

Propuesta modificada de Directiva del Consejo relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos negociados a distancia ⁽¹⁾

(93/C 308/02)

COM(93) 396 final — SYN 411

(Presentada por la Comisión en virtud del apartado 3 del artículo 149 del Tratado CEE el 7 de octubre de 1993)

PROPUESTA INICIAL

PROPUESTA MODIFICADA

EL CONSEJO DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS,

Sin cambios

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

Vista la propuesta de la Comisión,

En cooperación con el Parlamento Europeo,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social,

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

(1) Considerando que conviene adoptar las medidas destinadas a establecer progresivamente el mercado interior en el transcurso de un período que terminará el 31 de diciembre de 1992; que el mercado interior implicará un espacio sin fronteras interiores en el que la libre circulación de mercancías, personas, servicios y capitales estará garantizada;

(1) Considerando que conviene adoptar las medidas destinadas a establecer y consolidar progresivamente el mercado interior; que dicho mercado implicará un espacio sin fronteras interiores en el que la libre circulación de mercancías, personas, servicios y capitales estará garantizada;

(2) 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 «Hacia un mercado único de la distribución» ⁽²⁾;

(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 un Estado miembro en las mismas condiciones que la población local;

(3) Considerando que el desarrollo de las nuevas tecnologías lleva consigo una multiplicación de los medios

(4) Considerando que el desarrollo de las nuevas tecnologías lleva consigo una multiplicación de los medios

⁽¹⁾ DO nº C 156 de 23. 6. 1992, p. 14.

⁽²⁾ Documento COM(91) 41 de 11. 3. 1991.

⁽²⁾ DO nº C 19 de 25. 1. 1993.

⁽³⁾ COM(91) 41 de 11. 3. 1991.

PROPUESTA INICIAL

puestos a disposición de los consumidores para estar al corriente de las ofertas hechas en toda la Comunidad y para efectuar sus pedidos; que es conveniente velar por la introducción de unas normas comunes mínimas antes de que cada Estado miembro tome sus propias disposiciones distintas o divergentes en materia de protección de los consumidores, con el consiguiente efecto negativo en la competencia entre empresas en el mercado único;

- (4) Considerando que en los puntos 18 y 19 del Anexo a 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 ⁽¹⁾, se indica 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;
- (5) 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» y aprobada mediante una Resolución del Consejo de 23 de junio de 1986 ⁽²⁾ 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 sus domicilio los pedidos a su proveedor;
- (6) 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 ⁽³⁾ se invita a la Comisión a centrar principalmente sus esfuerzos en los ámbitos que figuran en el Anexo; que dicho Anexo menciona «las nuevas tecnologías que permitan 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 ⁽⁴⁾;
- (7) Considerando que los contratos negociados a distancia se caracterizan por la utilización de una o varias técnicas de comunicación a distancia y que la evolución permanente de estas técnicas no permite establecer una lista exhaustiva pero requiere que se definan unos principios válidos incluso para aquellas que todavía se utilizan poco en la actualidad; que procede establecer claramente la diferencia entre publicidad e incitación; que existe incitación desde el momento en que el consumidor posee los elementos necesarios para contratar;

PROPUESTA MODIFICADA

disposición de los consumidores para estar al corriente de las ofertas hechas en toda la Comunidad y para efectuar sus pedidos; que es conveniente velar por la introducción de unas normas comunes mínimas antes de que cada Estado miembro tome sus propias disposiciones distintas o divergentes en materia de protección de los consumidores, con el consiguiente efecto negativo en la competencia entre empresas en el mercado único; que es necesaria una acción comunitaria en este ámbito;

(5) Sin cambios

(6) Sin cambios

(7) Sin cambios

(8) Sin cambios

⁽¹⁾ DO n° C 92 de 25. 4. 1975, p. 1.

⁽²⁾ DO n° C 167 de 5. 7. 1986, p. 1.

⁽³⁾ DO n° C 294 de 22. 11. 1989, p. 1.

⁽⁴⁾ Documento COM(90) 89 de 3. 5. 1990.

