

### GUIA FINANCIERA

#### Definiciones

Se entiende que un contrato de servicio financiero se celebra a distancia si para su negociación y acuerdo se utiliza exclusivamente una técnica de comunicación a distancia, sin presencia física de las partes contratantes, ya sea vía telemática, electrónica, internet, telefónica, fax u otras similares. En estos contratos, el proveedor es la persona física o jurídica, privada o pública, que, en el marco de sus actividades comerciales o profesionales, presta un servicio financiero a distancia. Se considera también como proveedores a quienes intervengan por cuenta propia como intermediario en cualquier fase de la comercialización.

Se entiende por consumidor la persona física que actúa como particular, es decir, con un propósito ajeno a su actividad empresarial o profesional.



#### Información previa al contrato

El proveedor tiene la obligación de suministrar de manera clara y comprensible al consumidor con tiempo suficiente antes de que este asuma cualquier obligación, y de forma gratuita, información en cuanto al propio proveedor, en cuanto al servicio financiero, en cuanto al contrato. La información se facilitará en soporte papel o en cualquier otro soporte duradero.

##### En cuanto al proveedor:

- Nombre del proveedor, actividad principal y dirección, y, en su caso, la identidad de los representantes o intermediarios, la condición en la que actúa y la dirección que proceda para las relaciones del consumidor con estos. Si el proveedor está inscrito público, el registro y su número de registro o medio equivalente de identificación en el registro.
- Cuando la actividad del proveedor esté sujeta a un régimen de autorización, los datos de la autoridad de supervisión

##### En cuanto al servicio financiero:

- Descripción de las características principales del servicio financiero.
- El precio total a pagar, incluyendo todas las comisiones, cargas y gastos, así como los impuestos. Cuando no se pueda indicar un precio exacto, se facilitará la base de cálculo que permita al consumidor comprobar el precio.
- En su caso, una advertencia que indique que el servicio financiero está relacionado con instrumentos que implican riesgos especiales.
- Indicación, si es el caso, de que pueden existir otros impuestos o gastos que no se paguen a través del proveedor o que no los facture él mismo

- Documento informativo de las comisiones.
- Modalidades de pago y ejecución.
- Plazo de validez de la oferta.

##### En cuanto al contrato:

- Información relativa al derecho de desistimiento o resolución, así como las condiciones y modalidades para ejercer este derecho. Indicando la dirección de correo postal o electrónico donde debe dirigirse, la comunicación del desistimiento.
- La duración contractual mínima, en caso de contratos de duración permanente o periódicos. La ley aplicable y los tribunales competentes para conocer del asunto.

##### En cuanto a los medios de reclamación o indemnización:

- A qué sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, de carácter público o privado, puede dirigirse el consumidor, la dirección a la que poder dirigirse en caso de tener que presentar una reclamación, así como los medios de reclamación e indemnización.
- La existencia de fondos de garantía u otros mecanismos de indemnización, se obligatorios o voluntarios.



#### Firma y entrega del contrato

El proveedor tiene que entregar al consumidor las condiciones contractuales y la información previa, en soporte papel u otro duradero, con suficiente antelación a la celebración del contrato y antes de que el consumidor asuma ninguna obligación, o en su caso después de la formalización del contrato, si este se ha celebrado a petición del consumidor y usando una técnica de comunicación a distancia que no permita transmitir las condiciones contractuales y la información previa de acuerdo a las condiciones indicadas.

El contrato se firma de forma electrónica (mediante SMS enviado al móvil, mediante click en casillas de consentimiento etc) y el proveedor tiene que entregarle una copia al consumidor, (bien por email o bien de cualquier otra forma).



#### Desistimiento

El consumidor puede desistir del contrato celebrado a distancia en un plazo de **14 días naturales, sin necesidad de dar ninguna explicación y sin penalización**. Si lo que se contrata es un **seguro de vida**, el plazo para desistir es de **30 días naturales**.

