

# La nueva Ley de Servicios de Pago

CUADERNOS  
AFIC

6

JOSÉ MARÍA MARTÍNEZ SANTAMARÍA

---

El presente cuaderno pretende realizar una primera aproximación a la reciente publicación de la Ley 16/2009, que tendrá repercusiones relevantes en el tráfico mercantil.

 GENERALITAT VALENCIANA  
CONSELLERIA D'INDÚSTRIA, COMERÇ I INNOVACIÓ

 red afic

## Índice

---

El presente cuaderno pretende realizar una primera aproximación a la reciente publicación de la Ley 16/2009, que tendrá repercusiones relevantes en el tráfico mercantil. Aunque hasta la aplicación efectiva, el posterior desarrollo reglamentario al que la propia Ley remite y el posterior rodaje, no se podrán realizar las adecuadas valoraciones, esperamos que estas páginas sean de interés.

### I. Consideraciones iniciales

### II. Glosario de términos

### III. ¿Qué es la SEPA?

### IV. Ámbito de aplicación de la ley

### V. Las nuevas entidades de pago (EP)

### VI. Requisitos de la información y transparencia

### VII. Derechos y obligaciones en relación con la prestación y utilización de servicios de pago

### VIII. Regulación de las operaciones de pago

### IX. La posibilidad de recargo por utilización de instrumentos de pago

### X. Otras operaciones

### XI. Consecuencias normativas de la aprobación de la ley 16/2009

## I. Consideraciones iniciales

---

La creación del euro en 1999 y su puesta en circulación en 2002 como moneda única debió originar, al mismo tiempo, la regulación uniforme de los instrumentos de pago que hacen posible la utilización de dicha moneda. Pero no fue hasta 2005 cuando la Comisión de la Unión Europea presentó la propuesta de Directiva sobre servicios de pago en el mercado interior, la cual fue aprobada como Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007.

El objetivo general de la Directiva es garantizar que los pagos realizados en el ámbito de la Unión Europea -en concreto, las transferencias, los adeudos directos y las operaciones de pago directo efectuadas mediante tarjeta- puedan realizarse con la misma facilidad, eficiencia y seguridad que los pagos nacionales internos de los Estados miembros. Junto a ello contribuye al reforzamiento y protección de los derechos de los usuarios de los servicios de pago y facilita la aplicación operativa de los instrumentos de la zona única de pagos en euros, lo que se ha denominado SEPA («Single Euro Payments Area»).

El objeto de la Ley, que en este documento se analiza, es incorporar la mencionada Directiva al Ordenamiento jurídico español.

Los objetivos específicos de la Directiva y, por consiguiente, de la Ley 16/2009 de 13 de noviembre son:

- Estimular la competencia entre los mercados nacionales y asegurar igualdad de oportunidades para competir. En esta línea, se contempla la creación de nuevas entidades de pago (EP) que puedan representar una ampliación de los proveedores de servicios de pago
- Aumentar la transparencia en el mercado, tanto para los prestadores de los servicios como de los usuarios, estableciendo normas comunes, como mejor sistema para ofrecer seguridad jurídica, tanto en el ámbito nacional como en el transfronterizo.
- Establecer un sistema común de derechos y obligaciones para proveedores y para usuarios en relación con la prestación y utilización de los servicios de pago.

En definitiva, con la aprobación de la Ley de Servicios de Pago se traspone la directiva comunitaria de 2007, con la que se pretende armonizar la fragmentada regulación que existe al respecto, dado que cada Estado miembro de la UE cuenta con su propia normativa. Se trata de facilitar dentro de la UE las transferencias, los pagos con tarjeta, la ejecución de los adeudos domiciliados, el envío de dinero, y la emisión y adquisición de instrumentos de pago, así como posibilitar operar con una sola cuenta corriente en todo el ámbito europeo, permitiendo utilizar las tarjetas de débito o domiciliar pagos en cualquier otro Estado que no sea el mismo al que pertenezca la entidad en la que se tiene la cuenta bancaria. También, como veremos en páginas posteriores, aumentará la información y la protección del usuario.

La Ley 16/2009 es una Ley con un elevado componente técnico que utiliza gran número de términos financieros cuyo conocimiento es necesario para la adecuada comprensión de la

misma. Por esto, antes de pasar a analizar su contenido se pasa revista a un glosario de términos relevantes utilizados a lo largo de su desarrollo.

## II. Glosario de términos

---

**ADEUDO DOMICILIADO:** Servicio de pago destinado a efectuar un cargo en la cuenta de pago del ordenante, en el que la operación de pago es iniciada por el beneficiario sobre la base del consentimiento dado por el ordenante al beneficiario, al proveedor de servicios de pago del beneficiario o al proveedor de servicios de pago del propio ordenante.

**AUTENTICACIÓN:** Un procedimiento que permita al proveedor de servicios de pago comprobar la utilización de un instrumento de pago específico, incluyendo sus características de seguridad personalizadas.

**BENEFICIARIO:** Una persona física o jurídica que sea el destinatario previsto de los fondos que hayan sido objeto de una operación de pago.

**CONSUMIDOR:** Una persona física que, en los contratos de servicios de pago que son objeto de la presente Ley, actúa con fines ajenos a su actividad económica, comercial o profesional.

**CONTRATO MARCO:** Un contrato de servicio de pago que rige la ejecución futura de operaciones de pago individuales y sucesivas, y que puede estipular la obligación de abrir una cuenta de pago y las correspondientes condiciones.

**CUENTA DE PAGO:** Una cuenta a nombre de uno o varios usuarios de servicios de pago que sea utilizada para la ejecución de operaciones de pago.

