comisión ha llevado a la práctica esta Resolución mediante la adopción de un «plan trienal de acción para la política de protección de los consumidores en la CEE (1990-1992)» y que este plan prevé la adopción de una Directiva en la materia;

(8) Considerando que las lenguas utilizadas en materia de contratos a distancia son competencia de los Estados miembros;

(9) Considerando que los contratos negociados a distancia se caracterizan por la utilización de una o más técnicas de comunicación a distancia; que esas diferentes técnicas se utilizan en el marco de un sistema organizado de venta o de prestación de servicios a distancia sin que se dé la presencia simultánea del proveedor y del consumidor; que la evolución permanente de estas técnicas no permite establecer una lista exhaustiva, pero requiere que se definan unos principios válidos incluso para aquéllas que todavía se utilizan poco en la actualidad;

(10) Considerando que una misma operación, que implique la realización de prestaciones sucesivas o escalonadas, puede dar lugar a calificaciones jurídicas diferentes según el Derecho aplicable en cada Estado miembro; que las disposiciones contenidas en la presente Directiva no podrán, sin embargo, ser objeto de aplicaciones distintas conforme al Derecho vigente en cada caso en los Estados miembros, sin perjuicio de que éstos puedan recurrir al artículo 14; que, a tal fin y por lo tanto, ha de considerarse que las disposiciones contenidas en la presente Directiva deberán, como mínimo, respetarse con ocasión de la primera operación de una serie de operaciones sucesivas o escalonadas que puedan considerarse como un todo, bien si constituye el objeto de un solo contrato, bien si lo constituye de una serie de contratos sucesivos distintos;

(11) Considerando que la utilización de estas técnicas no debe conducir a una reducción de la información facilitada al consumidor; que es conveniente, por tanto, determinar la información que debe transmitirse obligatoriamente al consumidor cualquiera que sea la técnica de comunicación utilizada; que esta transmisión de la información debe realizarse, además, de conformidad con las demás normas comunitarias pertinentes, y, en particular, con la Directiva 84/450/CEE del Consejo, de 10 de septiembre de 1984, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de publicidad engañosa ([3]); que, si se establecen excepciones a la obligación de suministrar información, corresponde al consumidor, con carácter discrecional, la facultad de solicitar una información básica, tal como la identidad del suministrador, las principales características de los bienes o servicios y su precio;

([1]) DO nº C 167 de 5.7.1986, p. 1.
([2]) DO nº C 294 de 22.11.1989, p. 1.
([3]) DO nº L 250 de 19.9.1984, p. 17.

▼B

(12) Considerando que en el caso de las comunicaciones telefónicas resulta apropiado que el consumidor reciba suficiente información al comienzo de la conversación para decidir si continúa o no;

(13) Considerando que la información difundida por determinadas tecnologías electrónicas tiene a menudo un carácter efímero en la medida en que no se recibe sobre un soporte duradero; que resulta necesario que se hagan llegar al consumidor, por escrito y con la debida antelación, los datos necesarios para la correcta ejecución del contrato;

(14) Considerando que el consumidor no tiene la posibilidad real de ver el producto o de conocer las características del servicio antes de la celebración del contrato; que es conveniente establecer, a menos que en la presente Directiva se establezca lo contrario, un derecho de rescisión; que si este derecho debe ser más que teórico, los costes en que, en su caso, incurra el consumidor cuando lo ejercite deben limitarse a los costes directos de la devolución de la mercancía; que este derecho de rescisión no menoscabará los derechos del consumidor con arreglo a las legislaciones nacionales, al recibir productos y servicios deteriorados y servicios y productos que no correspondan a la descripción en la oferta de tales productos y servicios; que corresponde a los Estados miembros determinar las demás modalidades y condiciones consecutivas al ejercicio del derecho de rescisión;

(15) Considerando que es necesario también prever un plazo de ejecución del contrato si éste no se ha precisado al efectuar el pedido;

(16) Considerando que la técnica de promoción consistente en enviar un producto o proporcionar un servicio a título oneroso al consumidor sin petición previa o acuerdo explícito por parte de éste, siempre que no se trate de un suministro de sustitución, no puede admitirse;

(17) Considerando los principios establecidos en los artículos 8 y 10 del Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, de 4 de noviembre de 1950; que procede reconocer al consumidor el derecho a la protección de la vida privada, en particular frente a ciertas técnicas de comunicación especialmente insistentes y, en consecuencia, precisar los límites específicos a la utilización de este tipo de técnicas; que los Estados miembros deben tomar las medidas adecuadas para que los consumidores que no deseen ser contactados mediante determinadas técnicas de comunicación puedan ser protegidos de forma eficaz de este tipo de contactos, sin perjuicio de las garantías particulares de que disponga el consumidor en virtud de la legislación comunitaria referente a la protección de la intimidad y de los datos personales;

