



Transferencias en la Unión Europea

Reglamento (CE) no 2560/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de diciembre de 2001 sobre los pagos transfronterizos en euros

Artículo 1 Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento establece reglas sobre los pagos transfronterizos en euros con el objeto de garantizar que las comisiones por dichos pagos sean las mismas que las de los pagos en euros efectuados en el interior de un Estado miembro. Se aplicará a los pagos transfronterizos en euros dentro de la Comunidad por un importe de hasta 50.000 euros. El presente Reglamento no se aplicará a los pagos transfronterizos efectuados entre entidades por cuenta propia.

Artículo 2 A efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

a) "pagos transfronterizos",

i) las "transferencias transfronterizas", es decir, aquellas transacciones realizadas a iniciativa de un ordenante a través de una entidad, o una sucursal de dicha entidad, en un Estado miembro al objeto de poner a disposición del beneficiario una cantidad de dinero en una entidad, o una sucursal de dicha entidad, en otro Estado miembro; el ordenante y el beneficiario pueden ser la misma persona,

ii) los "pagos electrónicos transfronterizos", a saber:

- las transferencias de fondos transfronterizas, efectuadas mediante un instrumento electrónico de pago, distintas de las ordenadas y ejecutadas por las entidades

- las retiradas de dinero en efectivo transfronterizas, efectuadas mediante un instrumento electrónico de pago, y la carga (y descarga) de un instrumento de dinero electrónico en cajeros automáticos y máquinas de operaciones automatizadas situados en los locales del emisor o de una entidad obligada contractualmente a aceptar el instrumento de pago;

iii) los "cheques transfronterizos", es decir, los cheques en soporte papel, definidos por el Convenio de Ginebra de 19 de marzo de 1931 por el que se establece una normativa uniforme para los cheques, librados contra una entidad situada en el

interior de la Comunidad y utilizados para pagos transfronterizos dentro de la Comunidad;

b) "instrumento de pago electrónico", un instrumento de pago de acceso a distancia y un instrumento de dinero electrónico que permita a su portador efectuar una o más operaciones de pago electrónico;

c) "instrumento de pago de acceso a distancia", un instrumento que permita a un titular acceder a los fondos de su cuenta en una entidad para poder efectuar un pago a un tercero. Para ello normalmente se requiere la utilización de un código de identificación personal y/o la presentación de una prueba similar de identidad. Entre los instrumentos de pago de acceso a distancia se incluyen las tarjetas de pago (ya sean tarjetas de crédito, de débito, de débito diferido o las denominadas tarjetas recargables o "monedero electrónico") y las tarjetas que permiten realizar operaciones bancarias por teléfono o desde el domicilio. Esta definición no incluye las transferencias transfronterizas;

d) "instrumento de dinero electrónico", un instrumento de pago recargable, ya sea una tarjeta de recarga o una memoria de ordenador, en el cual se almacenan electrónicamente unidades de valor;

e) "entidad", toda persona física o jurídica que, en el marco de sus actividades, realicen pagos transfronterizos;

f) "comisiones cobradas", todo tipo de comisión cobrada por una entidad y directamente relacionada con un pago transfronterizo en euros.

Artículo 3 Comisiones aplicables a las operaciones de pago electrónico transfronterizo y a las transferencias transfronterizas

1. Con efectos a partir del 1 de julio de 2002, las comisiones cobradas por una entidad en relación con los pagos electrónicos transfronterizos en euros por un importe de hasta 12500 euros serán iguales que las comisiones cobradas por la misma entidad por los pagos del mismo importe efectuados en euros dentro del Estado miembro en el que esté situada la entidad.



2. A partir del 1 de julio de 2003 a más tardar, las comisiones cobradas por una entidad relativas a las transferencias transfronterizas en euros por un importe de hasta 12500 euros serán iguales que las que cobra la misma entidad por pagos del mismo importe realizados mediante transferencia y efectuados en euros dentro del Estado miembro en que esté situada la entidad.

