

**LA COMERCIALIZACIÓN
A DISTANCIA DE SERVICIOS
FINANCIEROS: ESPECIAL ÉNFASIS
EN LA PROTECCIÓN DEL
CONSUMIDOR Y SU CONTROL
REGULATORIO**

CONSEJO EDITORIAL

MIGUEL ÁNGEL COLLADO YURRITA

JOAN EGEA FERNÁNDEZ

JOSÉ IGNACIO GARCÍA NINET

FRANCISCO RAMOS MÉNDEZ

SIXTO SÁNCHEZ LORENZO

JESÚS-MARÍA SILVA SÁNCHEZ

JOAN MANEL TRAYTER JIMÉNEZ

ISABEL FERNÁNDEZ TORRES

BELÉN NOGUERA DE LA MUELA

RICARDO ROBLES PLANAS

JUAN JOSÉ TRIGÁS RODRÍGUEZ
Director de Publicaciones

**LA COMERCIALIZACIÓN
A DISTANCIA DE SERVICIOS
FINANCIEROS: ESPECIAL
ÉNFASIS EN LA PROTECCIÓN
DEL CONSUMIDOR Y SU
CONTROL REGULATORIO**

Laura Gil-Vernet Esteve

Colección: Derecho mercantil

Directora:

Isabel Fernández Torres

Profesora contratada doctor.

Acreditada a profesor titular

Universidad Complutense de Madrid

Reservados todos los derechos. De conformidad con lo dispuesto en los arts. 270, 271 y 272 del Código Penal vigente, podrá ser castigado con pena de multa y privación de libertad quien reproducere, plagiar, distribuyere o comunicare públicamente, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica, fijada en cualquier tipo de soporte, sin la autorización de los titulares de los correspondientes derechos de propiedad intelectual o de sus cesionarios.

© 2016 Laura Gil-Vernet Esteve

© 2016 Atelier

Via Laietaana 12, 08003 Barcelona

e-mail: editorial@atelierlibros.es

www.atelierlibros.es

Tel.: 93 295 45 60

ISBN: 978-84-16652-40-2

Depósito legal: B-24.153-2016

Diseño y composición: Addenda, Pau Claris 92, 08010 Barcelona
www.addenda.es

Impresión: Winihard Gràfics, Avda. del Prat 7, 08180 Moià

Als meus fills: Laia i Jordi.
A tu, David

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	15
PRÓLOGO	17
ABREVIATURAS	21
CAPÍTULO I. MARCO GENERAL APPLICABLE A LA COMERCIALIZACIÓN A DISTANCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS CON CONSUMIDORES	27
1. Régimen jurídico aplicable a la comercialización a distancia de servicios financieros con consumidores	27
1.1. Normativa especial sobre comercialización a distancia de servicios financieros con consumidores	30
1.2. Normativa sectorial sobre ordenación y transparencia aplicable a la comercialización a distancia de servicios financieros	31
1.3. Normativa general aplicable a la comercialización a distancia de servicios financieros con consumidores	36
1.4. Normativa sobre consumo aplicable a la comercialización a distancia de servicios financieros	37
1.5. Códigos de conducta	39
2. Ámbito de aplicación de la LCDSF	43
2.1. Ámbito material	43
2.1.1. Contrato a distancia	45
2.1.2. Partes del contrato	48
2.1.3. Servicio financiero	50
2.2. Ámbito subjetivo	50
2.3. Ámbito territorial	51
2.4. Valoración crítica	55
3. Principios aplicables	56
3.1. Principio de intervención mínima	57
3.1.1. Vigencia del derecho preexistente	58
3.1.2. Núcleo de regulación especial	59
3.1.3. Remisiones a la legislación sectorial/general	60