**DÍA HÁBIL:** Día de apertura comercial, a los efectos necesarios para la ejecución de una operación de pago, de los proveedores de servicios de pago del ordenante o del beneficiario que intervienen en la ejecución de la operación de pago. En el caso de cuentas de pago contratadas telemáticamente, se seguirá el calendario correspondiente a la plaza en la que esté ubicada la sede social del proveedor de servicios de pago con el que se hubieren contratado.

**ENTIDAD DE PAGO (EP):** Una persona jurídica a la cual se haya otorgado autorización, para prestar y ejecutar servicios de pago.

**FECHA DE VALOR:** Momento utilizado por un proveedor de servicios de pago como referencia para el cálculo del interés sobre los fondos abonados o cargados a una cuenta de pago.

**INSTRUMENTO DE PAGO:** Cualquier mecanismo o mecanismos personalizados, o conjunto de procedimientos acordados por el proveedor de servicios de pago y el usuario del servicio de pago, utilizado por éste para iniciar una orden de pago.

**OPERACIÓN DE PAGO:** Una acción, iniciada por el ordenante o por el beneficiario, consistente en situar, transferir o retirar fondos, con independencia de cualesquiera obligaciones subyacentes entre ambos.

**ORDEN DE PAGO:** Toda instrucción cursada por un ordenante o beneficiario a su proveedor de servicios de pago por la que se solicite la ejecución de una operación de pago.

**ORDENANTE:** Una persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que autoriza una orden de pago a partir de dicha cuenta o, en el caso de que no exista una cuenta de pago, la persona física o jurídica que dicta una orden de pago.

**PROVEEDOR DE SERVICIOS DE PAGO:** Los organismos públicos, entidades y empresas autorizadas para prestar servicios de pago en España o en cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea, se acojan o no a las excepciones previstas en el artículo 26 de la Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de noviembre de 2007 sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE, así como los de terceros países, que se dediquen profesionalmente a la prestación de servicios de pago.

**SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO:** Un servicio de pago que permite bien recibir fondos de un ordenante sin que se cree ninguna cuenta de pago a nombre del ordenante o del beneficiario, con el único fin de transferir una cantidad equivalente a un beneficiario o a otro proveedor de servicios de pago que actúe por cuenta del beneficiario, o bien recibir fondos por cuenta del beneficiario y ponerlos a disposición de éste.

**SERVICIO DE PAGO:** Cualquiera de las actividades comerciales contempladas en el artículo 1.2 de la Ley 16/2009.

**SISTEMA DE PAGO:** Un sistema de transferencia de fondos regulado por disposiciones formales y normalizadas, y dotado de normas comunes para el tratamiento, liquidación o compensación de operaciones de pago.

**TIPO DE INTERÉS DE REFERENCIA:** Tipo de interés empleado como base para calcular cualquier interés que deba aplicarse y procedente de una fuente disponible públicamente que pueda ser verificada por las dos partes en un contrato de servicios de pago.

**USUARIO DE SERVICIOS DE PAGO:** Una persona física o jurídica que haga uso de un servicio de pago, ya sea como ordenante, como beneficiario o ambos.

### III. ¿Qué es la SEPA?

---

Desde la introducción de los billetes y monedas en euros el 1 de enero de 2002, los ciudadanos de la zona del euro pueden realizar sus pagos en efectivo con una sola moneda en cualquiera de los países de la zona, con la misma facilidad con que lo hacían en sus respectivos países con las antiguas monedas nacionales.

Sin embargo, lo que es una realidad para los pagos en efectivo es aún una iniciativa en marcha para los pagos de otra naturaleza. La introducción del euro como moneda única en los países de la zona del euro solo se habrá completado cuando la **Zona Única de Pagos en Euros - Single Euro Payments Area (SEPA)**- sea una realidad; es decir, cuando los particulares y las empresas puedan efectuar sus pagos sin utilizar efectivo en toda la zona del euro desde una cuenta única en cualquier lugar de la zona, utilizando un único conjunto de instrumentos de pago con la misma facilidad, eficiencia y seguridad con la que lo hacen en el ámbito nacional.

La **SEPA** es una zona dónde ciudadanos, empresas, administraciones y otros agentes económicos podrán realizar pagos electrónicos en Euros en Europa, con las mismas condiciones básicas, derechos y obligaciones, y ello con independencia de su ubicación, así, todos los pagos en euros se considerarán “internos”, y desaparecerá la distinción entre pagos nacionales y transfronterizos dentro de la zona del euro.

La zona SEPA abarca **32 Estados**: los 27 de la Unión Europea, más Islandia, Liechtenstein, Noruega, Suiza y Mónaco.

La SEPA inició su andadura el 28 de enero de 2008, con las transferencias SEPA y a partir de 2010, cuando se hayan producido la oportuna estandarización y las adaptaciones necesarias en las diferentes infraestructuras que procesan estas operaciones, dichos instrumentos paneuropeos se utilizarán mayoritariamente, de manera que la SEPA será una realidad irreversible.

### IV. Ámbito de aplicación de la ley

---

La nueva ley de Servicios de Pago afecta principalmente a los medios de pago más utilizados: los ingresos en cuentas, las retiradas de efectivo subsecuentes, las domiciliaciones no sólo de recibos sino también de nómina, las transferencias, los giros al exterior, los pagos online, las operaciones con tarjeta o las líneas de crédito. En resumen, todo aquel sistema de desembolso de dinero que **no sea realizado con monedas y billetes**.