3. A partir del 1 de enero de 2006, el importe de 12500 euros ascenderá a 50000 euros.

Artículo 4 Transparencia de las comisiones

1. Toda entidad pondrá a disposición de sus clientes de forma fácilmente comprensible por escrito e incluso, en su caso, según las normas nacionales, por medios electrónicos, información previa sobre las comisiones cobradas por los pagos transfronterizos y por los pagos efectuados dentro del Estado miembro en que esté situada la entidad. Los Estados miembros podrán imponer que figure en los talonarios una mención que advierta a los consumidores de las comisiones relacionadas con la utilización transfronteriza de los cheques.

2. Toda modificación de las comisiones deberá comunicarse, de la misma manera que se indica en el apartado 1, con anterioridad a la fecha de su aplicación.

3. En los casos en que las entidades cobren comisiones por el cambio de divisas desde o al euro, las entidades proporcionarán a sus clientes:

- a) información previa sobre toda comisión de cambio que se propongan aplicar, y
- b) información específica sobre las comisiones de cambio que se hayan aplicado.

Artículo 5 Medidas para facilitar las transferencias transfronterizas

1. Toda entidad deberá comunicar, cuando corresponda, a cada cliente que lo solicite el código de identificación bancaria (BIC) de la entidad y el número internacional de cuenta bancaria (IBAN) del cliente.

2. El cliente deberá, a petición de la entidad que ejecute la transferencia transfronteriza, comunicar a ésta el número IBAN del beneficiario y el código BIC de la entidad del beneficiario. Si el cliente no comunica las informaciones antes mencionadas, la entidad podrá exigirle comisiones adicionales. En tal caso, la entidad deberá poner a disposición de los clientes la información pertinente sobre dichas comisiones de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.

3. A partir del 1 de julio de 2003, las entidades indicarán en los extractos de cuentas de cada cliente, o en su anexo, el número IBAN del cliente y el código BIC de la entidad.

4. Todo proveedor que acepte el pago por transferencia deberá comunicar a sus clientes su número

IBAN y el código BIC de su entidad para toda facturación transfronteriza de bienes o servicios en la Comunidad.

Artículo 6 Obligaciones de los Estados miembros

1. Los Estados miembros suprimirán, el 1 de julio de 2002 a más tardar, toda obligación nacional de información relativa a los pagos transfronterizos por un importe de hasta 12500 euros a efectos de la elaboración de estadísticas de la balanza de pagos.

2. Los Estados miembros suprimirán, el 1 de julio de 2002 a más tardar, las obligaciones nacionales relativas a la información mínima sobre los datos del beneficiario que impidan la automatización de la ejecución de los pagos.

Artículo 7 Respeto de las disposiciones

El respeto de las disposiciones del presente Reglamento se garantizará mediante un régimen de sanciones eficaces, proporcionadas y disuasorias.

Artículo 8 Cláusula de revisión

El 1 de julio de 2004 a más tardar, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación del presente Reglamento, y en particular sobre:

- la evolución de las infraestructuras en materia de pago transfronterizo,
- la conveniencia de mejorar los servicios a los consumidores mediante un refuerzo de las condiciones de competencia en la prestación de servicios de pago transfronterizo,
- los efectos de la aplicación del presente Reglamento en las comisiones relativas a los pagos efectuados dentro de un Estado miembro,
- la conveniencia de aumentar el importe previsto en el apartado 1 del artículo 6 a 50000 euros a partir del 1 de enero de 2006, teniendo en cuenta las posibles consecuencias de esta medida para las empresas.

Este informe irá acompañado, en su caso, de propuestas de modificación.

Artículo 9 Entrada en vigor

El presente Reglamento entrará en vigor el tercer día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas.