3.2. Principio de equivalencia funcional	61
3.2.1. Equiparación del documento en soporte duradero al documento en soporte papel	61
3.2.2. Eliminación de discriminaciones legales	66
3.3. Principio de neutralidad tecnológica.	66
3.4. Reforzamiento de la tutela del consumidor	67
3.4.1. Exigencia de un nivel de competencia y cuidado especiales . .	68
3.4.2. Prohibición de ciertas practicas	68
3.5. Valoración crítica	69
CAPÍTULO II. FORMACIÓN DEL CONTRATO: FASE DE GENERACIÓN	71
1. Introducción	71
2. Comunicaciones comerciales a distancia	72
2.1. Exigencia de consentimiento previo	74
2.2. Fundamento	77
2.3. Protección en razón del medio de comunicación empleado.	79
2.4. Excepciones.	80
2.5. Valoración crítica	81
3. Derecho del consumidor a cambiar de técnica de comunicación a distancia	83
3.1. Valoración crítica	84
4. La información previa	85
4.1. La obligación del proveedor de suministrar cierta información previa.	89
4.2. Información sobre el proveedor	95
4.2.1. En los contratos a distancia con consumidores.	96
(i) Identificación del proveedor.	96
(ii) Localización del proveedor.	97
(iii) Supervisión administrativa del proveedor	97
4.2.2. En los servicios de la sociedad de la información	98
4.2.3. En el mercado de servicios financieros	99
4.3. Información sobre el servicio financiero	101
4.3.1. En los contratos a distancia con consumidores.	101
(i) Principales características del servicio financiero	101
(ii) Precio	108
(iii) Eventuales riesgos	110
(iv) Impuestos (que no se paguen a través del proveedor o que no los facture él mismo)	112
(v) Plazo de validez de la información	112
(vi) Modalidades de pago y de ejecución.	113
(vii) Cualquier coste suplementario específico inherente a la utilización de una técnica de comunicación a distancia . .	114
(viii) Destino de las cantidades aportadas y ahorros generados en los planes de pensiones.	114
4.3.2. En los servicios de la sociedad de la información	115
4.3.3. En el mercado de servicios financieros	115

4.4. Información sobre el contrato a distancia	116
4.4.1. En los contratos a distancia con consumidores.	117
(i) Duración contractual mínima.	117
(ii) Comunicación con el consumidor	118
(iii) Derecho de desistimiento	119
(iv) Terminación del contrato	121
(v) Ley aplicable y tribunales	122
4.4.2. En los servicios de la sociedad de la información	124
4.5. Información sobre medios de reclamación e indemnización	124
4.5.1. En los contratos a distancia con consumidores.	124
(i) Sistemas de resolución extrajudicial	124
(ii) Mecanismos de indemnización.	126
4.5.2. En el mercado de servicios financieros	127
4.6. Otras informaciones	127
4.7. Especialidades en telefonía vocal	128
4.8. Forma de transmitir la información	132
4.9. Valoración crítica	134
5. Comunicación de la información previa y de las condiciones contractuales .	137
5.1. Deber/obligación	141
5.2. Fundamento	145
5.3. Soporte duradero	145
5.4. Información que debe comunicarse	149
5.4.1. En los contratos a distancia con consumidores.	149
5.4.2. En el mercado de los servicios financieros	150
5.5. Valoración crítica	155
6. La oferta	158
6.1. Introducción	158
6.2. Requisitos	162
6.2.1. Documentación.	162
6.2.2. Vigencia.	163
6.2.3. Contenido mínimo.	165
6.3. Valoración crítica	166
7. Servicios no solicitados	167
7.1. La prohibición de prestar servicios financieros no solicitados	167
7.2. La prohibición de cargar comisiones o gastos por servicios no solicitados	170
7.3. La dispensa de pago.	170
7.4. Valoración crítica	172
CAPÍTULO III. MOMENTO Y LUGAR DE PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO	
A DISTANCIA: FASE DE PERFECCIONAMIENTO	175
1. Introducción	175
2. El momento de perfeccionamiento.	179
2.1. Regla general.	181
2.2. Especialidad del momento de perfeccionamiento en los contratos celebrados a través de dispositivos automáticos.	185

3. El lugar de perfeccionamiento	188
4. La válida y eficaz expresión del consentimiento a distancia: la firma electrónica	190
5. Valoración crítica	192
CAPÍTULO IV. COMUNICACIONES TRAS EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO: FASE DE CONSUMACIÓN	195
1. Comunicación de la información previa y de las condiciones contractuales en los contratos a distancia	197
2. Acuse de recibo o confirmación de la aceptación en los servicios de la sociedad de la información	201
3. Comunicación de ciertas informaciones en el mercado de servicios financieros	202
4. Valoración crítica	204
5. Derecho a obtener el contrato en soporte papel	205
CAPÍTULO V. PAGOS A DISTANCIA NO AUTORIZADOS: FASE DE CONSUMACIÓN ...	209
1. Introducción	209
2. Información al consumidor de las operaciones de pago realizadas	214
3. Comunicación al proveedor de las operaciones de pago no autorizadas ..	215
4. Deber de devolución	217
5. Carga de la prueba y procedimiento de autorización	219
6. Responsabilidad de las partes	221
6.1. Regla general	221
6.2. Regla especial	222
7. Valoración crítica	222
CAPÍTULO VI. DESISTIMIENTO: FASE DE CONSUMACIÓN	225
1. Introducción	225
2. Concepto, características y naturaleza jurídica	226
3. Ámbito y excepciones	229
4. Ejercicio	239
4.1. Plazo	239
4.2. Forma	249
5. Efectos	256
6. Supuestos especiales	258
6.1. Los contratos vinculados	259
6.2. Contratos de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o de crédito	264
6.3. Contratos de crédito al consumo	264
6.4. Seguros de vida	265
7. Valoración crítica	266
CAPÍTULO VII. RESCISIÓN	271
1. Introducción	271