Expresamente, los servicios de pago que regula esta Ley según se establece en su **Artículo 1**, son:

- a. Los servicios que permiten el **ingreso de efectivo en una cuenta de pago** y todas las operaciones necesarias para la gestión de la propia cuenta de pago.
- b. Los servicios que permiten la **retirada de efectivo de una cuenta de pago** y todas las operaciones necesarias para la gestión de la propia cuenta de pago.
- c. La ejecución de operaciones de pago, incluida la **transferencia de fondos**, a través de una **cuenta de pago** en el proveedor de servicios de pago del usuario u otro proveedor

de servicios de pago: adeudos domiciliados, operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar, ejecución de transferencias.

- d. La ejecución de **operaciones de pago** cuando los fondos estén cubiertos por una **línea de crédito** abierta para un usuario de servicios de pago: adeudos domiciliados, operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar, ejecución de transferencias.
- e. La emisión y adquisición de instrumentos de pago.
- f. El envío de dinero.
- g. La ejecución de operaciones de pago en las que se transmita el consentimiento del ordenante a ejecutar una operación de pago mediante dispositivos de telecomunicación, digitales o informáticos y se realice el pago a través del operador de la red o sistema de telecomunicación o informático, que actúa únicamente como intermediario entre el usuario del servicio de pago y el prestador de bienes y servicios.

Se EXCEPCIONAN a la aplicación de esta Ley, entre otras, las siguientes operaciones establecidas en el **Artículo 3**:

- las operaciones de pago efectuadas exclusivamente en efectivo y directamente del ordenante al beneficiario, sin intervención de ningún intermediario;
- las operaciones de pago del ordenante al beneficiario a través de un agente comercial autorizado para negociar o concluir la compra o venta de bienes o servicios por cuenta del ordenante o del beneficiario;
- el transporte físico, como actividad profesional, de billetes y monedas, incluidos la recogida, tratamiento y entrega;
- las operaciones de pago consistentes en la recogida y entrega no profesionales de dinero en efectivo realizadas con motivo de actividades no lucrativas o benéficas;
- el negocio de cambio de billetes extranjeros, cuando los fondos no se mantengan en cuentas de pago;
- las operaciones de pago realizadas por medio de cualquiera de los siguientes documentos extendidos por un proveedor de servicios de pago a fin de poner fondos a disposición del beneficiario:
  - Cheques en papel,
  - Efectos en papel
  - Vales en papel,
  - Cheques de viaje en papel,
  - Giros postales en papel
- las operaciones de pago relacionadas con la gestión de carteras, con inclusión de dividendos, réditos u otras distribuciones, o con amortizaciones o ventas realizadas por empresas de servicios de inversión, entidades de crédito, instituciones de inversión colectiva y sus Gestoras, Planes y Fondos de Pensiones y sus Gestoras y cualquier otra entidad autorizada a custodiar instrumentos financieros;
- los servicios que se basen en instrumentos que puedan utilizarse para la adquisición de bienes o servicios únicamente en las instalaciones del emisor o, en virtud de un acuerdo comercial con el emisor, bien en una red limitada de proveedores de servicios o para un conjunto limitado de bienes o servicios, de acuerdo con las condiciones que se establezcan reglamentariamente;

- los servicios de proveedores de retirada de dinero en cajeros automáticos que actúen en nombre de uno o varios expedidores de tarjetas, que no sean parte del contrato marco con el consumidor que retire dinero de una cuenta de pago, siempre y cuando dichos proveedores no realicen otros servicios de pago

## V. Las nuevas entidades de pago (EP)

---

La nueva Ley de Servicios de Pago a través de su regulación en el Título II, introduce una reforma importantísima al **poner en vigor una nueva figura jurídica denominada Entidades de Pago (EP)**, con el objetivo de fomentar la competencia entre entidades financieras en la esperanza de que ésta se traduzca en una mayor eficiencia del sistema financiero y abarate el servicio a los consumidores.

Las EP completarán el ecosistema financiero del que ya forman parte las entidades de crédito, los emisores de dinero electrónico (EDE) o Correos. De esta forma, las agencias de envíos de dinero o remesadoras, podrán ejecutar transferencias nacionales y giros al extranjero, atender domiciliaciones, cambiar divisas, la concesión de créditos al consumo o gestionar sistemas de pago como tarjetas bancarias. Para ello **las remesadoras deberán convertirse en entidades de pago (EP) en menos de un año y medio**. En dicho plazo deberán volver a presentar la documentación al Banco de España y puede que no todas los operadores actuales puedan completar el cambio, por no alcanzar los requisitos. Actualmente **la red de de agentes que esta compuesta, principalmente, por locutorios**.

El **Artículo 6** establece que La denominación «entidad de pago», así como su abreviatura «EP», quedará reservada a estas entidades, las cuales podrán incluirlas en su denominación social, en la forma en que reglamentariamente se determine.

Las entidades de pago únicamente podrán mantener cuentas de pago cuyo uso exclusivo se limite a operaciones de pago. La Ley **impide a la EP, remunerar el pasivo, por lo que dichas cuentas no podrán devengar intereses**, y quedarán sujetas a las restantes limitaciones operativas que reglamentariamente se determinen para asegurar su finalidad. En términos del Artículo 6 de la ley 16/2009: *“Las entidades de pago no podrán llevar a cabo la captación de depósitos u otros fondos reembolsables del público.... ni emitir dinero electrónico. Los fondos recibidos por dichas entidades de los usuarios de servicios de pago para la prestación de servicios de pago no constituirán depósitos u otros fondos reembolsables”*.