El presente Reglamento se aplicará asimismo a los pagos transfronterizos efectuados en la moneda de otro Estado miembro en cuanto éste notifique a la Comisión su decisión de aplicar las disposiciones del presente Reglamento a su moneda. La Comisión publicará la notificación en el Diario Oficial. La ampliación surtirá efecto a los catorce días de su publicación.

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.



Regulación del los servicios financieros a distancia

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

Directiva relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

1. La presente Directiva tiene por objeto aproximar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

2. En el caso de contratos relativos a servicios financieros que comprendan un acuerdo inicial de servicio seguido por operaciones sucesivas o una serie de distintas operaciones del mismo tipo escalonadas en el tiempo, las disposiciones de la presente Directiva solamente se aplicarán al acuerdo inicial.

En caso de que no exista un acuerdo inicial de servicio pero que las operaciones sucesivas o distintas del mismo tipo escalonadas en el tiempo se realicen entre las mismas partes contratantes, los artículos 3 y 4 sólo se aplicarán cuando se realice la primera operación. No obstante, cuando no se realice operación alguna de la misma naturaleza durante más de un año, la realización de la operación siguiente se considerará como la primera de una nueva serie de operaciones y, en consecuencia, serán de aplicación las disposiciones de los artículos 3 y 4.

Artículo 2. Definiciones

A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

a) «contrato a distancia»: todo contrato relativo a servicios financieros celebrado entre un proveedor y un consumidor en el marco de un sistema de venta o prestación de servicios a distancia organizado por el proveedor que, para este contrato, utilice exclusivamente una o varias técnicas de comunicación a distancia hasta la celebración del contrato, incluida la propia celebración del contrato;

b) «servicio financiero»: todo servicio bancario, de crédito, de seguros, de jubilación personal, de inversión o de pago;

c) «proveedor»: toda persona física o jurídica, privada o pública, que, en el marco de sus actividades

comerciales o profesionales, preste los servicios contractuales a que hacen referencia los contratos a distancia;

d) «consumidor»: toda persona física que, en los contratos a distancia, actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial o profesional;

e) «técnica de comunicación a distancia»: todo medio que pueda utilizarse, sin que exista una presencia física y simultánea del proveedor y el consumidor, para la comercialización a distancia de un servicio entre estas partes;

f) «soporte duradero»: todo instrumento que permita al consumidor almacenar la información dirigida personalmente a él, de modo que pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo adecuado para los fines para los que la información está destinada y que permita la reproducción sin cambios de la información almacenada;

g) «operador o proveedor de una técnica de comunicación a distancia»: toda persona física o jurídica, pública o privada, cuya actividad comercial o profesional consista en poner a disposición de los proveedores una o más técnicas de comunicación a distancia.

Artículo 3. Información del consumidor previa a la celebración de un contrato a distancia

1. Con la debida antelación y antes de que el consumidor asuma cualquier obligación en virtud de un contrato a distancia o de una oferta, éste deberá recibir la siguiente información relativa a:

1) el proveedor

a) la identidad y actividad principal del proveedor, la dirección geográfica en que el proveedor esté establecido y cualquier otra dirección geográfica que proceda para las relaciones del consumidor con el proveedor;

b) la identidad del representante del proveedor establecido en el Estado miembro de residencia del consumidor y la dirección geográfica que proceda para las relaciones del consumidor con el representante, cuando exista dicho representante;

c) en caso de que las relaciones comerciales del consumidor sean con algún profesional distinto del proveedor, la identidad de dicho profesional, la condición con arreglo a la que actúa respecto al con-



sumidor y la dirección geográfica que proceda para las relaciones del consumidor con el profesional;

d) cuando el proveedor esté inscrito en un registro público mercantil o similar, el registro mercantil en que el proveedor esté inscrito y su número de registro, o medios equivalentes de identificación en dicho registro;

e) si una determinada actividad del proveedor está sujeta a un régimen de autorización, los datos de la correspondiente autoridad de supervisión;

