

NOVEDADES DE LA LEY DE SERVICIOS DE PAGO

A finales de 2009, según las estadísticas del Banco de España, había 76 millones de tarjetas de crédito y débito en circulación, lo que demuestra el elevado número por cliente y la gran cantidad de usuarios que utilizan este medio de pago.

Aún a pesar de su entrada en vigor el 4 de diciembre de 2009, la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago es una norma compleja en su interpretación e implantación, que viene a transponer al ordenamiento jurídico español la Directiva sobre servicios de pago en el mercado interior (Directiva 2007/64/CE).

Esta norma afecta a servicios de pago como transferencias, adeudos domiciliados, operaciones con tarjetas de débito o de crédito e ingresos y retiradas de efectivo en cuenta.

Por ello, creemos necesario informar sobre los principales cambios que afectan a las operaciones habituales de los clientes como usuarios de servicios de pago mediante las preguntas que con más frecuencia plantean los usuarios:

1. ¿Cómo se reparten los gastos asociados a las operaciones que se efectúan?

En toda prestación de servicios, siempre que no se trate de una conversión en divisas, rige **la regla de gastos compartidos**, de forma que el beneficiario pagará los gastos que le cobre su entidad y el ordenante los que le repercuta la suya. En caso de tratarse de una conversión en divisas se aplicará el mismo criterio por defecto salvo pacto en contrario.

En cualquier caso, los gastos han de estar reflejados en el contrato y ser adecuados al coste que le suponga a la entidad.

Por su parte, los establecimientos pueden cobrar suplementos o aplicar descuentos según el medio de pago que se utilice (según sea por ejemplo efectivo o tarjeta), de lo que han de informar efectivamente al usuario antes de llevar a cabo la operación.

2. ¿Cuándo se entiende autorizada una operación?

En relación con las operaciones de pago, la normativa prevé que estas operaciones se entenderán autorizadas cuando el ordenante haya dado su **consentimiento**, que se dará por la forma que se acuerde, incluso con posterioridad a que se haya ejecutado la operación.

El consentimiento ya dado siempre será revocable. Si se hubiera dado para varias operaciones de pago, en caso de revocarse el consentimiento cualquier futura operación de pago se entenderá no autorizada, de forma que no pueda presumirse un consentimiento tácito sobre futuras operaciones.

3. ¿Puede la entidad bancaria bloquear la tarjeta o restringir el uso de la libreta?

La entidad bancaria puede acordar límites a las operaciones de pago e incluir en este acuerdo el bloqueo de la utilización de un instrumento de pago por razones justificadas que guarden relación con la seguridad del mismo, la sospecha de un uso fraudulento o no autorizado del mismo o en caso de que su uso pudiera suponer aumento del riesgo para el ordenante que le haga ser incapaz de hacer frente a su obligación de pago. Este bloqueo, en lo posible, ha de comunicarse con carácter previo y, en todo caso, inmediatamente después del mismo.

4. ¿Qué precauciones ha de tomar la entidad bancaria ante el envío de un instrumento de pago?

Han sido muchas las reclamaciones presentadas por el extravío de tarjetas u otros instrumentos de pago enviados por medios no seguros.

A partir de la entrada en vigor de la Ley, se establece la prohibición expresa del envío de instrumentos de pago no solicitados, hecho que también ha generado reclamaciones y que ha sido declarado por el Banco de España mala práctica bancaria. La entidad ha de asumir las consecuencias derivadas del envío de la tarjeta o de elementos de seguridad asociados, como la clave de la mismas, y garantizar mecanismos que permitan notificar el extravío o sustracción de la tarjeta. No obstante se puede enviar una tarjeta nueva en sustitución de una anterior o bien una que incluya otras prestaciones adicionales a las de las que ya dispusiera si ello no implica coste alguno.

Por su parte, el cliente ha de tomar las medidas razonables de seguridad para proteger los elementos de seguridad de los que vaya provista la tarjeta y, en caso de extravío o sustracción, comunicar sin demora este hecho a la entidad.