PROPUESTA INICIAL

- (8) Considerando los principios establecidos en los artículos 8 y 10 del Convenio europeo de salvaguardia de los derechos humanos y de las libertades fundamentales de 4 de noviembre de 1950; que todo lo que concierne a la recogida, el almacenamiento y el tratamiento de datos de carácter personal entra dentro del ámbito de las Directivas .../CEE y .../CEE del Consejo relativas a la protección de las personas en lo referente al tratamiento de datos personales y a la intimidad; que procede reconocer al consumidor el derecho a la tranquilidad y, en consecuencia, prever posibles limitaciones a la utilización de determinadas técnicas de comunicación, limitaciones que se desprenden en particular de las dos Directivas mencionadas anteriormente;
- (9) Considerando que el consumidor recibe incitaciones mediante múltiples técnicas de comunicación; que es necesario que estas incitaciones se reconozcan claramente como propuestas comerciales; que esta información transmitida 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 ⁽¹⁾;
- (10) Considerando que la utilización de estas tecnologías 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;
- (11) Considerando que no puede admitirse la técnica de promoción consistente en enviar un producto o en

PROPUESTA MODIFICADA

- (9) Considerando los principios establecidos en los artículos 8 y 10 del Convenio europeo de salvaguardia 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 intimidad en particular con respecto a ciertas técnicas de comunicación especialmente insistentes que requieren para su aplicación el tratamiento de datos personales; que éstos entran dentro del ámbito de la Directiva .../CEE del Consejo relativa a la protección de las personas en lo referente al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de los mismos; que procede no obstante establecer limitaciones específicas a la utilización de este tipo de técnicas;
- (10) Sin cambios
- (11) 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 negociados a distancia; que dicha prohibición debe hacerse respetando las normas comunitarias; que en las Directivas 89/552/CEE ⁽²⁾ y 92/28/CEE ⁽³⁾ se prevé este tipo de prohibiciones, especialmente en materia de medicamentos;
- (12) Sin cambios
- (13) Considerando que el pago por adelantado plantea problemas de seguridad económica para el consumidor; que, a diferencia de los contratos negociados en los establecimientos comerciales, el consumidor corre un riesgo mayor en cuanto a la fiabilidad del proveedor; que, por tanto, procede dar al consumidor la posibilidad de pagar únicamente en el momento de la ejecución del contrato; que esta posibilidad no impide al profesional proponer asimismo el pago por adelantado;
- (14) Sin cambios

⁽¹⁾ DO nº L 250 de 19. 9. 1984, p. 17.

⁽²⁾ DO nº L 298 de 17. 10. 1989.

⁽³⁾ DO nº L 113 de 30. 4. 1992.

PROPUESTA INICIAL

PROPUESTA MODIFICADA

proveer un servicio al consumidor a título oneroso sin que se haya producido una demanda previa o un acuerdo explícito por su parte;

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

(12) 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, por tanto, necesario que se haga llegar al consumidor por escrito, a más tardar en la fecha de entrega del bien o de prestación del servicio, el contenido del contrato y todos los datos necesarios para su correcta ejecución;

(13) Considerando que el consumidor no tiene la posibilidad real de ver el producto o de conocer las características del servicio en el momento en que se produce la incitación; que es conveniente permitirle rescindir el contrato tras la recepción del producto o del servicio; que, por último, es necesario limitar a los gastos de devolución los gastos sufragados por el consumidor en la aplicación de este derecho ya que de no ser así éste sería algo puramente formal; que, por razones de armonización, en particular del método de cálculo de este plazo, se procederá posteriormente a la modificación de la Directiva 85/577/CEE del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales ⁽¹⁾;

(14) Considerando que las disposiciones de la presente Directiva no deben menoscabar la libre circulación de las emisiones de radiodifusión televisiva garantizada por el artículo 59 y por el párrafo tercero del artículo 60 del Tratado CEE ni prejuzgar la aplicación de las normas de la Directiva 89/552/CEE, 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 ⁽²⁾;

(15) Considerando que el incumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva puede ir en perjuicio de los consumidores y de los competidores; que procede, por consiguiente, prever disposiciones que

(15) Sin cambios

(16) Sin cambios

(17) Considerando que el consumidor no tiene la posibilidad real de ver el producto o de conocer las características del servicio en el momento en que se produce la incitación; que es conveniente permitir o rescindir el contrato tras la recepción del producto o del servicio; que, por último, es necesario limitar a los gastos de devolución los gastos sufragados por el consumidor en la aplicación de este derecho ya que de no ser así éste sería algo puramente formal; que este derecho no debe menoscabar los derechos usuales del consumidor al recibir, entre otras cosas, bienes o servicios deteriorados o bienes o servicios que no correspondan a la descripción que figura en la oferta; que por razones de armonización, en particular del método de cálculo de este plazo, se procederá posteriormente a la modificación de la Directiva 85/577/CEE del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, relativa a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales ⁽¹⁾;