2) el servicio financiero

a) una descripción de las principales características del servicio financiero;

b) el precio total que deba pagar el consumidor al proveedor del servicio financiero, con inclusión de todas las comisiones, cargas y gastos, así como todos los impuestos pagados a través del proveedor o, cuando no pueda indicarse un precio exacto, la base de cálculo que permita al consumidor comprobar el precio;

c) en su caso, una advertencia que indique que el servicio financiero está relacionado con instrumentos que implican riesgos especiales derivados de sus características específicas o de las operaciones que se vayan a ejecutar o cuyo precio depende de fluctuaciones en mercados financieros ajenos al control del proveedor, y cuyos resultados históricos no son indicadores de resultados futuros;

d) la indicación de que puedan existir otros impuestos o gastos que no se paguen a través del proveedor o que no los facture él mismo;

e) toda limitación del período durante el cual la información suministrada sea válida;

f) las modalidades de pago y de ejecución;

g) cualquier coste suplementario específico para el consumidor inherente a la utilización de la técnica de comunicación a distancia, en caso de que se repercuta dicho coste;

3) el contrato a distancia

a) la existencia o no de derecho de rescisión de conformidad con el artículo 6 y, de existir tal derecho, su duración y las condiciones para ejercerlo, incluida información relativa al importe que el consumidor pueda tener que abonar con arreglo al apartado 1 del artículo 7, así como las consecuencias de la falta de ejercicio de ese derecho;

b) la duración contractual mínima, en caso de contratos de prestación de servicios financieros permanentes o periódicos;

c) información acerca de cualquier derecho que puedan tener las partes a rescindir el contrato anticipadamente o unilateralmente con arreglo a las condiciones del contrato, incluidas las penalizaciones que pueda imponer el contrato en dicho caso;

d) las instrucciones para ejercer el derecho de rescisión, indicando, por ejemplo, a dónde debe dirigirse la notificación de la rescisión;

e) el Estado o los Estados miembros en cuya legislación se basa el proveedor para establecer relaciones con el consumidor antes de la celebración del contrato;

f) las cláusulas contractuales, si las hubiere, relativas a la ley aplicable al contrato a distancia y/o a la jurisdicción competente para conocer del asunto;

g) la lengua o las lenguas en que las condiciones contractuales y la información previa a que se refiere el presente artículo se presentan, y la lengua o lenguas en que el proveedor, con el acuerdo del consumidor, lleva a cabo la comunicación mientras dure el contrato;

4) vías de recurso

a) si existe o no acceso a procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso para el consumidor que es parte en el contrato, y, de ser así, cómo puede el consumidor tener acceso a ellos;

b) la existencia de fondos de garantía u otros mecanismos de indemnización no abarcados por la Directiva 94/19/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 1994, relativa a los sistemas de garantía de depósitos (9) y la Directiva 97/9/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de marzo de 1997, relativa a los sistemas de indemnización de los inversores (10).

2. La información a que se refiere el apartado 1, cuyo fin comercial deberá indicarse inequívocamente, se comunicará de manera clara y comprensible por cualquier medio que se adapte a la técnica de comunicación a distancia utilizada, respetando debidamente, en particular, los principios de buena fe en las transacciones comerciales y los principios que regulan la protección de las personas que, con arreglo a la legislación de los Estados miembros, carecen de capacidad de obrar, como por ejemplo los menores de edad.