5. ¿Cuál es el plazo actual para comunicar a la entidad que se ha producido una operación de pago no autorizada?

El cliente que detecte una operación de pago no autorizada ha de comunicarlo a la entidad bancaria inmediatamente y, a más tardar, en un plazo de **trece meses desde el adeudo o del abono**. En ese caso, será la entidad bancaria la que haya de probar que no hubo ninguna incidencia técnica y la operación ha sido correctamente

contabilizada, si bien esto no presupone en ningún caso que el cliente la haya autorizado. En caso de que llegue a ejecutarse esta operación no autorizada, la entidad ha de devolver de inmediato el importe de la misma.

6. ¿Ha de asumir el cliente alguna responsabilidad respecto de una operación no autorizada?

Si se autoriza ese pago, el cliente ha de soportar, hasta un máximo de 150 euros, las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído, salvo que haya negligencia grave por parte del cliente o actuación fraudulenta que justificase el pago del total de estas pérdidas. El límite de responsabilidad afecta tanto a tarjetas de crédito y de débito como a libretas de ahorro, que hasta ahora no estaban expresamente incluidas.

El cliente no habrá de responder por las cantidades sustraídas tras haber puesto en conocimiento de la entidad la sustracción o extravío.

7. En caso de que el cliente facilite un número de identificador erróneo de una cuenta a la entidad de pago, ¿debe la entidad reembolsar ese dinero?

Las órdenes de pago, como regla general, son irrevocables. Para las transferencias y adeudos domiciliados la identificación es el CCC (Código de Cuenta Cliente) o IBAN (International Bank Account Number) y BIC (Bank International Code). En este caso, la entidad no será responsable de la no ejecución o ejecución defectuosa de la operación, aunque se establece la obligación de realizar todos los esfuerzos razonables para recuperar el dinero. En el resto de los casos, la entidad es responsable de llevar a buen fin la ejecución de la operación de pago hasta que el importe se abone en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario.

8. ¿Qué plazo tiene el cliente para la devolución de los recibos domiciliados (órdenes de pago autorizadas)?

Si se cumplen determinados requisitos, el cliente puede solicitar a su entidad la devolución de la operación en el plazo **de ocho semanas**:

- Cuando en la autorización no se especifique el importe exacto de la operación de pago.
- Cuando el importe del pago supera el que el ordenante podía esperar, teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto y otras circunstancias.

Se establece la posibilidad de pactar en el contrato la devolución sin tener que cumplir estos requisitos.

Una vez solicitada la devolución, la entidad bancaria ha de proceder a la **devolución íntegra de la misma en el plazo de diez días hábiles** desde la recepción de dicha solicitud de devolución, o bien justificar su denegación de devolución, indicando en este caso los procedimientos de reclamación, judiciales y extrajudiciales, a disposición del usuario.

9. Si el cliente ingresa una cantidad en efectivo, ¿cuándo puede disponer de su dinero?

El cliente ha de disponer de su dinero desde el mismo momento en que tenga lugar el ingreso.

10. ¿Cuál es el régimen aplicable a la fecha de valor y disponibilidad de los fondos?

En las operaciones de pago en euros en las que ambos proveedores de servicios de pago estén situados en la Unión Europea serán de aplicación las siguientes reglas:

- a. La fecha valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se abonó en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario.
- b. La fecha de valor del cargo en la cuenta de pago del ordenante no será anterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta.
- c. A partir del 1 de enero de 2012 el importe de la operación de pago deberá estar a disposición del beneficiario como máximo al día siguiente hábil en que dicha cantidad se haya abonado en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario.

11. ¿Las novedades de esta ley son aplicables si el cliente ya mantiene vigente un contrato con la entidad bancaria?

La ley permite a las entidades de crédito retrasar su adaptación hasta transcurrido el plazo de un año (dieciocho meses en el caso de contratos de tarjeta), plazo en el que cabe esperar que se apruebe el desarrollo reglamentario. Ahora bien, la ley obliga a que los consumidores se beneficien de las previsiones más favorables de la ley desde su entrada en vigor.