Por otra parte, el **Artículo 10**, establece los *requisitos de garantía exigidos a las EP ya que salvaguardarán los fondos recibidos de los usuarios de servicios de pago o recibidos a través de otro proveedor de servicios de pago y estarán cubiertos por una póliza de seguro u otra garantía comparable de una compañía de seguros o de una entidad de crédito que disponga de la calidad crediticia por una cantidad equivalente a la que habría sido separada en caso de no existir la póliza de seguro u otra garantía comparable*

El **Artículo 9** establece las actividades que podrán realizar las nuevas EP, así además de la prestación de los servicios de pago que se contemplan en el artículo 1.(Ver apartado “Ambito

de aplicación”), las entidades de pago estarán habilitadas para llevar a cabo las siguientes actividades:

- la prestación de servicios operativos o servicios auxiliares estrechamente relacionados, tales como la garantía de la ejecución de operaciones de pago, servicios de cambio de divisas, actividades de custodia y almacenamiento y tratamiento de datos;
- la gestión de sistemas de pago
- las actividades económicas distintas de la prestación de servicios de pago, con arreglo a la legislación comunitaria y nacional aplicables.
- Aunque en el corto plazo es improbable que esto ocurra por las exigencias de capital que esto conlleva y el desafío profesional que supone lidiar con la morosidad, las entidades de pago podrán conceder créditos en relación con los servicios de pago únicamente si se cumplen las siguientes condiciones:
  - Que se trate de un crédito concedido exclusivamente en relación con la ejecución de una operación de pago;
  - Que el crédito concedido en relación con el pago y sea reembolsado dentro de un plazo corto que, en ningún caso, supere los doce meses;
  - Que dicho crédito no se conceda con cargo a los fondos recibidos o en posesión a efectos de la ejecución de una operación de pago
  - Que los fondos propios de la entidad de pago sean en todo momento adecuados, teniendo en cuenta la cuantía total de los créditos concedidos.

Además, la nueva normativa determina que serán las entidades de pago con autorización administrativa del Ministerio de Economía y Hacienda las que podrán llevar a cabo estos servicios.

A este respecto la autorización para la creación de una entidad de pago se denegará:

- Cuando carezca de una buena organización administrativa y contable o de procedimientos de control interno adecuados, que garanticen la gestión sana y prudente de la entidad
- Cuando carezca de procedimientos eficaces de identificación, gestión, control y comunicación de los riesgos a los que estén o puedan estar expuestos
- Cuando se considere adecuada la idoneidad de los accionistas que vayan a tener una participación significativa y/o de los administradores y directivos
- Cuando incumpla los requisitos de capital mínimo o los demás que reglamentariamente se establezcan para la autorización de las entidades de pago

Estas entidades de pago deberán, antes de iniciar sus actividades, quedar inscritas en el Registro Especial de Entidades de Pago que se creará en el Banco de España que estará a disposición pública para su consulta, será accesible a través de Internet y se actualizará periódicamente.

Seguramente no tardaremos mucho tiempo en comenzar a ver toda una nueva gama de productos ofrecidos por los nuevos **“cuasi bancos”**.

## VI. Requisitos de la información y transparencia

---

Para garantizar la protección de los usuarios, el nuevo texto recoge un conjunto de **obligaciones de información**, reguladas en el Título III (sobre los costes de las operaciones, la fecha de recepción de la orden de pago, el importe de la operación...) que el proveedor de servicios de pago habrá de facilitar de forma accesible tanto para operaciones de pago singulares, como en el caso de que estén reguladas por un contrato marco.

El artículo 19 establece que el proveedor de servicios de pago no podrá cobrar al usuario del servicio de pago por el suministro de información exigida legalmente. Sin embargo, el proveedor y el usuario de servicios de pago podrán acordar que se cobren gastos por la comunicación de **información adicional** o más frecuente, o por la **transmisión de ésta por medios de comunicación distintos** de los especificados en el contrato marco, siempre y cuando la información se facilite a petición del usuario del servicio de pago. Esos gastos serán adecuados y acordes con los costes efectivamente soportados por el proveedor de servicios de pago

Hay que tener en cuenta que el artículo 17 establece que cuando el usuario del servicio de pago **no sea un consumidor**, las partes podrán acordar que no se aplique, en todo o en parte el Título III y sus posteriores disposiciones de desarrollo.

Para las operaciones de pago reguladas a través de un contrato marco, la nueva ley contempla dos posibilidades:

La **resolución del contrato**, a través del artículo 21:

- El usuario del servicio de pago podrá resolver el contrato marco en cualquier momento a menos que las partes hayan convenido en un preaviso. El plazo de preaviso no podrá exceder de un mes.
- La resolución de un contrato marco que se haya celebrado por un período indefinido o superior a 12 meses será gratuita para el usuario de servicios de pago si se efectúa una vez transcurridos los 12 meses
- De acordarse así en el contrato marco, el proveedor de servicios de pago podrá resolver un contrato marco celebrado por un período indefinido si avisa con una antelación mínima de dos meses.

La **modificación de las condiciones del contrato**, a través del artículo 22:

- El proveedor de servicios de pago deberá proponer cualquier modificación de las condiciones contractuales y de la información y las condiciones de manera individualizada y en papel u otro soporte duradero, en la forma que se determine por el Ministro de Economía y Hacienda, y con una antelación no inferior a dos meses respecto de la fecha en que entre en vigor la modificación propuesta. No obstante, se podrán aplicar de manera inmediata todas aquellas modificaciones que, inequívocamente, resulten más favorables para los usuarios de servicios de pago.
- Las modificaciones de los tipos de interés o de cambio podrán aplicarse de inmediato y sin previo aviso, siempre que así se haya acordado en el contrato marco y que las

variaciones se basen en los tipos de interés o de cambio de referencia acordados. No obstante, los cambios en los tipos de interés o de cambio que sean más favorables para los usuarios de servicios de pago podrán aplicarse sin previo aviso.