3. En el caso de comunicación a través de telefonía vocal:

a) al comienzo de toda conversación con el consumidor se indicará claramente la identidad del proveedor y el fin comercial de la llamada iniciada por el proveedor;

b) previa aceptación expresa del consumidor, sólo deberá suministrarse la información siguiente

- la identidad de la persona en contacto con el consumidor y su vínculo con el proveedor,

- una descripción de las características principales del servicio financiero,

- precio total que deba pagar el consumidor al proveedor del servicio financiero, incluidos todos los impuestos pagados a través del proveedor o, cuando no se pueda indicar un precio exacto, la base de cálculo que permita al consumidor comprobar el precio,

- indicación de que puedan existir otros impuestos o gastos que no se paguen a través del proveedor o que no los facture él mismo,

- la existencia o inexistencia de un derecho de rescisión de conformidad con el artículo 6 y, de existir ese derecho, su duración y las condiciones para ejercerlo, incluida información relativa al importe que pueda exigirse que pague el consumidor con arreglo al apartado 1 del artículo 7.

El proveedor informará al consumidor acerca de la existencia de información adicional disponible previa petición y del tipo de información en cuestión. En todo caso, el proveedor proporcionará la información plena cuando cumpla con sus obligaciones según el artículo 5



4. La información sobre las obligaciones contractuales, que deberá comunicarse al consumidor durante la fase precontractual, deberá ser conforme a las obligaciones contractuales que resulten de la legislación normalmente aplicable al contrato si éste se celebrara.

Artículo 4. Requisitos adicionales de información

1. Cuando existan disposiciones en la legislación comunitaria que regulen servicios financieros que requieran informaciones previas adicionales a las que figuran en el apartado

1 del artículo 3, dichos requisitos seguirán siendo de aplicación.

2. Hasta tanto tenga lugar una armonización suplementaria, los Estados miembros podrán mantener o introducir disposiciones más estrictas sobre los requisitos de información previa siempre y cuando dichas disposiciones sean conformes con el Derecho comunitario.

3. Los Estados miembros deberán comunicar a la Comisión las disposiciones nacionales sobre requisitos de información previa previstas en los apartados 1 y 2 del presente artículo cuando dichos requisitos sean adicionales a los que se enumeran en el apartado 1 del artículo 3. La Comisión deberá tener en cuenta las disposiciones nacionales comunicadas al elaborar el informe a que se refiere el apartado 2 del artículo 20.

4. La Comisión, con objeto de crear un alto nivel de transparencia por todos los medios pertinentes, garantizará que dicha información relativa a las disposiciones nacionales que se le haya comunicado, sea puesta a disposición de los consumidores y de los proveedores.

Artículo 5. Comunicación de las condiciones contractuales y de la información previa

1. El proveedor comunicará al consumidor todas las condiciones contractuales, así como la información contemplada en el apartado 1 del artículo 3 y en el artículo 4, en soporte de papel u otro soporte duradero accesible al consumidor y puesto a su disposición con la suficiente antelación antes de que el consumidor asuma obligaciones mediante cualquier contrato a distancia u oferta.

2. El proveedor cumplirá inmediatamente después de la celebración del contrato las obligaciones que le incumben con arreglo a lo dispuesto en el apartado 1 cuando aquél se haya celebrado a petición del consumidor utilizando una técnica de comunicación a distancia que no permita transmitir las condiciones contractuales y la información de conformidad con el apartado 1.

3. En cualquier momento durante la relación contractual, el consumidor tendrá derecho a obtener, si así lo solicita, las condiciones contractuales en soporte de papel. Además, el consumidor tendrá el derecho de cambiar las técnicas de comunicación a distancia utilizadas, salvo que sea incompatible con el contrato celebrado o con la naturaleza del servicio financiero prestado.

Artículo 6. Derecho de rescisión

1. Los Estados miembros velarán por que el consumidor disponga de un plazo de 14 días naturales para rescindir el contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna. Sin embargo, dicho plazo deberá ampliarse hasta 30 días naturales en el caso de contratos relacionados con seguros de vida contemplados en la Directiva 90/619/CEE y jubilaciones personales.

El plazo durante el cual podrá ejercerse el derecho de rescisión comenzará a correr:

- bien el día de la celebración del contrato, salvo en relación con los mencionados seguros de vida, para los que el plazo comenzará cuando se informe al consumidor de que el contrato ha sido celebrado,

- bien a partir del día en que el consumidor reciba las condiciones contractuales y la información, de conformidad con los apartados 1 y 2 del artículo 5, si ésta es posterior.