(18) Considerando que las disposiciones de la presente Directiva no deben menoscabar la libre circulación de las emisiones lícitas de radiodifusión televisiva garantizada por el artículo 59 y por el párrafo tercero del artículo 60 del Tratado CEE ni prejuzgar la aplicación de las normas de 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 ⁽²⁾;

(19) Considerando que el incumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva puede ir en perjuicio de los consumidores y de los competidores; que procede, por consiguiente, prever disposiciones que

⁽¹⁾ DO nº L 372 de 31. 12. 1985, p. 1.

⁽²⁾ DO nº L 298 de 17. 10. 1989, p. 23.

⁽¹⁾ DO nº L 372 de 31. 12. 1985, p. 31.

⁽²⁾ DO nº L 298 de 17. 10. 1989, p. 23.

PROPUESTA INICIAL

permitan a sus organizaciones velar por su aplicación, en su caso, en las operaciones transfronterizas; que, en la medida en que la legislación de los Estados miembros afectados lo autorice, estas organizaciones podrán actuar también en el Estado miembro del litigio,

HA 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 negociados a distancia entre consumidores y proveedores así como las incitaciones a contratar y los actos preparatorios.

*Artículo 2***Definiciones**

A efectos de la presente Directiva se entenderá por:

- «contrato negociado a distancia», todo contrato sobre un producto o un servicio celebrado, previa incitación del proveedor;
- sin la presencia física simultánea del proveedor y del consumidor, y

PROPUESTA MODIFICADA

permitan a sus organizaciones velar por su aplicación, en su caso, en las operaciones transfronterizas; que, en la medida en que la legislación de los Estados miembros afectados lo autorice, estas organizaciones podrán actuar en el Estado de origen del proveedor;

- (20) Considerando que la Recomendación 92/295/CEE de la Comisión ⁽¹⁾ relativa a códigos de conducta para la protección de los consumidores en materia de contratos negociados a distancia prevé que las normas básicas vinculantes de la presente Directiva deben completarse con disposiciones voluntarias de los profesionales en forma de códigos de conducta;
- (21) 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, así como de la existencia y contenido de los códigos de conducta en este ámbito;
- (22) 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,

HA 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 negociados a distancia entre consumidores y proveedores así como las incitaciones a contraer tales compromisos contractuales y los actos preparatorios de los mismos.

*Artículo 2***Definiciones**

A efectos de la presente Directiva se entenderá por:

- «contrato negociado a distancia», todo contrato sobre un producto o un servicio celebrado, en el marco de un sistema de ventas o de prestación de servicios, previa incitación del proveedor;
- sin la presencia física simultánea del proveedor y del consumidor, y

(1) DO nº L 156 de 10. 6. 1992, p. 21.

PROPUESTA INICIAL

- a través de una técnica de comunicación a distancia para la transmisión de la incitación a celebrar un contrato y del pedido.

Los acuerdos, pedidos, convenios u operaciones de ejecución individuales realizadas en el marco de un contrato global, en particular de los contratos de ejecución escalonada, no se considerarán comprendidos dentro de esta definición;

- «consumidor», toda persona física cuya participación en las transacciones reguladas por la presente Directiva se pueda considerar ajena a su actividad profesional;

- «proveedor», toda persona física o jurídica que, al realizar la transacción de que se trate, actúa dentro del marco de su actividad comercial o profesional, así como toda persona que obre en nombre o por cuenta de un proveedor;

- «técnica de comunicación a distancia», toda técnica que permita el intercambio de información necesaria para la formación y celebración del contrato entre un consumidor y un proveedor que no se hallen en presencia uno del otro. En el Anexo I figura una lista no exhaustiva de las técnicas contempladas en la presente Directiva;

- «operador de técnicas de comunicación», toda persona física o jurídica, pública o privada, que ponga a disposición de los proveedores o de los consumidores las distintas técnicas de comunicación a distancia;

- «incitación a contratar», toda comunicación a distancia que contenga los elementos necesarios para que su destinatario pueda suscribir directamente un compromiso contractual, a excepción de la mera publicidad;

- «pedido», expresión por el consumidor de su voluntad de suscribir un compromiso contractual.