El plazo empezará a contar desde el día de la celebración del contrato, salvo en los seguros de vida, que comenzará cuando se informe al consumidor de que el contrato ha sido celebrado.

El consumidor tendrá que comunicarlo al proveedor en la forma indicada en el contrato. Se considerará que la notificación ha sido hecha dentro de plazo si se hace en un soporte de papel o sobre otro soporte duradero, disponible y accesible al destinatario, y se envía antes de que termine el plazo.

El consumidor que ejerza el derecho de desistimiento solamente estará obligado a pagar el servicio financiero realmente prestado por el proveedor de conformidad con el contrato, hasta el momento del desistimiento, y cualquier cantidad que haya recibido de éste en un plazo máximo de treinta días naturales, a contar desde la notificación del desistimiento.

El proveedor reembolsará al consumidor en un plazo máximo de treinta días naturales, cualquier cantidad que haya percibido salvo el importe antes indicado utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor o el que sea de su preferencia. El plazo se iniciará el día en que el proveedor reciba la notificación del desistimiento.

El consumidor **no puede desistir** en algunos tipos de servicios financieros:

- **Cuando el precio del servicio depende de fluctuaciones** de los mercados financieros que el proveedor no puede controlar, como acciones, hipotecas, cambio de divisas o fondos de inversión, etc.
- **En algunos contratos de seguro** en los que el titular asume el riesgo de la inversión (por ejemplo, un consumidor contrata un seguro de vida y la cantidad que recibe al terminar el contrato depende de las fluctuaciones del mercado y no de la compañía de seguros).
- Los de viaje, equipaje o cualquier otro de cobertura similar cuya duración es inferior a un mes.
- Aquellos cuyos efectos terminen antes del plazo para ejercitar el desistimiento.
- Contratos que se hayan ejecutado en su totalidad por ambas partes a petición expresa del consumidor antes de que éste ejerza su derecho de desistimiento, como las órdenes de transferencia y las operaciones de gestión de cobro;
- En los seguros obligatorios.
- Las declaraciones de consumidores hechas con la intervención de Notario, siempre y cuando éste dé fe de que se han garantizado los derechos del consumidor relativos a la información previa.
- En los planes de pensiones.



### Protección del consumidor

Ante la contratación de este tipo de servicios a distancia, existen ciertas medidas legales de protección al consumidor:

- Si el consumidor **no lo solicita**, no se pueden contratar ni renovar servicios a distancia.
- Si el usuario **recibe una prestación** que **no ha solicitado**, no tiene obligación de pagarla.
- Si un consumidor **no responde a una oferta**, nunca se puede interpretar como si la aceptara.
- **Sin el consentimiento previo del usuario**, las empresas no pueden enviar ofertas comerciales a través de llamadas automáticas o mensajes de fax, como técnica de comunicación a distancia.
- El usuario puede cambiar la técnica de comunicación a distancia utilizada, salvo que sea incompatible con el contrato celebrado o la naturaleza del servicio financiero.



### Ventajas de contratación de préstamos online:

La **rapidez y la comodidad** son, sin duda, dos de las principales ventajas de contratar un préstamo a través de Internet.

Mayor **información y transparencia**: el hecho de contratar los productos bancarios por Internet hace que el cliente conozca a la perfección las condiciones de estos productos, ya que los bancos tienen la obligación de entregárselas antes de contratar.

**Facilidad de contratación**: Contratar un préstamo online es un proceso rápido y sencillo que no requiere más que un ordenador, Tablet o teléfono móvil, en el que rellenar los datos que van solicitando en la propia web de la entidad. Algunas entidades también facilitan un teléfono desde el cual tramitarlo. Poco papeleo. Se necesita la documentación justa.

Visión global de la **oferta de préstamos online**: a través de Internet el cliente puede analizar con una visión más amplia el gran número de opciones que tiene sin tener que desplazarse de una entidad a otra para conocer las ofertas.