2. Rescisión	272
3. Valoración crítica	274
CAPÍTULO VIII. INVALIDEZ DEL CONTRATO	277
1. Nulidad	277
2. Valoración crítica	294
CAPÍTULO IX. ESPECIALIDADES EN MATERIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	297
1. Introducción	297
2. La acción colectiva de cesación.	298
2.1. Legitimación activa e intervención	301
2.2. El deber de los proveedores de poner fin a la prestación del servicio. Especial consideración del alcance subjetivo de la sentencia	303
2.3. Valoración crítica	305
3. La inversión de la carga de la prueba	306
3.1. En materia de información	310
3.2. En materia de consentimiento.	313
3.2.1. La carga de la prueba del consentimiento para la celebración	313
3.2.2. La carga de la prueba del consentimiento para la ejecución.	316
3.3. Valoración crítica	317
4. Mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos.	319
4.1. Introducción	319
4.2. Contenido básico	320
4.3. Valoración crítica	320
CAPÍTULO X. CONTROL REGULATORIO	323
1. Supervisión de conductas en los mercados de servicios financieros.	323
2. El papel del DCMR, de la OAI (CNMV) y del SRDGSEFP: principales reclamaciones detectadas en el ámbito de la comercialización a distancia de servicios financieros con consumidores	328
3. Potestad sancionadora: infracciones y sanciones en materia de ordenación sectorial y transparencia	330
4. Otros ilícitos administrativos.	336
4.1. Infracciones y sanciones en materia de comercio electrónico	336
4.2. Infracciones y sanciones en materia de consumo	340
5. Algunas consideraciones en torno a la responsabilidad patrimonial omisiva de las autoridades supervisoras	342
5.1. Introducción	342
5.2. Elementos esenciales	344
5.3. Criterios o estándares de eficacia aplicables a la actuación de las autoridades supervisoras	351
6. Valoración crítica	360
CONCLUSIONES	363
ÍNDICE CRONOLÓGICO DE JURISPRUDENCIA.	377
BIBLIOGRAFÍA	383

AGRADECIMIENTOS

Esta tesis ha sido posible gracias a los buenos consejos y al apoyo de diversas personas. Valga avanzar mi agradecimiento hacia todas ellas.

En particular, mi agradecimiento a Josep-Delfí Guardia Canela por sus sabios consejos; me orientó en los momentos más difíciles de este proceso.

Gracias, asimismo, a Agustín Jausàs Martí y a Hector Jausàs Farré por su generosidad al enseñarme —como lo hicieron— durante mis primeros años de ejercicio. Sus valiosos consejos y enseñanzas han sido esenciales para el buen desarrollo de esta tesis; continuarán siéndolo en un futuro, no tengo la menor duda de ello. A Joan Roca Sagarra: gracias por los acertados consejos que me dio una vez le comuniqué mi decisión de iniciar la tesina. Los tuve muy presentes.

Mi agradecimiento, asimismo, a todos aquellos profesores que supieron despertar mi ilusión por iniciar (tras años de ejercicio) nuevos caminos en la universidad. Ellos me ofrecieron nuevas perspectivas y nuevas formas de trabajo. A ellos gracias por lo enseñado. Y en particular, mi más profundo agradecimiento a Fernando Cerdá Albero cuyos eficaces consejos, pautas y orientaciones fueron, en su momento, indudablemente cruciales.

Gracias a mi familia por su apoyo. Especialmente, a mi padre por su inagotable fe en mí —me dio, sin duda, las fuerzas para continuar— y a mi madre, por su rigor —todo un ejemplo, en este sentido—.

Mi agradecimiento a Cristina Velayos por su apoyo.

Gracias a Antoni Pascual Güell quien, siempre que pudo, me facilitó la información que necesitaba para mantener una visión más práctica del mercado de los servicios financieros.