*Artículo 3***Exenciones**

La presente Directiva no se aplicará a:

- los distribuidores automáticos,
- los locales comerciales automatizados,

PROPUESTA MODIFICADA

- a través de una técnica de comunicación a distancia para la transmisión de la incitación a celebrar un contrato y del pedido.

Cuando la ejecución de un contrato implique la realización de prestaciones sucesivas, u otras operaciones de ejecución escalonada, sólo se aplicarán las disposiciones de la presente Directiva al contrato global, cuando éste haya sido negociado a distancia.

Sin cambios

- «proveedor», toda persona física o jurídica que, al realizar la transacción de que se trate, actúa dentro del marco de su actividad comercial o profesional.

Sin cambios

Sin cambios

- «incitación a contratar», toda comunicación a distancia — sea pública o individualizada — que contenga los elementos esenciales de manera que su destinatario pueda suscribir directamente un compromiso contractual.

No se considerarán incitación a contratar aquellos actos publicitarios que no contengan todos los elementos esenciales para que el consumidor pueda contratar directamente una obligación;

Sin cambios

*Artículo 3***Exenciones**

La presente Directiva no se aplicará a:

- los distribuidores automáticos,
- los locales comerciales automatizados,

PROPUESTA INICIAL

- los productos realizados a medida,
- los servicios con reserva (en el Anexo II figura una lista de estos servicios),
- los contratos de suministro:
 - de productos alimenticios, de bebidas o de otros bienes de hogar de consumo corriente,
 - de servicios de consumo corriente.

*Artículo 4***Límites a la utilización de determinadas técnicas de comunicación a distancia**

Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias a fin de que la utilización de las técnicas de comunicación a distancia para incitar al consumidor no comprometa el respeto de la intimidad del consumidor, en aplicación del artículo 17 de la Directiva ./. . /CEE relativa a la protección de los datos personales y de la intimidad en relación con las redes públicas digitales de telecomunicación.

*Artículo 5***Presentación**

1. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para que toda incitación a contratar se conciba y realice de modo que respete los principios de lealtad en materia de transacciones comerciales y los principios de protección de menores.
2. En toda incitación a contratar deberá constar inequívocamente su objetivo comercial.
3. Cuando no resulte evidente, deberá informarse al consumidor del carácter oneroso de la utilización de una

PROPUESTA MODIFICADA

- los contratos de suministro de productos alimenticios, de bebidas o de otros bienes de hogar de consumo corriente suministrados a domicilio por distribuidores que realicen entregas frecuentes y regulares.

*Artículo 4***Límites a la utilización de determinadas técnicas de comunicación a distancia**

Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para garantizar una protección eficaz al consumidor que haya dado a entender que no desea ser objeto de tales incitaciones, sin perjuicio de las garantías que corresponden a toda persona física en virtud de la legislación comunitaria relativa a la protección de la intimidad con respecto al tratamiento de datos personales.

Para la utilización de las técnicas enumeradas a continuación se requerirá el consentimiento previo del consumidor:

- telefax,
- correo electrónico,
- teléfono,
- sistema automático de llamadas.

*Artículo 5***Presentación**

1. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para que toda incitación a contratar se conciba y realice de modo que respete los principios de lealtad en materia de transacciones comerciales, los principios de protección de menores o de aquellas personas que, en virtud de la legislación de los Estados miembros, sean incapaces de manifestar su consentimiento.

Sin cambios

3. En toda incitación a contratar deberá informarse al consumidor de modo claro e inequívoco si la utilización

PROPUESTA INICIAL

técnica de comunicación a distancia para la transmisión del pedido o la ejecución del servicio.

*Artículo 6***Contenido de la incitación a contratar**

Con ocasión de la incitación a contratar, deberá informarse al consumidor de modo claro e inequívoco, mediante todos los medios adecuados a la técnica de comunicación utilizada, sobre los aspectos siguientes:

- identidad del proveedor,
- características especiales del producto o del servicio,
- precio, cantidad y gastos de transporte, si no están incluidos,
- modo de pago, modalidades de entrega o de ejecución,
- plazo de validez de la incitación a contratar.

