

**Recomendación 97/489/CE 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**

---

LA COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea y, en particular, el segundo guión de su artículo 155,

(1) Considerando que uno de los principales objetivos de la Comunidad es garantizar el pleno funcionamiento del mercado interior, uno de cuyos elementos esenciales lo constituyen los sistemas de pago; que las transacciones efectuadas mediante instrumentos electrónicos de pago representan una proporción creciente del volumen y del valor de los pagos nacionales y transfronterizos; que, en razón del progreso tecnológico y de la rápida innovación que caracteriza el momento actual, esta tendencia se acelerará sensiblemente como consecuencia de la diversidad de empresas innovadoras, mercados y entidades comerciales que crea el comercio electrónico;

(2) Considerando que es importante que los particulares y las empresas puedan utilizar instrumentos electrónicos de pago en todo el territorio comunitario; que el objeto de la presente Recomendación es completar los avances logrados en el camino hacia la consolidación del mercado interior, en particular, a la luz de la liberalización de los movimientos de capitales, contribuyendo también a la puesta en marcha de la unión económica y monetaria;

(3) Considerando que la presente Recomendación cubre las transacciones efectuadas mediante instrumentos electrónicos de pago; que, a los efectos de la presente Recomendación, se entiende por tales instrumentos los que permiten el acceso (a distancia) a la cuenta de un cliente, en particular las tarjetas de pago y los servicios de telebanco (por teléfono y por ordenador); que las transacciones mediante tarjeta de pago abarcan el pago electrónico y no electrónico utilizando este tipo de tarjeta, incluidas las operaciones para las cuales se exige una firma y se expide un justificante; que, a efectos del presente marco jurídico, también son instrumentos de pago los instrumentos de dinero electrónico recargables en forma de tarjetas en las que se almacenan electrónicamente los importes correspondientes y de fichas electrónicas almacenadas en la memoria de una red de ordenadores; que los instrumentos de dinero electrónico recargables, en razón de sus características y, en especial, de su posible vinculación a una cuenta del titular, son aquellos en los que la protección del cliente es la más acuciente; que, por consiguiente, la presente Recomendación se limita a los instrumentos electrónicos de tipo recargable por lo que respecta a los instrumentos de dinero electrónico;

(4) Considerando que la presente Recomendación pretende contribuir al advenimiento de la sociedad de la información y, en particular, del comercio electrónico promoviendo la confianza de los clientes en estos instrumentos y la aceptación de éstos por el comercio minorista; que, a este fin, la Comisión considerará igualmente la posibilidad de actualizar la Recomendación 87/598/CEE (1), con miras a establecer un marco preciso para las relaciones entre aceptantes y adquirentes de medios de pago

electrónicos; que, en consonancia con estos objetivos, la presente Recomendación establece unos requisitos mínimos de información que deben cumplirse a la hora de fijar las condiciones aplicables a las transacciones efectuadas mediante instrumentos electrónicos de pago, así como las obligaciones y responsabilidades mínimas de las partes involucradas en tales transacciones; que dichas condiciones deben fijarse por escrito, en su caso por medios electrónicos, y preservar el equilibrio entre los intereses de las partes involucradas; que, de conformidad con la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores (2), dichas condiciones deberían redactarse de manera clara y comprensible;

(5) Considerando que, con objeto de garantizar la transparencia, la presente Recomendación recomienda los requisitos mínimos necesarios para que el cliente esté debidamente informado cuando suscriba un contrato y cuando efectúe transacciones con un instrumento de pago, incluida la información relativa a su coste y los tipos de cambio y de interés; que, para informar al titular del modo de cálculo del tipo de interés, conviene remitirse a la Directiva 87/102/CEE del Consejo, de 22 de diciembre de 1986, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo (3), modificada por la Directiva 90/88/CEE (4);

(6) Considerando que la presente Recomendación recomienda los requisitos mínimos en relación con las obligaciones y responsabilidades de las partes involucradas; que la información al titular ha de incluir una declaración clara del alcance de sus obligaciones en tanto que titular de un instrumento electrónico de pago que le permite efectuar pagos a terceros y realizar personalmente ciertas transacciones financieras;