Los Estados miembros, además del derecho de rescisión, podrán establecer que se suspenda la aplicabilidad de los contratos a distancia relativos a servicios de inversión durante el plazo previsto en el presente apartado.

2. El derecho de rescisión no se aplicará a los contratos relativos a:

a) servicios financieros cuyo precio dependa de fluctuaciones de los mercados financieros que el proveedor no pueda controlar, que pudieran producirse durante el plazo en el transcurso del cual pueda ejercerse el derecho de rescisión, como, por ejemplo, los servicios relacionados con:

- operaciones de cambio de divisas,
- instrumentos del mercado monetario,
- títulos negociables,
- participaciones en entidades de inversión colectiva,
- contratos financieros de futuros, incluidos los instrumentos equivalentes que impliquen una liquidación en efectivo,
- contratos de futuros sobre tipos de interés (FRA),
- contratos de permuta (swaps) sobre tipos de interés, sobre divisas o los contratos de intercambios ligados a acciones o a un índice sobre acciones (equity swaps),



- opciones destinadas a la compra o venta de cualquiera de los instrumentos contemplados en la presente letra, incluidos los instrumentos equivalentes que impliquen una liquidación en efectivo. Concretamente, se incluyen en esta categoría las opciones sobre divisas y sobre tipos de interés;

b) pólizas de seguros de viaje o de equipaje o seguros similares de una duración inferior a un mes;

c) contratos que se hayan ejecutado en su totalidad por ambas partes a petición expresa del consumidor antes de que éste ejerza su derecho de rescisión.

3. Los Estados miembros podrán disponer que el derecho de rescisión no se aplique a:

a) los créditos destinados principalmente a la adquisición o conservación de derechos de propiedad en terrenos o en inmuebles existentes o por construir, o a renovar o mejorar inmuebles; o

b) los créditos garantizados ya sea por una hipoteca sobre un bien inmueble o por un derecho sobre un inmueble;

c) las declaraciones de consumidores hechas con la intervención de un fedatario público, siempre y cuando éste dé fe de que se han garantizado los derechos del consumidor contemplados en el apartado 1 del artículo 5.

Lo dispuesto en el presente apartado no afectará al derecho al período de reflexión en beneficio del consumidor que resida en un Estado miembro en caso de que el mismo exista en el momento de adopción de la presente Directiva.

4. Los Estados miembros que hagan uso de la posibilidad que establece el apartado 3 deberán comunicarlo a la Comisión.

5. La Comisión deberá poner a disposición del Parlamento Europeo y del Consejo la información comunicada por los Estados miembros y garantizar que tengan acceso a la misma los consumidores y proveedores que la soliciten.

6. Cuando el consumidor ejerza su derecho de rescisión, lo notificará, antes de expirar el plazo correspondiente, con arreglo a las instrucciones que se le hayan dado de conformidad con lo dispuesto en la letra d) del punto 3 del apartado 1 del artículo 3, por un procedimiento que permita dejar constancia de la notificación y que sea conforme al Derecho nacional. Se considerará que la notificación ha sido hecha dentro de plazo si se hace en un soporte de papel o sobre otro soporte duradero, disponible y accesible al destinatario, y se envía antes de expirar el plazo.

7. El presente artículo no se aplicará a los acuerdos de crédito rescindidos con arreglo a lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 6 de la Directiva 97/7/CE y del artículo 7 de la Directiva 94/47/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 1994, relativa a la protección de los adquirentes en lo relativo a determinados aspectos de los contratos de adquisición de un derecho de utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido (11).