Gracias a mi director de tesis, Javier Junceda Moreno, por su pleno apoyo, por sus buenos consejos y en especial, por la oportunidad que me dio: sin él ésta tesis no habría llegado a su fin. Mi eterno y mi más sincero agradecimiento.

PRÓLOGO

I

Tras estas letras introductorias sigue un análisis sistemático de la regulación aplicable a la comercialización a distancia de servicios financieros con consumidores, y en particular de la Ley 22/2007, de 11 de julio y su contexto normativo. Todo lo que se necesita conocer en la materia está recogido en este libro, fruto de la tesis doctoral defendida con brillantez por la autora ante un tribunal compuesto por primeros espadas del derecho español y que mereció la calificación de sobresaliente *cum laude* por unanimidad.

No se ha limitado la Dra. Gil-Vernet a dar mera cuenta de la materia que aborda. Profundiza con espíritu crítico y curiosidad jurídica en cada uno de los aspectos examinados, persiguiendo siempre dar respuesta a los principales interrogantes que le han movido a esta dilatada investigación, así como sus ventajas e inconvenientes. No hay cuestión que deje de abordarse en la obra, desde todas las fases del proceso de contratación a los niveles de protección del consumidor, pasando por el control administrativo de estas operaciones y sus bondades e insuficiencias. Un libro que abre y cierra el estudio jurídico de la comercialización a distancia de los servicios financieros con consumidores, y en el que se examina la figura desde una perspectiva integral, de todos los posibles derechos implicados, públicos y privados, así como de los sustanciales aportes del derecho comparado y comunitario.

II

En dos ceremonias académicas recientes, celebradas en Barcelona y Oviedo, he tenido el privilegio de escuchar dos pensamientos que me sirven aquí para encuadrar el sentido que la Dra. Gil-Vernet ha querido dar a su trabajo. En los dos casos, además, disertaban eximios mercantilistas, en la madurez de sus trayectorias. Para uno de ellos, resulta siempre imprescindible deslindar cuándo estamos ante la lógica defensa de la parte más débil de una relación jurídica y cuando ante un abuso de dicha posición, toda vez que asistimos cada vez con mayor frecuencia a

estrategias que, so pretexto de encontrar un adecuado equilibrio, inclinan la balanza en esta última orientación, alterando con ello el régimen general. Las minorías, según sus palabras, se saben cuidar muy bien ellas mismas, sin necesidad de apoyos suplementarios. Para el segundo jurista, la crisis financiera que venimos padeciendo en el contexto global, y agudizada en España por las distintas maquinaciones perpetradas por los operadores durante estos años, al menos ha podido ser paliada en nuestro ámbito a través de las armas legales protectoras de los consumidores y usuarios, ya que, en sus propios términos: «*a falta de ética, que por lo menos haya ley*».

Sin duda, la protección del consumidor no puede convertirse en una capacidad de este para obtener complementarios beneficios en el mercado. De igual modo, esta defensa requiere de herramientas efectivas que obliguen a los oferentes a respetar las obligaciones a las que se contraen a través de los correspondientes contratos. Por ejemplo, de los entes públicos, encargados de supervisar y sancionar ejemplarmente comportamientos contrarios a los derechos de los usuarios y consumidores de los productos. Sobre esta crucial cuestión también se ocupa la autora.

Sin unas Administraciones y tribunales que velen por el estricto cumplimiento de la ley, pocos avances cabe esperar en este terreno. Por descontado que existen otras figuras, como las buenas prácticas o la autoregulación, pero no han alcanzado hasta el momento el mismo nivel tuitivo. Las Administraciones Públicas han de convertirse en este ámbito financiero, a través de los órganos reguladores o supervisores nacionales y comunitarios, en verdaderos garantes no solamente del consumidor, sino también del funcionamiento del sistema, algo que desgraciadamente no ha sucedido en los peores años de la crisis, sin que tampoco se haya logrado llevar el instituto de la responsabilidad patrimonial a dichas clamorosas omisiones, por más que resulte encajable a la perfección.

La obra que tiene en sus manos, en suma, aborda los pros y contras del régimen de contratación de productos financieros a distancia desde esta perspectiva equilibradora entre derechos y obligaciones de operadores y consumidores, de cara a evitar la reproducción de problemas que tan aciagos efectos han generado.