(7) Considerando que, para mejorar el acceso de los clientes a los procedimientos de resolución de litigios, la presente Recomendación insta a los Estados miembros a que garanticen la existencia de procedimientos adecuados y eficaces para la resolución de litigios entre titulares y emisores; que, el 14 de febrero de 1996, la Comisión publicó un Plan de acción sobre el acceso de los consumidores a la justicia y la solución de litigios entre consumidores en el mercado interior; que dicho Plan de acción contiene una serie de iniciativas específicas para promover los procedimientos extrajudiciales; que en su Anexo II se proponen criterios objetivos para garantizar la fiabilidad de tales procedimientos y, en su Anexo III, el uso de formularios de reclamación normalizados;

(8) Considerando que la presente Recomendación tiene por objetivo garantizar un elevado grado de protección de los consumidores en el ámbito de los instrumentos electrónicos de pago;

(9) Considerando que es esencial que las transacciones efectuadas mediante instrumentos electrónicos de pago queden registradas para que quede constancia de ellas y se puedan rectificar errores; que la carga de la prueba para demostrar que una transacción ha quedado registrada y contabilizada con precisión y no se ha visto afectada por un fallo técnico o cualquier otro tipo de anomalía debería corresponder al emisor;

(10) Considerando que, sin perjuicio de cualesquiera derechos que pueda ostentar un titular conforme a la legislación nacional, las instrucciones de pago dada por éste en

relación con las transacciones efectuadas mediante un instrumento electrónico de pago deberían ser irrevocables, salvo en el caso de que el importe no se hubiera determinado en el momento en que la orden fue cursada;

(11) Considerando que es necesario establecer las normas relativas a la responsabilidad del emisor en caso de no ejecución o de ejecución deficiente de las instrucciones de pago dadas por el cliente o de que se efectúen transacciones no autorizadas por éste, sin perjuicio de las obligaciones que incumben al cliente en caso de pérdida o robo de los instrumentos electrónicos de pago;

(12) Considerando que la Comisión supervisará la aplicación de la presente Recomendación y, en caso de que estime que su aplicación es insuficiente, propondrá la normativa vinculante adecuada relativa a las cuestiones tratadas en la presente Recomendación,

RECOMIENDA:

## **SECCIÓN I**

### **ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES**

#### **Artículo 1. *Ámbito de aplicación***

1. La presente Recomendación se aplicará a las siguientes transacciones:

- a) las transferencias de fondos, diferentes de las transferencias ordenadas y realizadas por entidades financieras, efectuadas mediante un instrumento electrónico de pago;
- b) la retirada de dinero en efectivo mediante un instrumento electrónico de pago y la carga (y descarga) de un instrumento de dinero electrónico en dispositivos como distribuidores automáticos de billetes y cajeros automáticos, así como en los locales del emisor o en una entidad con la que se haya suscrito un contrato para aceptar el instrumento de pago.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1, para las transacciones efectuadas mediante un instrumento de dinero electrónico, no se aplicarán el apartado 1 del artículo 4, el segundo y el tercer guión de la letra b) del artículo 5, el artículo 6, las letras c), d) y el primer guión de la letra e) del apartado 2 del artículo 7, los apartados 1, 2 y 3 del artículo 8, y el apartado 2 del artículo 9. No obstante, cuando el instrumento de dinero electrónico sea utilizado para la carga (y descarga) mediante acceso remoto a la cuenta del cliente, la presente Recomendación se aplicará íntegramente.

3. La presente Recomendación no se aplicará a las siguientes transacciones:

- a) el pago mediante cheques;
- b) la función de garantía de determinadas tarjetas en relación con el pago mediante cheques.