## VII. Derechos y obligaciones en relación con la prestación y utilización de servicios de pago

---

Para garantizar la protección de los usuarios, el nuevo texto recoge junto con las obligaciones de información, un **conjunto de derechos y obligaciones**, tanto para los proveedores como para los usuarios y beneficiarios, aspectos regulados en el Título IV de la Ley 16/2009

Nuevamente se contempla la posibilidad (Artículo 23), de que cuando el usuario del servicio de **pago no sea un consumidor**, las partes podrán convenir que no se apliquen, total o parcialmente, los artículos 24.1, 25.1 último inciso del primer párrafo, 30, 32, 33, 34, 37 y 45 del Título IV.

Por otra parte, los proveedores de servicios de pago podrán convenir con sus usuarios de servicios de pago que no se apliquen para los **instrumentos de pago de escasa cuantía**, en las condiciones que se determinen reglamentariamente, determinadas disposiciones del Título IV.

### 1.- Obligaciones del usuario de servicios de pago

Según el artículo 27, el usuario de servicios de pago habilitado para utilizar un instrumento de pago deberá cumplir las obligaciones siguientes:

- Utilizar el instrumento de pago de conformidad con las condiciones que regulen su emisión y utilización, en particular, en cuanto reciba el instrumento de pago, el usuario deberá tomar todas las medidas razonables a fin de proteger los elementos de seguridad personalizados de que vaya provisto
- En caso de extravío, sustracción o utilización no autorizada del instrumento de pago, notificarlo sin demoras indebidas al proveedor de servicios de pago o a la entidad que éste designe, en cuanto tenga conocimiento de ello. Si el proveedor de servicios de pago no tiene disponibles medios adecuados para que pueda notificarse en todo momento el extravío o la sustracción de un instrumento de pago, según, el ordenante no será responsable de las consecuencias económicas que se deriven de la utilización de dicho instrumento de pago, salvo en caso de que haya actuado de manera fraudulenta.
- El ordenante no soportará consecuencia económica alguna por la utilización, con posterioridad a la correspondiente notificación de un instrumento de pago extraviado o sustraído

## 2.- Obligaciones del proveedor de servicios de pago

Según el artículo 28, el proveedor de servicios de pago emisor de un instrumento de pago cumplirá, entre otras, las obligaciones siguientes:

- Cerciorarse de que los elementos de seguridad personalizados del instrumento de pago solo sean accesibles para el titular. En particular, soportará los riesgos que puedan derivarse del envío, tanto de un instrumento de pago (v.g. tarjetas), como de cualquier elemento de seguridad personalizado del mismo (V.g PIN, claves de acceso).
- Abstenerse de enviar instrumentos de pago que no hayan sido solicitados por el usuario, salvo en caso de que deba sustituirse un instrumento de pago ya entregado al usuario de servicios de pago. Esta sustitución podrá venir motivada por la incorporación al instrumento de pago de nuevas funcionalidades no expresamente solicitadas por el usuario, siempre que en el contrato marco se hubiera previsto tal posibilidad y la sustitución se realice con carácter gratuito para el cliente.
- Garantizar que en todo momento estén disponibles medios adecuados y gratuitos que permitan al usuario de servicios de pago efectuar la comunicación en caso de pérdida, robo o utilización no autorizada del instrumento de pago y tener registros de que se ha efectuado dicha comunicación (durante al menos 18 meses).
- Impedir cualquier utilización del instrumento de pago una vez efectuada la notificación en caso de extravío, sustracción o utilización no autorizada

## VIII. Regulación de las operaciones de pago

---

### 1.- Autorización

Según el artículo 25, las operaciones de pago se considerarán autorizadas cuando el ordenante haya dado el consentimiento para su ejecución. A falta de tal consentimiento la operación de pago se considerará no autorizada.

Por su parte el artículo 29 establece que cuando el usuario de servicios de pago tenga conocimiento de que se ha producido una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, deberá comunicar la misma sin tardanza injustificada al proveedor de servicios de pago, a fin de poder obtener rectificación de éste. La comunicación deberá producirse en un **plazo máximo de trece meses** desde la fecha del adeudo o del abono. Cuando el usuario no sea un consumidor, las partes podrán pactar un plazo inferior distinto.

Es importante destacar que, tal como establece el artículo 30, cuando un usuario de servicios de pago niegue haber autorizado una operación de pago ya ejecutada o alegue que ésta se ejecutó de manera incorrecta, **corresponderá a su proveedor de servicios de pago demostrar** que la operación de pago fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, y que no se vio afectada por un fallo técnico o cualquier otra deficiencia. el registro por el proveedor de servicios de la utilización del instrumento de pago no bastará, necesariamente, para demostrar que la operación de pago fue autorizada por el ordenante, ni que éste actuó de

manera fraudulenta o incumplió deliberadamente o por negligencia grave una o varias de sus obligaciones.

Salvo en caso de actuación fraudulenta o del incumplimiento, deliberado o por negligencia grave, de una o varias de sus obligaciones, el ordenante no soportará consecuencia económica alguna por la utilización, con posterioridad a la correspondiente notificación de un instrumento de pago extraviado o sustraído

## **2.- Limitación a la utilización del instrumento de pago**

Siempre que se haya acordado en el contrato marco, el proveedor de servicios de pago podrá reservarse el derecho de bloquear la utilización de un instrumento de pago por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad del instrumento de pago, la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta del mismo o, en caso de que esté asociado a una línea de crédito, si su uso pudiera suponer un aumento significativo del riesgo de que el ordenante pueda ser incapaz de hacer frente a su obligación de pago (Artículo 26)

## **3.- Ejecución de una orden de pago**

### **A) Recepción** (Art.35)

El momento de recepción de una orden de pago será aquel en que la misma es recibida por el proveedor de servicios de pago del ordenante, con independencia de que haya sido transmitida directamente por el ordenante o indirectamente a través del beneficiario.