(18) Considerando que es importante que las normas básicas vinculantes contempladas en la presente Directiva se completen, si procede, con disposiciones voluntarias de los profesionales, en el sentido de la Recomendación 92/295/CEE de la Comisión, de 7 de abril de 1992, relativa a códigos de conducta para la protección de los consumidores en materia de contratos negociados a distancia ([1]);

(19) Considerando que, con vistas a una protección óptima del consumidor, es importante que éste sea informado debidamente de las disposiciones contenidas en la presente Directiva y de los códigos de conducta que puedan existir en este ámbito;

(20) Considerando que el incumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva puede ir en perjuicio de los consumidores y de los competidores; que, por consiguiente, se pueden prever dispo-

([1]) DO nº L 156 de 10.6.1992, p. 21.

▼B

siciones que permitan a organismos públicos o a sus representantes o a organizaciones de consumidores que, de conformidad con la legislación nacional, tengan un interés legítimo en proteger a los consumidores, o a organizaciones profesionales con interés legítimo en actuar, velar por su aplicación;

(21) Considerando que, con vistas a la protección del consumidor, es importante que se desarrolle lo antes posible un sistema eficaz para la tramitación de reclamaciones transfronterizas; que la Comisión publicó el 14 de febrero de 1996 un plan de acción sobre el acceso de los consumidores a la justicia y la solución de litigios en materia de consumo en el mercado interior; que dicho plan de acción incluye una serie de iniciativas concretas encaminadas a promover los procedimientos extrajudiciales; que, en particular establece criterios objetivos (Anexo II) para garantizar la fiabilidad de los procedimientos y prevé la utilización de impresos normalizados para las reclamaciones (Anexo III);

(22) Considerando que, en la utilización de las nuevas tecnologías, el consumidor no domina la técnica; que, por tanto, es necesario prever que la carga de la prueba pueda recaer sobre el proveedor;

(23) Considerando que en ciertos casos existe el riesgo de privar al consumidor de la protección otorgada por la presente Directiva designando como ley aplicable al contrato el Derecho de un país tercero; que, por consiguiente, es conveniente establecer en la presente Directiva disposiciones encaminadas a evitar dicho riesgo;

(24) Considerando que un Estado miembro puede prohibir por razones de interés general la comercialización en su territorio de determinados productos y servicios realizada mediante contratos a distancia; que dicha prohibición debe hacerse respetando las normas comunitarias; que en la Directiva 89/552/CEE del Consejo, de 3 de octubre de 1989, sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva ([1]) y en la Directiva 92/28/CEE del Consejo, de 31 de marzo de 1992, relativa a la publicidad de los medicamentos para uso humano ([2]), se prevé este tipo de prohibiciones, especialmente en materia de medicamentos,

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

Artículo 1

Objeto

La presente Directiva tiene por objeto aproximar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a los contratos a distancia entre consumidores y proveedores.

Artículo 2

Definiciones

A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

1) «contrato a distancia»: todo contrato entre un proveedor y un consumidor sobre bienes o servicios celebrado en el marco de un sistema de ventas o de prestación de servicios a distancia organizado por el proveedor que, para dicho contrato, utiliza exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta la celebración del contrato, incluida la celebración del propio contrato;

([1]) DO nº L 298 de 17.10.1989, p. 23.
([2]) DO nº L 113 de 30.4.1992, p. 13.

▼B

2) «consumidor»: toda persona física que, en los contratos contemplados en la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad profesional;

3) «proveedor»: toda persona física o jurídica que, en los contratos contemplados en la presente Directiva, actúe dentro del marco de su actividad profesional;

4) «técnica de comunicación a distancia»: todo medio que permita la celebración del contrato entre un consumidor y un proveedor sin presencia física simultánea del proveedor y del consumidor. En el Anexo I figura una lista indicativa de las técnicas contempladas en la presente Directiva;

5) «operador de técnicas de comunicación»: toda persona física o jurídica, pública o privada, cuya actividad profesional consista en poner a disposición de los proveedores una o más técnicas de comunicación a distancia.

Artículo 3

Exenciones

1. La presente Directiva no se aplicará a los contratos:

▼M1

— que se refieran a cualquier servicio financiero a los que se aplica 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 y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE ([1]);

▼B

— celebrados mediante distribuidores automáticos o locales comerciales automatizados;

— celebrados con los operadores de telecomunicaciones debido a la utilización de los teléfonos públicos;

— celebrados para la construcción y venta de bienes inmuebles ni a los contratos que se refieran a otros derechos relativos a bienes inmuebles, con excepción del arriendo;

— celebrados en subastas.