#### **Artículo 2. *Definiciones***

A los efectos de la presente Recomendación, se entenderá por:

- a) «instrumento electrónico de pago», un instrumento que permita a su titular efectuar transacciones como las especificadas en el apartado 1 del artículo 1. Quedan incluidos en esta definición los instrumentos de pago de acceso a distancia y los instrumentos de dinero electrónico;
- b) «instrumento de pago de acceso a distancia», un instrumento que permita a su titular acceder a los fondos de su cuenta en una entidad, por el cual se autoriza el pago a un beneficiario, operación que normalmente exige un código de identificación personal o cualquier otra prueba similar de identidad. Quedan incluidas, en particular, las tarjetas de pago (tarjetas de crédito, de débito, de débito diferido o tarjetas T& E) y los servicios de telebanco y de banca a domicilio;
- c) «instrumento de dinero electrónico», un instrumento de pago recargable distinto de un instrumento de pago de acceso a distancia -ya sea una tarjeta en la que se almacenan electrónicamente los importes correspondientes o una memoria de ordenador- en el que se carga electrónicamente un valor, que permita a su titular efectuar transacciones como las especificadas en el apartado 1 del artículo 1;
- d) «entidad financiera», la entidad definida en el apartado 1 del artículo 4 del Reglamento (CE) n° 3604/93 del Consejo (5);
- e) «emisor», la persona que, en desarrollo de su actividad profesional, pone a disposición de otra persona un instrumento de pago en virtud de un contrato suscrito con él;
- f) «titular», la persona que, en virtud de un contrato suscrito con un emisor, posee un instrumento de pago.

## **SECCIÓN II**

### **TRANSPARENCIA DE LAS CONDICIONES APLICABLES A LAS TRANSACCIONES**

**Artículo 3.** *Información mínima que debe figurar en las condiciones aplicables a la emisión y utilización de un instrumento electrónico de pago*

1. Al firmar el contrato o, en cualquier caso, con la suficiente antelación antes de la entrega de un instrumento electrónico de pago, el emisor comunicará al titular las condiciones relativas al contrato (en lo sucesivo denominadas las «condiciones») aplicables a la emisión y utilización del instrumento electrónico de pago. Las condiciones incluirán una indicación de la ley aplicable al contrato.

2. Las condiciones se harán constar por escrito -y, en su caso, por medios electrónicos- en términos claros y fácilmente comprensibles, y estarán disponibles por lo menos en la(s) lengua(s) oficial(es) del Estado miembro en el que se ofrezca el instrumento electrónico de pago.

3. Como mínimo, las condiciones incluirán:

a) una disposición del instrumento electrónico de pago, y, en su caso, los requisitos técnicos del equipo de comunicación del titular cuyo uso se autorice, así como las instrucciones de utilización del mismo, incluidos, en su caso, los límites cuantitativos aplicables;

b) una descripción de las obligaciones y responsabilidades del titular y del emisor, que contendrá una descripción de las medidas que el titular deba tomar para garantizar la

seguridad del instrumento electrónico de pago y de los medios (como el número de identificación personal u otro código) que permitan su utilización;

c) en su caso, el período normal en el que se cargarán o abonarán los importes de las transacciones en la cuenta del titular y la fecha de valor aplicada o, cuando el titular no tenga una cuenta ante el emisor, el período normal en el que se facturarán las transacciones;

d) los tipos de cualesquiera derechos que deba abonar el titular. En particular, se facilitarán los pormenores de los siguientes derechos:

- el importe de la cuota de entrada y de la cotización anual,
- cualesquiera comisiones y cargas que deberá pagar el titular por determinados tipos de transacciones,
- en su caso, el tipo de interés aplicable y su modo de cálculo;

e) el período de tiempo durante el cual el titular puede impugnar una transacción dada y una indicación de las vías de recurso y procedimientos de reclamación a su disposición y del método para acceder a ellos.

4. En caso de que el instrumento electrónico de pago pueda utilizarse para efectuar transacciones en el extranjero (fuera del país de emisión o de la subscripción), se facilitará además la siguiente información al titular:

a) una indicación del importe de cualesquiera comisiones y cargas aplicables a las transacciones en moneda extranjera, incluidos, en su caso, los tipos;

b) el tipo de cambio de referencia utilizado para la conversión de las transacciones en moneda extranjera, incluida la fecha de valor de dicho tipo.

