

COMISIÓN

RECOMENDACIÓN 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

(92/295/CEE)

LA COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Económica Europea,

Considerando que conviene adoptar las medidas destinadas a establecer progresivamente el mercado interior y que la venta a distancia transfronteriza puede constituir para el consumidor una de las principales manifestaciones concretas de su consecución;

Considerando que se ha decidido presentar mediante Directiva unas normas mínimas de protección del consumidor necesarias para el buen funcionamiento de dicho mercado; que esta iniciativa, entre otras, ha sido inspirada por el deseo de evitar la fragmentación de las legislaciones nacionales;

Considerando que es deseable que estas normas básicas vinculantes se completen con disposiciones voluntarias de los profesionales en forma de códigos de conducta;

Considerando que las empresas que realizan transacciones mediante contratos a distancia utilizan determinadas técnicas específicas de promoción de las ventas; que estas técnicas de promoción pueden presentar unas características específicas, debido a las técnicas de comunicación empleadas; que, por tanto, es especialmente necesario velar por que el consumidor esté suficientemente informado de ello;

Considerando que el pago por adelantado puede plantear un problema de seguridad financiera para el consumidor; que el riesgo es especialmente importante cuando la empresa es difícil de identificar y de localizar; que resulta necesario que el consumidor pueda tener la seguridad de que se le reembolsará en caso de no ejecutarse el contrato;

Considerando que cuando una empresa se adhiere a un código, informa de ello a sus clientes; que es necesario, por consiguiente, que el consumidor pueda conocer el

contenido de dicho código y saber lo que debe hacer si considera que éste no se ha respetado;

Considerando que la Comisión evaluará a su debido tiempo la aplicación de la presente Recomendación; que al hacerlo comprobará si se impone la adopción de otras medidas,

RECOMIENDA:

A las organizaciones profesionales de proveedores:

- 1) que se doten de códigos de conducta, cuyo objetivo principal sea establecer, según los sectores afectados o las técnicas utilizadas, las normas mínimas contenidas en la Directiva relativa a los contratos negociados a distancia;
- 2) que incluyan en estos códigos disposiciones relativas, en particular, a los puntos que se recogen en el Anexo;
- 3) que velen por que sus miembros cumplan estos códigos;
- 4) que informen a la Comisión, un año después de la publicación de la Directiva en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas* del contenido de dichos códigos y de la aplicación que les hayan dado sus miembros.

Hecho en Bruselas, el 7 de abril de 1992.

Por la Comisión

Karel VAN MIERT

Miembro de la Comisión

ANEXO

Puntos que podrían tratarse en los códigos de conducta en materia de contratos negociados a distancia :

- *difusión de la incitación* : medios que permiten no recibir incitación alguna al consumidor que haya expresado ese deseo,
 - *presentación* : principios éticos a los que debe ajustarse toda incitación, especialmente en lo referente al respeto de la dignidad humana y a las convicciones religiosas o políticas,
 - *promoción de las ventas* : disposiciones sobre las técnicas de promoción de las ventas (descuentos, primas, regalos, loterías y concursos) para que se respeten los principios de una competencia sana y leal y se informe sin ambigüedad al consumidor,
 - *seguridad financiera* : dispositivos que permiten garantizar el reembolso de los pagos efectuados por los consumidores al hacer el pedido,
 - *derecho de rescisión* : en caso de que el consumidor ejerza el derecho de rescisión, plazo para el reembolso de los adelantos efectuados,
 - *conocimiento del código* : información de los consumidores sobre la existencia del código, su contenido y el balance de su aplicación.
-