2. Los artículos 4, 5, 6 y el apartado 1 del artículo 7 no se aplicarán:

— a los contratos de suministro de productos alimenticios, de bebidas o de otros bienes del hogar de consumo corriente suministrados en el domicilio del consumidor, en su residencia o en su lugar de trabajo por distribuidores que realicen visitas frecuentes y regulares;

— a los contratos de suministro de servicios de alojamiento, de transporte, de comidas o de esparcimiento, cuando el proveedor se compromete, al celebrarse el contrato, a suministrar tales prestaciones en una fecha determinada o en un período concreto; excepcionalmente en el caso de las actividades de esparcimiento al aire libre, el suministrador puede reservarse el derecho de no aplicar el apartado 2 del artículo 7 en circunstancias específicas.

Artículo 4

Información previa

1. Previamente a la celebración de cualquier contrato a distancia, y con la antelación necesaria, el consumidor deberá disponer de la información siguiente:

([1]) DO L 271 de 9.10.2002, p. 16.

▼B

a) identidad del proveedor y, en caso de contratos que requieran el pago por adelantado, su dirección;

b) características esenciales del bien o del servicio;

c) precio del bien o del servicio, incluidos todos los impuestos;

d) gastos de entrega, en su caso;

e) modalidades de pago, entrega o ejecución;

f) existencia de un derecho de resolución, salvo en los casos mencionados en el apartado 3 del artículo 6;

g) coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia cuando se calcule sobre una base distinta de la tarifa básica;

h) plazo de validez de la oferta o del precio;

i) cuando sea procedente, la duración mínima del contrato, cuando se trate de contratos de suministro de productos a servicios destinados a su ejecución permanente o repetida.

2. La información contemplada en el apartado 1, cuya finalidad comercial debe resultar inequívoca, deberá facilitarse al consumidor de modo claro y comprensible, mediante cualquier medio adecuado a la técnica de comunicación a distancia utilizada, y deberá respetar, en particular, los principios de buena fe en materia de transacciones comerciales, así como los principios de protección de quienes sean incapaces de contratar según la legislación nacional de los diferentes Estados miembros, como los menores.

3. En el caso de comunicaciones telefónicas, deberá precisarse explícita y claramente al principio de cualquier conversación con el consumidor la identidad del proveedor y la finalidad comercial de la llamada.

Artículo 5

Confirmación escrita de la información

1. El consumidor deberá recibir confirmación por escrito o mediante cualquier otro soporte duradero a su disposición de la información mencionada en las letras a) a f) del apartado 1 del artículo 4, a su debido tiempo durante la ejecución del contrato y, a más tardar, en el momento de la entrega cuando se trate de bienes, a menos que se haya facilitado ya la información al consumidor antes de la celebración del contrato, bien sea por escrito o sobre cualquier otro soporte duradero disponible que sea accesible para él.

En todo caso, deberá facilitarse:

— información escrita sobre las condiciones y modalidades de ejercicio del derecho de resolución, con arreglo al artículo 6, incluidos los casos citados en el primer guión del apartado 3 del artículo 6;

— la dirección geográfica del establecimiento del proveedor donde el consumidor puede presentar sus reclamaciones;

— información relativa a los servicios posventa y a las garantías comerciales existentes;

— en caso de celebración de un contrato de duración indeterminada o de duración superior a un año, las condiciones de rescisión del contrato.

2. Lo dispuesto en el apartado 1 no se aplicará a los servicios cuya ejecución se realice utilizando una técnica de comunicación a distancia, cuando éstos se presten en una sola vez, y cuya facturación sea efectuada por el operador de técnicas de comunicación. No obstante, el consumidor, en cualquier caso, deberá estar en condiciones de conocer la dirección geográfica del establecimiento del proveedor donde puede presentar sus reclamaciones.

▼B

Artículo 6

Derecho de resolución

1. Respecto a todo contrato negociado a distancia, el consumidor dispondrá de un plazo mínimo de siete días laborables para rescindir el contrato sin penalización alguna y sin indicación de los motivos. El único gasto que podría imputarse al consumidor es el coste directo de la devolución de las mercancías al proveedor.