#### **Artículo 4. Información posterior a una transacción**

1. El emisor facilitará al titular información sobre las transacciones efectuadas mediante un instrumento electrónico de pago. Esta información, que se proporcionará por escrito - y, en su caso, por medios electrónicos- y en términos fácilmente comprensibles, incluirá, como mínimo:

- a) una referencia que permita al titular identificar la transacción, y, en su caso, información relativa al aceptante ante el cual o con el cual se efectuó la transacción;
- b) el importe de la transacción cargado en la cuenta del titular en la moneda de facturación y, en su caso, el importe en la moneda extranjera de que se trate;
- c) el importe de cualesquiera comisiones y cargas aplicables a tipos específicos de transacciones.

El emisor también indicará al titular el tipo de cambio utilizado para convertir las transacciones en moneda extranjera.

2. El emisor de un instrumento de dinero electrónico ofrecerá al titular la posibilidad de verificar las últimas cinco transacciones ejecutadas, así como también el saldo residual de valor cargado en dicho instrumento.

### **SECCIÓN III**

## OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES EN UN CONTRATO

### **Artículo 5.** *Obligaciones del titular*

El titular:

- a) utilizará el instrumento electrónico de pago en las condiciones aplicables a la emisión y utilización de tales instrumentos; en particular, tomará todas las medidas adecuadas para garantizar la seguridad del instrumento electrónico de pago y de los medios (número de identificación personal u otro código) que permitan su utilización;
- b) notificará sin demora al emisor (o a la entidad especificada por éste), en cuanto tenga conocimiento de ello:
  - la pérdida o el robo del instrumento electrónico de pago o de los medios que permitan su utilización,
  - el registro en su cuenta de cualquier transacción no autorizada,
  - cualquier error u otra anomalía en la gestión de su cuenta por parte del emisor;
- c) no anotará su número de identificación personal u otro código de forma fácilmente reconocible, especialmente en el instrumento electrónico de pago o en cualquier objeto que guarde o que lleve junto con el mismo;
- d) no revocará una orden que hubiere cursado mediante su instrumento electrónico de pago, salvo en caso de que el importe no se hubiere determinado en el momento de cursar la orden.

### **Artículo 6.** *Responsabilidad del titular*

1. Hasta el momento de la notificación, el titular asumirá los daños que resulten de la pérdida o del robo de su instrumento electrónico de pago hasta un determinado límite, que no excederá de 150 ecus, excepto cuando haya actuado con negligencia grave, infringiendo lo dispuesto en las letras a), b) o c) del artículo 5, o de forma fraudulenta, en cuyo caso no se aplicará dicho límite.
2. A partir del momento en que el titular haya notificado al emisor (o a la entidad especificada por éste) la pérdida o el robo de su instrumento electrónico de pago, de conformidad con lo dispuesto en la letra b) del artículo 5, no será responsable de los daños que resulten de los mismos excepto cuando haya actuado de forma fraudulenta.
3. No obstante lo dispuesto en los apartados 1 y 2, el titular no será responsable si el instrumento de pago se utilizó sin presentación física o identificación por medios electrónicos del instrumento mismo. El uso exclusivo de un código confidencial o cualquier otro elemento similar de identificación no será suficiente para entrañar su responsabilidad.

### **Artículo 7.** *Obligaciones del emisor*

1. El emisor podrá modificar las condiciones siempre y cuando lo comunique personalmente y con la antelación suficiente al titular para permitirle denunciar el contrato si así lo desea. Se establecerá un plazo no inferior a un mes, transcurrido el

cual, si el titular no ha denunciado el contrato, se entenderá que ha aceptado las nuevas condiciones.

No obstante, el párrafo primero no se aplicará en caso de una notificación sustancial del tipo de interés real y surtirá efecto a partir de la fecha que se indique en el momento de la publicación de dicha modificación. En este caso, y sin perjuicio del derecho del titular a denunciar el contrato, el emisor informará personalmente de ello, y lo antes posible, al titular.