Si el momento de la recepción no es un día hábil para el proveedor de servicios de pago del ordenante, la orden de pago se considerará recibida el siguiente día hábil. El proveedor de servicios de pago podrá establecer, poniéndolo en conocimiento del ordenante, una hora máxima a partir de la cual cualquier orden de pago que se reciba se considerará recibida el siguiente día hábil.

### **B) Devoluciones**

- El ordenante tendrá derecho a la devolución por su proveedor de servicios de pago de la cantidad total correspondiente a las operaciones de pago autorizadas, iniciadas por un beneficiario o a través de él, que hayan sido ejecutadas siempre que se satisfagan las siguientes condiciones (Artículo 33):
  1. Cuando se dio la autorización, ésta no especificaba el importe exacto de la operación de pago, y
  2. Dicho importe supera el que el ordenante podía esperar razonablemente teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto

La nueva ley establece condiciones para poder solicitar la devolución (antes no era necesario ningún requisito). En algunos casos será posible la devolución sin tener que cumplir los requisitos, pero es preciso pactarlo así en el contrato.

- El ordenante podrá solicitar la devolución, durante un **plazo máximo de ocho semanas** contadas a partir de la fecha de adeudo de los fondos en su cuenta en lugar de los 30 días naturales que había hasta ahora. (Artículo 34).

- El proveedor de servicios de pago en el plazo de **diez días hábiles** desde la recepción de una solicitud de devolución deberá devolver el importe íntegro de la operación de pago o bien justificar su denegación de devolución, indicando en este caso los procedimientos de reclamación, judiciales y extrajudiciales, a disposición del usuario. (Artículo 34).
- En el caso de adeudos domiciliados, dicha denegación no podrá producirse cuando el ordenante y su proveedor de servicios de pago hubieran convenido en el contrato marco el derecho de aquél a obtener la devolución, aun en el supuesto de que no se satisfagan las condiciones establecidas para ello (Artículo 34).
- En caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada, el proveedor de servicios de pago del ordenante le devolverá de inmediato el importe de la operación no autorizada y, en su caso, restablecerá en la cuenta de pago en que se haya adeudado dicho importe el estado que habría existido de no haberse efectuado la operación de pago no autorizada (Artículo 34).
- No obstante la anterior, el ordenante soportará, hasta un **máximo de 150 euros**, las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización fraudulenta de un instrumento de pago extraviado o sustraído. Se establece por tanto legalmente el límite de responsabilidad del usuario por uso fraudulento de instrumentos de pago. Hasta ahora la aplicación de ese límite era solo una recomendación de la Comisión Europea, por lo que algunas entidades no lo incluían en sus contratos y otras lo hacían, pero con restricciones. Además, el límite de responsabilidad se aplica a todos los instrumentos de pago. Por ejemplo a partir de ahora también están cubiertas las operaciones en cajero realizadas con libreta, hasta ahora excluidas. (Artículo 32)

### C) Rechazo (Art. 36)

Si el proveedor de servicios de pago rechaza la ejecución de una orden de pago, deberá notificar al usuario de servicios de pago dicha negativa y, en lo posible, los motivos de la misma, así como el procedimiento para rectificar los posibles errores de hecho que la hayan motivado, salvo que otra norma prohíba tal notificación

El proveedor de servicios de pago no podrá negarse a ejecutar una orden de pago autorizada en el caso de que se cumplan todas las condiciones fijadas en el contrato marco con el ordenante.

### D) Irrevocabilidad (Art. 37)

- El usuario de servicios de pago no podrá revocar una orden de pago después de ser recibida por el proveedor de servicios de pago del ordenante.
- Cuando la operación de pago sea iniciada por el beneficiario o a través del mismo, el ordenante no podrá revocar la orden de pago una vez que se haya transmitido al beneficiario la orden de pago o su consentimiento para que se ejecute la operación de pago.
- No obstante, en los casos de adeudo domiciliado y sin perjuicio de los derechos de devolución fijados en esta Ley, el usuario podrá revocar una orden de pago a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido para el adeudo de los fondos en la cuenta del ordenante.

#### **E) Importes transferidos e importes recibidos (Art.38)**

- Con carácter general, todos los posibles intermediarios que intervengan en la operación de pago deberán transferir la totalidad del importe de la operación de pago absteniéndose de deducir gasto alguno de la cantidad transferida.
- No obstante, el beneficiario y su proveedor de servicios de pago podrán acordar que éste deduzca sus propios gastos del importe transferido antes de abonárselo al beneficiario. En este caso, la cantidad total de la operación de pago, junto con los gastos, aparecerá por separado en la información facilitada al beneficiario por su proveedor de servicios de pago. La Ley de Servicios de Pago introduce la "cláusula share", que no existía en el ordenamiento jurídico español, por la que los gastos aplicables a un pago serán compartidos entre ordenante y beneficiario, siempre que no haya una conversión de divisas. En la actualidad, los gastos de una transferencia en España, por ejemplo, corren íntegramente a cuenta del ordenante.