*Artículo 7***Incitación a contratar por televisión**

En caso de incitación a contratar por televisión:

- su presentación con arreglo al artículo 5 de la presente Directiva deberá respetar exclusivamente las disposiciones relativas a la protección de menores del artículo 22 de la Directiva 89/552/CEE;
- el proveedor deberá comunicar por escrito la información prevista en el artículo 6 de la presente Directiva, a más tardar en el momento en el que el proveedor y el consumidor entren en contacto directo.

*Artículo 8***Suministro no solicitado**

1. Los Estados miembros adoptarán las medidas apropiadas para que no se suministren a un consumidor

PROPUESTA MODIFICADA

de una técnica de comunicación a distancia para la transmisión del pedido o la ejecución del servicio son de carácter oneroso.

*Artículo 6***Contenido de la incitación a contratar**

Con ocasión de la incitación a contratar, deberá informarse al consumidor de modo claro e inequívoco, mediante todos los medios adecuados a la técnica de comunicación utilizada, sobre los aspectos siguientes:

- identidad del proveedor,
- características esenciales del producto o del servicio,
- precio, con indicación de gastos de transporte e IVA si no están incluidos,
- modo de pago, modalidades de entrega o de ejecución,
- derecho de rescisión con arreglo al artículo 11,
- plazo de validez de la incitación a contratar.

*Artículo 7***Incitación a contratar por televisión**

En caso de incitación a contratar por televisión, su presentación con arreglo al artículo 5 de la presente Directiva deberá respetar las disposiciones de la Directiva 89/552/CEE. El respeto de las disposiciones de la mencionada Directiva, así como de la presente Directiva, no deberá obstaculizar la libre circulación de emisiones de radio y televisión.

Si el contenido de la incitación a contratar con arreglo al artículo 6 no se ofrece en pantalla y cuando el consumidor así lo solicite, el proveedor estará obligado a comunicar dichas informaciones por escrito.

*Artículo 8***Seguridad económica**

El consumidor no estará obligado a efectuar ningún pago con anterioridad a la entrega del producto o a la prestación del servicio.

*Artículo 9***Suministro no solicitado**

Sin cambios

PROPUESTA INICIAL

productos o servicios sin pedido previo de su parte, invitándole a adquirirlos contra pago de los mismos o, en caso contrario, a devolverlos sin gastos.

2. En caso de haberse efectuado el envío, estas medidas establecerán por lo menos el derecho del consumidor a disponer del producto o del servicio a su voluntad salvo si se trata de un error manifiesto, en cuyo caso lo tendrá a disposición del proveedor durante un tiempo razonable y siempre que la naturaleza del producto lo permita.

3. La ausencia de respuesta no significará consentimiento.

4. El presente artículo no se aplicará al envío de muestras o de regalos de promoción, a condición de que figure claramente su carácter totalmente gratuito y la ausencia de toda obligación por parte del consumidor.

*Artículo 9***Ejecución**

De no indicarse plazo de ejecución alguno en la incitación a contratar, el pedido se ejecutará a más tardar a los treinta días de su recepción por el proveedor.

*Artículo 10***Información sobre el contenido del contrato**

1. A más tardar en el momento de la ejecución, el consumidor recibirá por escrito y en la lengua utilizada en la incitación a contratar, al menos las siguientes informaciones:

- identidad del proveedor y dirección de uno de sus establecimientos,
- características esenciales del producto o del servicio,
- precio y cantidad,
- modalidades de pago, incluidas las condiciones de crédito o de pago escalonado,

PROPUESTA MODIFICADA

2. En caso de haberse efectuado el envío, estas medidas establecerán por lo menos el derecho del consumidor a disponer gratuitamente del producto o del servicio, salvo si se trata de un error manifiesto; en este caso lo tendrá a disposición del proveedor durante un tiempo razonable, siempre que la naturaleza del producto o del servicio lo permita y no cause incomodidad al consumidor.

Sin cambios

4. El presente artículo no se aplicará a los suministros de carácter gratuito, tales como muestras o regalos de promoción, a condición de que figure claramente su carácter totalmente gratuito y la ausencia de toda obligación por parte del consumidor.

5. En caso de que el proveedor no esté en condiciones de suministrar exactamente el mismo producto o servicio que el presentado, pero suministre en cambio un producto equivalente o un servicio de la misma calidad y precio, ello no se considerará como un suministro sin pedido previo en el sentido del presente artículo, siempre que el consumidor pueda devolver el producto de sustitución si no queda satisfecho y a condición de que el envío de tal producto sea comunicado por escrito al consumidor.