## 2. El emisor:

- a) no revelará el número de identificación personal del titular u otro código, excepto al propio titular;
- b) no enviará un instrumento electrónico de pago no solicitado, excepto cuando se trate de la reposición de un instrumento electrónico de pago que ya poseía del titular;
- c) mantendrá un registro interno durante un período de tiempo suficiente para que quede constancia de las transacciones a que se refiere el apartado 1 del artículo 1 y se puedan rectificar los posibles errores;
- d) garantizará la existencia de medios adecuados para permitir al titular efectuar la notificación prevista en la letra b) del artículo 5. En caso de que dicha notificación se hiciera por teléfono, el emisor (o la entidad por él indicada), proporcionará al titular los medios que acrediten que dicha notificación ha sido efectuada por el titular;
- e) en caso de litigio con el titular en relación con una de las transacciones especificadas en el apartado 1 del artículo 1, y sin perjuicio de cualquier prueba en contrario que el titular pueda producir, demostrará que la transacción:

- ha sido registrada y contabilizada correctamente,
- no se ha visto afectada por un fallo técnico o por cualquier otra anomalía.

## **Artículo 8. Responsabilidades del emisor**

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 5 y 6 en las letras a) y e) del apartado 2 del artículo 7, el emisor será responsable:

- a) de la no ejecución o de la ejecución defectuosa de las transacciones del titular a que se refiere el apartado 1 del artículo 1, incluso cuando la transacción se inicie en un dispositivo o terminal o con un equipo que no esté bajo el control directo o exclusivo del emisor, siempre y cuando la transacción no se inicie en un dispositivo o terminal o con un equipo cuyo uso no haya autorizado este último;
- b) de las transacciones no autorizadas por el titular, así como de cualquier error o anomalía atribuible al emisor en relación con la gestión de la cuenta del titular.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 3, la responsabilidad a que se refiere el apartado 1 consistirá en:

- a) el importe de la transacción no ejecutada o ejecutada defectuosamente y, en su caso, los intereses correspondientes;
- b) el importe necesario para restablecer al titular en la situación en que se hallaba antes de que tuviera lugar la transacción no autorizada.

3. Cualesquiera consecuencias financieras adicionales y, en particular, las relacionadas con la determinación del alcance del perjuicio que deba indemnizarse correrán a cargo del emisor, de conformidad con las normas aplicables al contrato celebrado entre éste y el titular.

4. El emisor será responsable frente al titular de un instrumento de dinero electrónico de las pérdidas de valor cargado en dicho instrumento o de la ejecución defectuosa de las transacciones del titular, cuando la pérdida o la ejecución defectuosa sean atribuibles a una disfunción del mismo, del dispositivo o terminal o de cualquier otro equipo autorizado para el uso, siempre y cuando la disfunción no haya sido causada por el titular deliberadamente o en infracción de lo dispuesto en la letra a) del apartado 3 del artículo 3.

#### **SECCIÓN IV**

### **NOTIFICACIÓN, RESOLUCIÓN DE LITIGIOS Y DISPOSICIÓN FINAL**

#### **Artículo 9. *Notificación***

1. El emisor (o la entidad especificada por él) proporcionará los medios para que el titular, en cualquier momento del día o de la noche, pueda notificar la pérdida o el robo de su instrumento electrónico de pago.

2. Una vez recibida la notificación, el emisor (o la entidad especificada por él), incluso en el supuesto de que el titular haya actuado con negligencia grave o de forma fraudulenta, deberá procurar, por todos los medios razonables a su alcance, impedir la ulterior utilización del instrumento electrónico de pago.

#### **Artículo 10. *Resolución de litigios***

Se invita a los Estados miembros a que garanticen la existencia de procedimientos adecuados y eficaces para resolver litigios entre titulares y emisores.

#### **Artículo 11. *Disposición final***

Se invita a los Estados miembros a tomar las medidas necesarias a fin de que los emisores de instrumentos electrónicos de pago lleven a cabo sus actividades de conformidad con los artículos 1 a 9, a más tardar el 31 de diciembre de 1998.

(1) DO n° L 365 de 24. 12. 1987, p. 72.

(2) DO n° L 95 de 21. 4. 1993, p. 29.

(3) DO n° L 42 de 12. 2. 1987, p. 48.

(4) DO n° L 61 de 10. 3. 1990, p. 14.

(5) DO n° L 332 de 31. 12. 1993, p. 4.