#### **F) Operaciones de pago a una cuenta de pago ( Artículo 40)**

- El proveedor de servicios de pago del ordenante, tras el momento de recepción de la orden de pago , se asegurará de que el importe de la operación de pago es abonado en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario, **como máximo al final del día hábil siguiente**. No obstante, el plazo señalado podrá prolongarse en un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel.
- La fecha de valor del cargo en la cuenta de pago del ordenante no será anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta

#### **G) Efectivo ingresado en una cuenta de pago(Artículo 42)**

- Cuando un consumidor ingrese efectivo en una cuenta de pago en la moneda de esa cuenta de pago, podrá disponer del importe ingresado **desde el mismo momento en que tenga lugar el ingreso**. La **fecha de valor** del ingreso será la del día en que se realice el mismo. La fecha de disponibilidad de los fondos deberá coincidir con la de abono.
- En caso de que el usuario de servicios de pago no sea un consumidor, se podrá establecer que se disponga del importe ingresado como máximo al día hábil siguiente al de la recepción de los fondos. Igual fecha de valor habrá de otorgarse a los fondos ingresados.

#### **H) No ejecución o ejecución defectuosa(Artículo 45)**

- En el caso de las órdenes de pago iniciadas por el ordenante, su proveedor de servicios de pago será responsable frente a aquél de la correcta ejecución de la operación de pago hasta el momento en que su importe se abone en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario. Producido este abono, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la correcta ejecución de la operación.
- En el caso de operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente, cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante sea responsable, devolverá sin demora injustificada al ordenante la cantidad correspondiente a la operación y, en su

caso, restablecerá el saldo de la cuenta de pago a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación de pago defectuosa.

- Cuando el responsable con arreglo a lo dispuesto en el párrafo primero de este artículo sea el proveedor de servicios de pago del beneficiario, éste pondrá inmediatamente a disposición del beneficiario la cantidad correspondiente a la operación de pago, abonando, en su caso, la cantidad correspondiente en la cuenta de aquél.
- En el caso de órdenes de pago iniciadas por el beneficiario o a través de él, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable de la correcta transmisión de la orden de pago al proveedor de servicios de pago del ordenante. En estos casos, cuando la operación no se ejecute o se ejecute de manera defectuosa, por causa imputable a él, el proveedor de servicios de pago del beneficiario reiterará inmediatamente la orden de pago al proveedor de servicios de pago del ordenante.
- Además, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la gestión de la operación de pago. En particular velará porque, una vez abonada en su cuenta la cantidad correspondiente a la operación de pago, tal cantidad esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de producido dicho abono.
- En el caso de órdenes de pago iniciadas por el beneficiario o a través de él, en las que, conforme a lo previsto en los dos párrafos anteriores, el proveedor de servicios de pago del beneficiario no sea responsable, la responsabilidad ante el ordenante por las operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas incorrectamente será del proveedor de servicios de pago del ordenante. En estos casos, el proveedor de servicios de pago del ordenante devolverá a éste, según proceda y sin demora injustificada, la cantidad correspondiente a la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y restablecerá el saldo de la cuenta de pago a la situación en que hubiera estado si la operación no hubiera tenido lugar.

#### **I) Indemnización adicional**(Artículo 46).

Sin perjuicio de las indemnizaciones adicionales que pudieran determinarse de conformidad con la normativa aplicable al contrato celebrado entre el usuario de y su proveedor, cada proveedor de servicios de pago será responsable frente a su respectivo usuario de todos los gastos que sean de su responsabilidad, así como de los intereses que hubieran podido aplicarse al usuario como consecuencia de la no ejecución o de la ejecución defectuosa de operaciones.

### **IX. La posibilidad de recargo por utilización de instrumentos de pago**

---

Es quizás el aspecto de la Ley 16/2009 que mayor atención por los medios de comunicación y controversia ha generado.

El artículo 23.4 establece que:

*“Será nula toda cláusula que impida al beneficiario de una orden de pago exigir al ordenante el pago de una cuota adicional u ofrecer una reducción por la utilización de un instrumento de pago específico”.*

Esta disposición abre la posibilidad para que los comerciantes puedan cobrar suplementos o hacer descuentos por utilizar determinado medio de pago, una práctica que hasta ahora impedían los contratos entre emisores de tarjetas y comercios. Se permite pues al comerciante establecer diferentes precios para los mismos productos dependiendo de si el cliente va a hacer efectivo el pago con dinero en efectivo o mediante tarjeta bancaria.

No obstante, desde el Gobierno se ha señalado que, **dicho artículo no impone la obligatoriedad de cobrar un porcentaje de recargo.**

Por otra parte, **algunos expertos no creen que dicho recargo se aplique finalmente, ya que en España**, la utilización de las tarjetas de crédito o débito no está tan extendida como a nivel europeo (un 16'2% frente al 23% de las compras privadas en la UE) y aún se mantienen otras alternativas al efectivo más costosas.

Respecto a la **cuantía del recargo**, el mismo artículo 23.4 establece que:

*En todo caso, las cuotas adicionales que pudieran imponerse por el uso de instrumentos de pago específicos no podrán superar los gastos diferenciales en que efectivamente incurra el beneficiario por la aceptación de tales instrumentos”*

Por lo que un establecimiento no podrá cobrar más a un cliente de lo que ellos deben pagarles a sus proveedores de servicios, o siendo estricto: **“siempre que las cuotas adicionales ‘no superen los gastos diferenciales en que incurra el comercio por la aceptación de tales instrumentos de pago’”**. Pero ¿cuáles son realmente esos gastos diferenciales?

El "coste diferencial" es cuánto más caro le sale a una tienda tramitar un pago con tarjeta que ingresar efectivo. Las entidades bancarias cargan por cada operación realizada desde un TPV una cuota al comerciante, pero esa cuota no es pública, esto es que **ni el banco ni el comerciante tienen la obligación de informar a cuánto asciende esa cuota y por lo tanto el consumidor no tiene forma de averiguar cuánto le carga el banco al comercio por aceptar tarjetas**. Y por el otro lado, el dinero contante y sonante tampoco sale gratis: hay que contarle, transportarlo, almacenarlo... Y además, monedas y billetes pueden perderse o ser robados y nadie sabe tampoco cuánto cuesta el dinero en efectivo.