A efectos del ejercicio de dicho derecho, el plazo se calculará:

— en el caso de los bienes, a partir del día de recepción de los mismos por el consumidor, cuando se hayan cumplido las obligaciones contempladas en el artículo 5;

— por lo que respecta a los servicios, a partir del día de celebración del contrato o a partir del día en que se hayan cumplido las obligaciones contempladas en el artículo 5 si éstas se han cumplido después de la celebración del contrato, siempre que el plazo no supere el plazo de tres meses mencionado en el párrafo siguiente.

Cuando el proveedor no haya cumplido las obligaciones a que se refiere el artículo 5, el plazo será de tres meses. Dicho plazo comenzará a correr:

— para los bienes, a partir del día en que los reciba el consumidor;

— para los servicios, a partir del día de la celebración del contrato.

Si la información contemplada en el artículo 5 se facilita en el citado plazo de tres meses, el período de siete días laborables al que se hace referencia en el párrafo primero comenzará a partir de ese momento.

2. Cuando el consumidor haya ejercido el derecho de rescisión con arreglo a lo dispuesto en el presente artículo, el proveedor estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor sin retención de gastos. Únicamente podrá imputarse al consumidor que ejerza el derecho de rescisión el coste directo de la devolución de las mercancías. La devolución de las sumas abonadas deberá efectuarse lo antes posible y, en cualquier caso, en un plazo de treinta días.

3. Salvo si las partes conviniesen en otra cosa, el consumidor no podrá ejercer el derecho de resolución previsto en el apartado 1 para los contratos:

— de prestación de servicios cuya ejecución haya comenzado, con el acuerdo del consumidor, antes de finalizar el plazo de siete días laborables que se contempla en el apartado 1;

— de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el proveedor no pueda controlar;

— de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;

— de suministro de grabaciones sonoras o de vídeo, de discos y de programas informáticos, que hubiesen sido desprecintados por el consumidor;

— de suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas;

— de servicios de apuestas y loterías.

4. Los Estados miembros dispondrán en sus legislaciones que:

— en caso de que el precio de un bien o de un servicio haya sido total o parcialmente cubierto mediante un crédito concedido por el proveedor, o

▼B

— en caso de que el precio haya sido total o parcialmente cubierto mediante un crédito concedido al consumidor por un tercero previo acuerdo celebrado entre el tercero y el proveedor,

el contrato de crédito quedará resuelto sin penalización en caso de que el consumidor ejerza su derecho de resolución con arreglo a lo dispuesto en el apartado 1.

Los Estados miembros determinarán las modalidades de la rescisión del contrato de crédito.

Artículo 7

Ejecución

1. Salvo si las partes acuerdan otra cosa, el proveedor deberá ejecutar el pedido a más tardar en el plazo de treinta días a partir del día siguiente a aquél en que el consumidor le haya comunicado su pedido.

2. En caso de no ejecución del contrato por parte de un proveedor por no encontrarse disponible el bien o el servicio objeto del pedido, el consumidor deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar cuanto antes las sumas que haya abonado y, en cualquier caso, en un plazo de treinta días.

3. No obstante, los Estados miembros podrán establecer que el proveedor suministre al consumidor un bien o un servicio de calidad y precio equivalentes si esa posibilidad se hubiese previsto antes de la celebración del contrato o en el contrato. Se deberá informar al consumidor de esta posibilidad de forma clara y comprensible. Los gastos de devolución consecutivos al ejercicio del derecho de resolución, en dicho caso, correrán por cuenta del proveedor, y el consumidor deberá ser informado de ello. En tales casos, el suministro de un bien o de un servicio no podrá asimilarse al suministro no solicitado a que se refiere el artículo 9.

▼M3

———————

▼M2

Artículo 9

Suministro no solicitado

Habida cuenta de la prohibición de las prácticas de suministro no solicitado que establece la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior ([1])., los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para dispensar al consumidor de toda contraprestación en caso de suministro no solicitado, sin que la falta de respuesta pueda considerarse como consentimiento.

▼B

Artículo 10

Restricciones de la utilización de determinadas técnicas de comunicación a distancia

1. La utilización por un proveedor de las técnicas que se enumeran a continuación necesitará el consentimiento previo del consumidor:

— sistema automatizado de llamada sin intervención humana (llamadas automáticas),

— fax (telecopia).

([1]) DO L 149 de 11.6.2005, p. 22.

▼B

2. Los Estados miembros velarán por que las técnicas de comunicación a distancia distintas de las mencionadas en el apartado 1, cuando permitan una comunicación individual, sólo puedan utilizarse a falta de oposición manifiesta del consumidor.

Artículo 11

Acciones judiciales o administrativas

1. Los Estados miembros velarán por que existan medios adecuados y eficaces para asegurar el cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva en interés de los consumidores.