III

Al comienzo de este preámbulo he señalado que este libro es consecuencia de una tesis doctoral en derecho. En los últimos años, he tenido la oportunidad de poner en marcha y ejercer como director de una comisión académica de doctorado en ciencias sociales (derecho, economía, comunicación y educación), así como de participar como vocal de un comité de dirección de una Escuela de Doctorado universitaria. A lo largo de ese tiempo he podido comprobar que la clave en estos programas doctorales reside en las personas que lo componen. En particular, en el grado de compromiso que contraen a la hora de filtrar, con criterio ecuánime y riguroso, lo que es una memoria doctoral y lo que no lo es, asumiendo generosamente riesgos personales o profesionales. Durante este tiempo, he debido padecer no pocos desaires, amenazas, presiones, ruegos e influencias de quienes no logra-

ron superar, con sus obras, un motivado y riguroso control doctoral. Y ello pese a hacerlo de forma anónima y con el ánimo más objetivo posible. Pienso que la existencia de controles de calidad resulta imprescindible en materia investigadora, donde ha de imponerse la calidad frente a la cantidad. Pocas tesis y buenas, en resumen. Y personas disponibles para hacer una seria labor para garantizarlo, sin importarles el precio de su independencia de criterio.

En el seno de este programa de doctorado se inscribió Laura Gil-Vernet Esteve. Lo hizo por consejo de uno de los principales juristas que he tenido la dicha de conocer en mi vida, el Honorable Josep-Delfí Guardia i Canela, Presidente de la Academia de Jurisprudencia y Legislación de Cataluña, buen y generoso amigo y prestigioso abogado y docente barcelonés. Y a este propósito se volcó sin reservas la Dra. Gil-Vernet, como luce en la obra que me honro presentar.

Poca dirección del trabajo me correspondió hacer. La autora llevaba con su tesis rondando por su cabeza durante años y en la práctica me convertí en un mero espectador de su curiosidad intelectual y de su sólida formación jurídica. Y de su gran fuerza de voluntad, capaz de conjurar los más inesperados desafíos. Las lecturas que pude hacer de los distintos capítulos de su obra me permitieron comprobar, además, que la Dra. Gil-Vernet escribe francamente bien, lo cual no siempre es frecuente en el mundo del derecho.

Ha sido, en suma, una satisfacción poder aprender de la autora lo que ahora podrán compartir quienes disfruten del libro que comienza tras estas breves palabras.

JAVIER JUNCEDA

*Académico de Número de la Real Academia Asturiana de Jurisprudencia
Académico Correspondiente de la Real Academia de Jurisprudencia y Legislación
Académico Correspondiente de la Academia Norteamericana de la Lengua Española
Abogado*

ABREVIATURAS

LCDSF	Ley 22/2007, de 11 de julio, de comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores
LSSICE	Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico
DCDSF	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
Décret núm.2005-1450	Décret núm. 2005-1450 du 25 novembre 2005 relatif à la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs
Ordonnance 2005-648	Ordonnance núm.2005-648 du 6 juin 2005 relative à la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs
FSDM Regulations 2004	Financial Services (Distance Marketing) Regulations 2004
DMCFS Regulations 2004	European Communities (Distance Marketing of Consumer Financial Services) Regulations 2004
Code de la Consommation	Loi du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la Consommation
DCE	Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de junio de 2000 relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico

Directiva 97/7/CE	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 comercialización a distancia
Directiva 2011/83/UE	Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011 sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo
Ley Modelo sobre comercio electrónico	Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico con la Guía para su incorporación al derecho interno
Ley 10/2014	Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito
Ley de economía sostenible Ley 44/2002	Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía sostenible Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de reforma del sistema financiero
Real Decreto 84/2015	Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito
Orden EHA/2899/2011	Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios
Circular 5/2012	Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de créditos
Orden EHA/1718/2010	Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios
Circular 6/2010	Circular 6/2010, de 28 de septiembre, del Banco de España, a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios
LSP	Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago
Real Decreto 712/2010	Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago

Orden aplicable a los servicios de pago	Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos aplicables a la información en los servicios de pago
Ley 2/1994	Ley 2/1994, de 30 de marzo, de subrogación y modificación de los préstamos hipotecarios
Real Decreto Ley 6/2011	Real Decreto-Ley 16/2011, de 14 de octubre, por el que se crea el fondo de garantía de depósitos de entidades de crédito
Real Decreto 628/2010	Real Decreto 628/2010, de 14 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre de 1996, sobre fondos de garantía de depósitos en entidades de crédito y el Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto de 2001, sobre sistemas de indemnización de los inversores
Orden ECC/2502/2012	Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
Real Decreto 303/2004	Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros
Orden ECO/734/2004	Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras
LMV	Ley 24/1988, de 28 de julio de 1988, del mercado de valores
Real Decreto Legislativo 4/2015	Real Decreto Legislativo 4/2015, de 24 de octubre, que aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores
Real Decreto 217/2008	Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, del régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión y por el que se modifica, parcialmente, el Reglamento de la Ley 35/2003
Orden EHA/1665/2010	Orden EHA/1665/2010 que desarrolla los artículos 71 y 76 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión, en materia de tarifas y contratos-tipo