En caso de que a un contrato a distancia relativo a un servicio financiero determinado se le haya adjuntado otro contrato a distancia referente a servicios financieros prestados por el proveedor o por un terce-

ro basado en un acuerdo entre el tercero y el proveedor, dicho contrato adicional quedará resuelto, sin penalización alguna, cuando el consumidor ejerza el derecho de rescisión con arreglo a lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 6.

8. Lo dispuesto en el presente artículo se entenderá sin perjuicio de las disposiciones legales y reglamentarias de los Estados miembros sobre rescisión o cancelación de los contratos a distancia o sobre su inaplicabilidad y del derecho del consumidor de cumplir sus obligaciones contractuales antes de la fecha fijada en el contrato a distancia. Se aplicará esta disposición independientemente de las condiciones y de los efectos jurídicos de la resolución del contrato a distancia.

Artículo 7. Pago del servicio prestado antes de la rescisión

1. Cuando el consumidor ejerza el derecho de rescisión que le otorga el apartado 1 del artículo 6, solamente estará obligado a pagar, a la mayor brevedad, el servicio financiero realmente prestado por el proveedor de conformidad con el contrato. No podrá darse comienzo a la ejecución del contrato hasta que el consumidor haya dado su consentimiento. El importe que deba pagar no podrá:

- rebasar un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio, comparada con la cobertura total del contrato,

- ser en ningún caso de tal magnitud que pueda ser entendida como una penalización.

2. Los Estados miembros podrán prever que el consumidor no esté obligado a pagar ninguna cantidad cuando rescinda un contrato de seguro.

3. El proveedor no podrá exigir pago alguno del consumidor a tenor del apartado 1 a menos que pueda demostrar que el consumidor ha sido debidamente informado del importe adeudado, de conformidad con lo establecido en la letra a) del punto 3 del apartado 1 del artículo 3. Sin embargo, no podrá en ningún caso exigir dicho pago en caso de que haya iniciado la ejecución del contrato antes de expirar el período de rescisión que establece el apartado 1 del artículo 6 sin que el consumidor lo haya solicitado previamente.

4. El proveedor reembolsará al consumidor a la mayor brevedad, y dentro de un plazo máximo de treinta días naturales, todas las cantidades que haya percibido de éste con arreglo a lo establecido en el contrato a distancia, salvo el importe mencionado en el apartado 1. Dicho plazo comenzará a correr el día en que el proveedor reciba la notificación de la rescisión.

5. El consumidor devolverá al proveedor cualquier cantidad o bien que haya recibido de éste, a la mayor brevedad y a más tardar 30 días naturales después de que el consumidor remita la notificación de la rescisión.

Artículo 8. Pago mediante tarjeta

Los Estados miembros velarán por que existan medidas apropiadas para que:

- el consumidor pueda solicitar la anulación del pago en caso de utilización fraudulenta de su tarjeta de pago en el marco de contratos a distancia,



- en caso de dicha utilización fraudulenta se abonen en cuenta al consumidor las sumas abonadas en concepto de pago o se le restituyan.

Artículo 9. Servicios no solicitados

Sin perjuicio de las normas previstas en la legislación de los Estados miembros relativas a la renovación tácita de los contratos a distancia, cuando éstas permitan dicha renovación tácita, los Estados miembros tomarán las medidas necesarias a fin de:

- prohibir la prestación de servicios financieros a un consumidor sin la solicitud previa de éste, cuando esta prestación implique una exigencia de pago inmediato o aplazado,
- dispensar al consumidor de toda obligación en caso de prestación no solicitada, sin que la falta de respuesta pueda considerarse como consentimiento.

Artículo 10. Comunicaciones no solicitadas

1. Será necesario el consentimiento previo del consumidor para que un proveedor pueda utilizar las técnicas de comunicación a distancia siguientes:

- a) sistema automático de llamada sin intervención humana (llamadas automáticas);
- b) fax.