En teoría, de lo anterior se deduce que el comercio podrá aplicar el sobrecargo que le “parezca” al cliente por pagar con tarjeta, con lo cual parece que el texto actual fomentará los pagos en efectivo.

Pero gran parte de las manifestaciones publicadas en la prensa en los últimos días por parte de Asociaciones y Organizaciones de Comerciantes, abogan por no aplicar el mencionado recargo y seguir asumiendo íntegramente el coste cargado por la entidad bancaria porque, por una parte el efectivo implica el coste de ir a ingresar el dinero a la ventanilla de una entidad o el riesgo de sufrir un robo y por otra parte, no parece que sea una medida adecuada en una coyuntura como la actual con un descenso significativo en la cifra de ventas. Además los costes financieros de las tarjetas y los TPVs llevan existiendo unos cuantos años y los comerciantes ya los deberían haber tenido en cuenta desde hace tiempo para calcular el precio final de sus productos.

No obstante, los consumidores desconfían y creen que la medida propiciará un aumento de precios cerca del 1%, según las comisiones de las tarjetas de pago.

Otra cuestión es que la nueva normativa legalice la práctica habitual de **discriminar "ilegalmente" el pago en efectivo** con tarjeta aplicando recargos o rechazando la tarjeta en compras de muy pequeño importe, en las que la comisión "se comía el beneficio".

El artículo 23.4 también establece que: *“Cuando, en la utilización de un determinado instrumento de pago se exija el pago de una cuota adicional u ofrezca una reducción por su uso, se informará de ello al usuario de servicios de pago antes de llevarse a cabo la operación”*.

Por lo tanto los comercios, que vayan a poner en práctica esta medida, deberán exponer de manera clara en sus puertas un cartel informativo en el que se especifique que se cobra comisión por el pago con tarjeta, incluyendo el porcentaje al que asciende la misma. Esto permitirá a los usuarios tener la libre elección de entrar en esos establecimientos, que repercuten en sus productos las comisiones por uso de tarjeta de crédito, o por el contrario buscar aquellos comercios que no lo hacen.

El artículo 23.4 también posibilita para que: *“Reglamentariamente podrán establecerse límites al derecho de cobro de gastos teniendo en cuenta la necesidad de fomentar la competencia y promover el uso de instrumentos de pago eficientes”*.

Para finalizar este apartado, hay que destacar un aspecto positivo: la normativa permitirá al comercio contar con una nueva "arma" para negociar con la banca las comisiones de las tarjetas de pago, que son elevadas. Los comerciantes pueden alegar que si se imponen comisiones "abusivas" tendrán que trasladarlas al consumidor, lo que frenaría a los clientes a utilizar las tarjetas y por tanto el negocio de las entidades.

## X. Otras operaciones

---

La nueva regulación otorga una serie de beneficios a los usuarios de servicios de pago, de manera especial a quienes viajan con asiduidad dentro de las fronteras de la Unión Europea:

- La posibilidad de realizar de manera más sencilla, segura y eficiente las **transferencias transfronterizas**, también adeudos.
- El **uso de tarjetas de débito** en cualquier otro estado de la Unión Europea.
- Operar con **una sola cuenta corriente en todo el territorio de la UE**, sin necesidad de abrir una nueva si los usuarios se desplazan por motivos laborales o de estudios.

## XI. Consecuencias normativas de la aprobación de la ley 16/2009

---

Sin perjuicio de la aplicación de las condiciones más favorables para el cliente que la norma ofrece, y al margen de la actualización de los contratos vigentes (sobre los cuales la norma establece un plazo –12 meses desde la entrada en vigor de la norma y 18 para las tarjetas- para su adaptación e inclusión en los mismos de las modificaciones que esta normativa aporta) son varias las normas de derecho positivo que se verán modificadas en los próximos meses, tras el oportuno e imprescindible desarrollo reglamentario

**Modifica** las letras e) y f) del artículo 52 de la Ley 26/1988 sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito y el segundo párrafo de la letra c) del artículo 2 y los apartados 1, 2 y 3 del artículo 17 de la Ley 41/1999 sobre Sistemas de Pago y de Liquidación de Valores.

**Suprime** la letra a) del artículo 8 relativo a los sistemas españoles reconocidos, reordenándose la relación de los sistemas, comprendidos ahora entre las letras a) e i) de la Ley 41/1999.

**Deroga** la Ley 9/1999 por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea y el artículo 12 de la Ley 22/2007 sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

**Añade:**

1. Dos nuevas letras k y l al artículo 2.1 de la **Ley 19/1993** sobre Determinadas Medidas de Prevención del Blanqueo de Capitales.
2. Una disposición adicional a la **Ley 211/1964** sobre regulación de la emisión de obligaciones por sociedades que no hayan adoptado la forma de anónimas, asociaciones u otras personas jurídicas y la constitución del sindicato de obligacionistas.
3. Una letra f) al apartado primero de la disposición adicional primera de la **Ley 3/1994** por la que se adapta la legislación española en materia de entidades de crédito a la segunda directiva de coordinación bancaria y se introducen otras modificaciones relativas al sistema financiero.
4. Un segundo párrafo en el apartado 2 del artículo decimosexto del **Real Decreto-ley 5/2005** de reformas urgentes para el impulso a la productividad y para la mejora de la contratación pública.
5. Un nuevo párrafo al artículo 8 de la **Ley 22/2007** sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.