*Artículo 10***Ejecución**

De no indicarse plazo de ejecución alguno en la incitación a contratar, la ejecución del contrato debe comenzar a más tardar a los treinta días de la recepción del pedido por el proveedor.

*Artículo 11***Información sobre el contenido del contrato**

1. A más tardar en el momento de la ejecución, el consumidor recibirá por escrito y en la lengua utilizada en la incitación a contratar, al menos las siguientes informaciones:

- los datos mencionados en el artículo 6 de la presente Directiva,
- denominación y dirección del establecimiento del proveedor más indicado desde el punto de vista del consumidor,
- modalidades de pago, incluidas las condiciones de crédito o de pago escalonado,
- modo de aplicación del derecho de rescisión, con arreglo al artículo 12,

PROPUESTA INICIAL

- derecho de rescisión con arreglo al artículo 11 de la presente Directiva,
- modo de aplicación de dicho derecho.

En caso de celebrarse un contrato por tiempo indefinido que comporte, en particular, operaciones de ejecución sucesivas, deberán indicarse las condiciones de rescisión de dicho contrato.

2. El apartado 1 no se aplicará a los servicios prestados directamente por vía telemática, es decir, aquellos cuya ejecución se realice utilizando una técnica de comunicación a distancia, cuando éstos se presten en una sola vez. No obstante, el operador de la técnica de comunicación tendrá la obligación de transmitir al consumidor, si éste así lo solicita, los datos del proveedor.

*Artículo 11***Derecho de rescisión**

1. Respecto a todo contrato negociado a distancia el consumidor dispondrá de un plazo mínimo de siete días a partir de la fecha de recepción del producto o del servicio para rescindir el contrato sin penalización alguna. Sólo sufragará, en su caso, los gastos directos de devolución.

Por lo que respecta a los servicios, dicho plazo comenzará a partir de la fecha de recepción por el consumidor de los documentos que contengan el acuerdo explícito del proveedor.

2. El consumidor deberá poder presentar un documento que pruebe dicha devolución.

3. En caso de adquisición de un producto o de un servicio mediante un acuerdo de crédito, los Estados miembros preverán la anulación del contrato de crédito celebrado con el proveedor en caso de utilizarse el derecho de rescisión; si el crédito no ha sido suministrado directamente por el proveedor, serán aplicables las disposiciones del artículo 11 de la Directiva 87/102/CEE (1).

PROPUESTA MODIFICADA

- otras condiciones contractuales, como las condiciones de garantía.

En caso de celebrarse un contrato por tiempo indefinido que comporte, en particular, operaciones de ejecución sucesivas, deberán indicarse las condiciones de rescisión de dicho contrato.

2. El apartado 1 no se aplicará a los servicios prestados directamente por vía telemática, es decir, aquellos cuya ejecución se realice utilizando una técnica de comunicación a distancia, cuando éstos se presten en una sola vez. No obstante, el operador de la técnica de comunicación tendrá la obligación de transmitir al consumidor, si éste así lo solicita, la denominación y dirección del proveedor más indicado para el consumidor, así como los gastos correspondientes a este servicio.

*Artículo 12***Derecho de rescisión**

1. Respecto a todo contrato negociado a distancia el consumidor dispondrá de un plazo mínimo de siete días laborables a partir de la fecha de recepción del producto o del servicio para resolver el contrato sin indicar motivos y para devolver el producto en su estado original sin penalización alguna. Sólo sufragará, en su caso, los gastos directos de devolución.

A efectos del ejercicio de dicho derecho, el plazo de siete días laborables se computará:

- en el caso de los productos, a partir de la fecha de recepción de los mismos por el consumidor;
- por lo que respecta a los servicios, y sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4 del presente artículo, a partir de la fecha de recepción por el consumidor de los documentos que informen que se ha celebrado el contrato.

En caso de una ejecución escalonada, dicho plazo se computará a partir de la recepción del último elemento.

Sin cambios

3. En caso de adquisición de un producto o de un servicio mediante un acuerdo de crédito, los Estados miembros preverán la anulación del contrato de crédito celebrado con el proveedor en caso de utilizarse el derecho de rescisión, en los siguientes casos:

(1) DO nº L 42 de 12. 2. 1987, p. 48.