LIIC	Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva
Circular 2/2013	Circular 2/2013, de 9 de mayo, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre el documento con los datos fundamentales para el inversor y el folleto de las instituciones de inversión colectiva
RIIC	Real Decreto 1082/2012, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva
Real Decreto 948/2001	Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto, que regula los sistemas de indemnización de los inversores
Circular 7/2013	Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que presten servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores
Circular 7/2011	Circular 7/2011, de 12 de diciembre, sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos-tipo
Orden EHA/1717/2010	Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión
Orden EHA/3537/2005	Orden EHA/3537/2005, de 10 de noviembre, por la que se desarrolla el artículo 27.4 de la Ley 24/1988, de 18 de julio del mercado de valores
Real Decreto 1310/2005	Real Decreto 1310/2005, de 4 de noviembre, que desarrolla, parcialmente, la Ley 24/1988, de 28 de julio de 1988, del mercado de valores, en materia de admisión a negociación de valores en mercados secundarios oficiales, de ofertas públicas de venta o suscripción y del folleto exigible, a tales efectos
Real Decreto 1066/2007	Real Decreto 1066/2007, de 27 de julio, sobre régimen de las ofertas públicas de adquisición
Derogada LOSSP	Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, que aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados
Vigente LOSSP	Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras
Derogado ROSSP	Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre, que aprueba el Reglamento de ordenación y supervisión de los seguros privados

Vigente ROSSP	Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras
LCS	Ley 50/1980, de 8 de octubre, de contrato de seguro
LPFP	Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley de regulación de los planes y fondos de pensiones
RFPF	Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero, que aprueba el Reglamento de planes y fondos de pensiones
Ley 26/2006	Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados
Real Decreto 764/2010	Real Decreto 764/2010, de 11 de junio, que desarrolla la Ley 26/2006, de 17 de julio de 2006, de mediación de seguros y reaseguros privados
LCGC	Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación
Real Decreto Legislativo 1/2007	Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias modificado en virtud de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre
LCC	Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo
Ley 2/2009	Ley 2/2009, de 31 de marzo, que regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o de crédito
Real Decreto 1163/2005	Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre, que regula el distintivo público de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, así como, los requisitos y el procedimiento de concesión
Real Decreto 231/2008	Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el sistema arbitral de consumo
LCD	Ley 3/1991, de 10 de enero, de competencia desleal
LFE	Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
Reglamento Roma I	Reglamento (CE) núm. 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de junio de 2008 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales

LGDCU	Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios
Recomendación de 30 de julio de 1997	Recomendación de la Comisión de 30 de julio de 1997, relativa a las transacciones efectuadas mediante instrumentos electrónicos de pago, en particular, las relaciones entre emisores y titulares de tales instrumentos
Recomendación 88/590/CEE	Recomendación de la Comisión, de 17 de noviembre de 1988, relativa a los sistemas de pago, en particular, las relaciones entre los titulares de las tarjetas y los expedidores de las mismas
LVPBM	Ley 28/1998, de 13 de julio, de venta a plazos de bienes muebles
Ley 40/2015	Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público
Ley 39/2015	Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas
BE	Banco de España
CNMV	Comisión Nacional del Mercado de Valores
DGSFP	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
LGT	Ley 9/2014, de 9 de mayo, de telecomunicaciones
Caso Content Services	Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Sala Tercera) de 5 de julio de 2012 Caso Content Services Ltd. Contra Bundesarbeitskammer.
Caso Heininger	Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 13 de diciembre de 2001 Caso George Heininger contra und Vereinsbank AG. Asto. C-481/99
Caso Endress	Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 19 de diciembre de 2013 Caso Walter Endress contra Allianz Lebensversicherungs AG. Asto. C-209/12
Caso Hamilton	Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 10 de abril de 2008 Caso Annelore Hamilton contra Volksbank Filder Eg. Asto. C-412/06
SRDGSFP	Servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
DCMR	Departamento de Conductas del Mercado y Reclamaciones
OAI	Oficina de Atención al Inversor