2. Los medios a que se refiere el apartado 1 comprenderán disposiciones en virtud de las cuales uno o más de los organismos públicos siguientes, de conformidad con la ley nacional, podrá llevar a cabo las actuaciones necesarias, ante los tribunales o ante los organismos administrativos para que se cumplan las disposiciones nacionales de aplicación de la presente Directiva:

a) organismos públicos o sus representantes;

b) organizaciones de consumidores que tengan un interés legítimo en la protección de los consumidores;

c) organizaciones profesionales que tengan un interés legítimo en la acción.

3. a) Los Estados miembros podrán establecer que la carga de la prueba de la existencia de una información previa, de una confirmación por escrito o del respeto de los plazos y del consentimiento del consumidor pueda recaer en el proveedor.

b) Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para que tanto el proveedor como los operadores de técnicas de comunicación, cuando puedan hacerlo, cesen las prácticas que no sean conformes a las disposiciones adoptadas en aplicación de la presente Directiva.

4. Los Estados miembros podrán añadir a los medios que deben establecer para garantizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva, el control voluntario del cumplimiento de dichas disposiciones por organismos autónomos y el recurso a dichos organismos para la solución de litigios.

Artículo 12

Carácter imperativo de las disposiciones

1. Los consumidores no podrán renunciar a los derechos que se les reconozcan en virtud de la transposición al Derecho nacional de la presente Directiva.

2. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para que el consumidor no quede privado de la protección que otorga la presente Directiva por la elección del Derecho de un país tercero como Derecho aplicable al contrato, cuando el contrato presente un vínculo estrecho con el territorio de uno o más Estados miembros.

Artículo 13

Normas comunitarias

1. Las disposiciones de la presente Directiva se aplicarán en la medida en que no existan, en la normativa comunitaria, disposiciones particulares que regulen determinados tipos de contratos a distancia en su globalidad.

▼B

2. Cuando una normativa comunitaria específica contenga disposiciones que sólo regulen determinados aspectos del suministro de bienes o de la prestación de servicios, se aplicarán dichas disposiciones, en lugar de las disposiciones de la presente Directiva, a esos aspectos específicos del contrato a distancia.

Artículo 14

Cláusula mínima

Los Estados miembros podrán adoptar o mantener, en el ámbito regulado por la presente Directiva, disposiciones más estrictas, compatibles con el Tratado, a fin de garantizar una mayor protección del consumidor. Si ha lugar, dichas disposiciones incluirán la prohibición, por razones de interés general y en cumplimiento del Tratado, de la comercialización en sus territorios, mediante contratos celebrados a distancia, de determinados bienes o servicios, en especial de medicamentos.

Artículo 15

Aplicación

1. Los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva a más tardar tres años después de su entrada en vigor. Informarán de ello inmediatamente a la Comisión.

2. Cuando los Estados miembros adopten las disposiciones contempladas en el apartado 1, éstas harán referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.

3. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las disposiciones de Derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva.

4. A más tardar, cuatro años después de la entrada en vigor de la presente Directiva, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre su aplicación acompañado, en su caso, de una propuesta de revisión.

Artículo 16

Información del consumidor

Los Estados miembros adoptarán las medidas apropiadas para que el consumidor esté al corriente de las disposiciones de aplicación de la presente Directiva y, llegado el caso, alentarán a las organizaciones profesionales para que informen a los consumidores sobre sus códigos de conducta.

Artículo 17

Sistemas de reclamaciones

La Comisión estudiará la viabilidad de establecer medios eficaces para tramitar las reclamaciones de los consumidores respecto de la venta a distancia. En el plazo de dos años después de la entrada en vigor de la presente Directiva la Comisión presentará un informe al Parlamento Europeo y al Consejo sobre los resultados de los estudios, acompañado por las propuestas correspondientes.

▼B

Artículo 18

La presente Directiva entrará en vigor el día de su publicación en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*.

Artículo 19

Los destinatarios de la presente Directiva serán los Estados miembros.

▼B

ANEXO I

Técnicas de comunicación mencionadas en el apartado 4 del artículo 2

— Impreso sin destinatario

— Impreso con destinatario

— Carta normalizada

— Publicidad en prensa con cupón de pedido

— Catálogo

— Teléfono con intervención humana

— Teléfono sin intervención humana (llamadas automáticas, audiotexto)

— Radio

— Visiófono (teléfono con imagen)

— Videotexto (microordenador, pantalla de televisión) con teclado o pantalla táctil

— Correo electrónico

— Fax (telecopia)

— Televisión (compras y ventas a distancia).

▼M1