PROPUESTA INICIAL

4. El presente artículo no se aplicará:
- a los servicios, cuando una parte esencial de la prestación de los mismos haya empezado o deba empezar antes de finalizar el plazo de siete días;
 - a las transacciones de valores mobiliarios y otros productos o servicios cuyo precio esté sujeto a las fluctuaciones de un coeficiente de mercado financiero que el proveedor no controla;
 - a los contratos celebrados mediante escritura pública;
 - salvo pacto en contrario, a los productos:
 - inmediatamente reproducibles,
 - de higiene corporal,
 - que, en razón de su naturaleza, no puedan ser devueltos.

*Artículo 12***Pago mediante tarjeta**

Cuando el titular de una tarjeta de pago impugne la validez de una operación en la que conste el número de la tarjeta, sin que se haya presentado o identificado electrónicamente el medio de pago, dicha operación quedará anulada. Los correspondientes adeudo y reabono en, respectivamente, las cuentas del proveedor y del titular se efectuarán a la mayor brevedad, sin perjuicio de la indemnización y del pago de intereses en caso de impugnación abusiva.

PROPUESTA MODIFICADA

- cuando el crédito haya sido concedido directamente por el proveedor del producto o del servicio,
 - cuando el crédito haya sido concedido por un prestamista, en base a un acuerdo previo con el proveedor del servicio o producto, en virtud del cual el prestamista haya concedido el crédito a los clientes del proveedor para la adquisición de bienes o servicios suministrados por este último.
4. El presente artículo no se aplicará:
- a los servicios, cuando éstos hayan comenzado a prestarse antes de finalizar el plazo de siete días laborables;
 - a las transacciones de valores mobiliarios y otros productos o servicios cuyo precio esté sujeto a las fluctuaciones de un coeficiente de mercado financiero que el proveedor no controla;
 - a los contratos celebrados mediante escritura pública;
 - a los productos realizados a medida o que presenten características inequívocamente personalizadas;
 - a los servicios con reserva enumerados en el Anexo II;
 - salvo pacto en contrario, a los productos:
 - inmediatamente reproducibles,
 - de higiene corporal,
 - que, en razón de su naturaleza, no puedan ser devueltos o se deterioren rápidamente.

*Artículo 13***Pago mediante tarjeta**

Sin cambios

PROPUESTA INICIAL

*Artículo 13***Acciones judiciales o administrativas**

1. Los Estados miembros velarán por la existencia de medios adecuados y eficaces para controlar el cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva en interés de los consumidores y de los competidores.
2. A tal efecto preverán, entre otros aspectos, que las organizaciones profesionales y las organizaciones de consumidores que puedan, de conformidad con su legislación nacional, demostrar un interés legítimo en la materia, estén habilitadas, cuando lo reconozca el Estado miembro del litigio, para presentar una acción judicial o una queja ante un órgano administrativo competente.
3. Cuando resulte necesario, conferirán a los tribunales u órganos administrativos competencias que les habiliten, en caso de litigio, a exigir del proveedor que aporte las pruebas pertinentes en lo relativo al contenido de la incitación a contratar, la solicitud previa, el consentimiento del consumidor y el respeto de los plazos.
4. La presente Directiva no excluye el control voluntario del cumplimiento de sus disposiciones por organismos autónomos y el recurso a dichos organismos por las organizaciones mencionadas en el apartado 2, si existen procedimientos ante dichos organismos además de los procedimientos jurisdiccionales o administrativos mencionados en el presente artículo.

*Artículo 14***Carácter imperativo**

El consumidor no podrá renunciar a los derechos que le son conferidos de conformidad con la presente Directiva.

PROPUESTA MODIFICADA

*Artículo 14***Acciones judiciales o administrativas**

Sin cambios

2. A tal efecto preverán, entre otros aspectos, que las organizaciones profesionales y las organizaciones de consumidores que puedan, de conformidad con su legislación nacional, demostrar un interés legítimo en la materia, estén habilitadas para presentar una acción judicial o una queja ante un órgano administrativo competente en el Estado de origen de la empresa cuando éste reconozca una acción de este tipo.
3. Los Estados miembros conferirán a los tribunales u órganos administrativos competencias que les habiliten, en caso de litigio, a exigir del proveedor que aporte las pruebas pertinentes en lo relativo al contenido de la incitación a contratar, la solicitud previa, el consentimiento del consumidor y el respeto de los plazos. Asimismo, les confiere la posibilidad de ordenar la interrupción de la difusión de la incitación. Dicha orden puede dirigirse asimismo a cualquier operador de técnicas de comunicación a distancia.
4. La presente Directiva no excluye el control voluntario del cumplimiento de sus disposiciones por organismos autónomos y el recurso a dichos organismos por particulares y por las organizaciones mencionadas en el apartado 2, si existen procedimientos ante dichos organismos además de los procedimientos jurisdiccionales o administrativos mencionados en el presente artículo.

*Artículo 15***Información**

Los Estados miembros y las organizaciones correspondientes velarán por que el consumidor sea informado de las disposiciones de la presente Directiva, así como de la existencia y del contenido de los códigos de conducta en este ámbito.

*Artículo 16***Carácter imperativo**

1. El consumidor no podrá renunciar a los derechos que le son conferidos por la legislación nacional de conformidad con la presente Directiva.
2. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para que el consumidor no se vea privado de la

PROPUESTA INICIAL

PROPUESTA MODIFICADA

*Artículo 15***Normas comunitarias**

Las disposiciones de la presente Directiva no obstarán en modo alguno a la aplicación de disposiciones específicas a determinadas técnicas o a determinados productos o servicios, contenidas en otras disposiciones comunitarias.

*Artículo 16***Aplicación**

Los Estados miembros adoptarán las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para cumplir la presente Directiva a más tardar el 31 de diciembre de 1994.

Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, 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.

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.

Artículo 17

Los destinatarios de la presente Directiva serán los Estados miembros.

*Artículo 17***Normas comunitarias**

protección que ofrece la presente Directiva por el hecho de haber elegido el derecho de un estado tercero como Derecho aplicable al contrato.

Las disposiciones de la presente Directiva no obstarán en modo alguno a la aplicación de disposiciones específicas a determinadas técnicas o a determinados productos o servicios, contenidas en otras disposiciones comunitarias.

Cuando una reglamentación comunitaria específica contenga disposiciones en las que no se regulen más que ciertos aspectos de la comercialización de productos y servicios, serán dichas disposiciones las que deberán aplicarse con respecto a los aspectos de comercialización.

*Artículo 18***Cláusula mínima**

Los Estados miembros podrán adoptar o mantener, en el ámbito de la presente Directiva, disposiciones más estrictas, compatibles con el Tratado, a fin de garantizar un nivel de protección más elevado para los consumidores.

*Artículo 19***Aplicación**

Sin cambios

Artículo 20

Sin cambios

PROPUESTA INICIAL

PROPUESTA MODIFICADA

ANEXO I

ANEXO I

Ejemplos de técnicas de comunicación a distancia a que se refiere la presente Directiva:

- impreso sin dirección,
- impreso dirigido a un consumidor,
- carta tipo/normalizada,
- publicidad impresa con vale para pedido,
- catálogo,
- teléfono con intervención humana,
- teléfono sin intervención humana (sistema automático de llamadas, audiotexto),
- radio,
- videoteléfono (teléfono con imagen),
- videotexto (microordenador, pantalla de televisión) con tablero o pantalla táctil,
- correo electrónico,
- telefax,
- televisión (telecompra, televenta).

Ejemplos de técnicas de comunicación a distancia a que se refiere la presente Directiva:

- impreso sin dirección,
- impreso dirigido a un consumidor,
- carta tipo/normalizada,
- publicidad impresa con vale para pedido,
- catálogo con vale para pedido,
- anuncios por palabras,
- teléfono con intervención humana,
- teléfono sin intervención humana (sistema automático de llamadas, audiotexto),
- radio,
- videoteléfono (teléfono con imagen),
- videotexto (microordenador, pantalla de televisión) con tablero o pantalla táctil,
- correo electrónico,
- telefax,
- televisión (telecompra, televenta),
- videocasetes.

ANEXO II

ANEXO II

Servicios con reserva de conformidad con el artículo 3:

- transporte,
- alojamiento,
- restauración,
- espectáculo.

Servicios con reserva de conformidad con el artículo 3:

- transporte,
- alojamiento,
- restauración,
- espectáculos.