2. Los Estados miembros velarán por que las técnicas de comunicación a distancia distintas de las previstas en el apartado 1, cuando permitan una comunicación individual:

- a) no se autoricen si no se ha obtenido el consentimiento previo de los consumidores afectados, o
- b) solamente puedan utilizarse en caso de que no exista oposición manifiesta del consumidor.

3. Las medidas indicadas en los apartados 1 y 2 no supondrán ningún gasto para el consumidor.

Artículo 11. Sanciones

Los Estados miembros deberán prever sanciones adecuadas en caso de incumplimiento por parte del proveedor de las disposiciones nacionales adoptadas para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva.

En particular, podrán disponer al respecto que el consumidor pueda rescindir el contrato en todo momento, sin gastos y sin penalización alguna.

Dichas sanciones deberán ser efectivas, proporcionadas y disuasorias.

Artículo 12. Carácter imperativo de las disposiciones de la presente Directiva

1. El consumidor no podrá renunciar a los derechos que se le confieren en virtud de la presente Directiva.

2. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el consumidor no pierda la protección concedida en virtud de la presente Directiva por haberse elegido como aplicable al contrato la legislación de un tercer país, si el contrato tiene un vínculo estrecho con el territorio de uno o más Estados miembros.

Artículo 13. Recurso judicial o administrativo

1. Los Estados miembros velarán por que existan medios adecuados y eficaces de asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva en interés de los consumidores.

2. Los medios contemplados en el apartado 1 incluirán disposiciones que permitan a uno o más de los organismos siguientes, tal como se establezca en la legislación nacional, acudir, según la legislación nacional, a los tribunales o a los órganos administrativos competentes para hacer que se apliquen las disposiciones nacionales previstas para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva:

- a) organismos públicos o sus representantes;
- b) organizaciones de consumidores que posean un interés legítimo en la protección de los consumidores;
- c) organizaciones profesionales que posean un interés legítimo para actuar.

3. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para garantizar que, sobre la base de una resolución judicial, de una decisión administrativa o de una decisión de una autoridad de control que haya sido notificada previamente, los operadores y proveedores de técnicas de comunicación a distancia pongan fin a las prácticas declaradas no conformes con las disposiciones de la presente Directiva, si los citados operadores y proveedores pueden hacerlo.

Artículo 14. Recurso extrajudicial

1. Los Estados miembros alentarán el establecimiento y desarrollo de procedimientos extrajudiciales apropiados y eficaces de reclamación y recurso adecuados para la resolución de litigios de los consumidores relativos a los servicios financieros prestados a distancia.

2. En particular, los Estados miembros fomentarán que los órganos competentes para la resolución extrajudicial de litigios cooperen en la resolución de litigios transfronterizos relativos a los servicios financieros prestados a distancia.

Artículo 15. Carga de la prueba

Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 7, los Estados miembros podrán disponer



que la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones que incumban al proveedor en materia de información del consumidor, así como del consentimiento del consumidor para la celebración del contrato y, cuando proceda, para su ejecución, pueda recaer en el proveedor.

Tendrá la consideración de cláusula abusiva con arreglo a lo dispuesto en la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores (12), toda cláusula contractual por la que se establezca que la carga de la prueba del cumplimiento, por parte del proveedor, de la totalidad o de parte de las obligaciones que le incumben en virtud de la presente Directiva, recae en el consumidor.

Artículo 16. Adopción de medidas transitorias

Los Estados miembros podrán imponer normas nacionales que sean conformes con la presente Directiva a los proveedores establecidos en un Estado miembro que todavía no haya llevado a cabo la transposición de la presente Directiva y cuyo ordenamiento jurídico no imponga obligaciones equivalentes a las que establece la presente Directiva.

Artículo 17. Directiva 90/619/CEE

El primer párrafo del apartado 1 del artículo 15 de la Directiva 90/619/CEE se sustituirá por el texto siguiente:

«1. Cada Estado miembro dispondrá que el tomador de un contrato de seguro de vida individual disponga de un plazo de 30 días naturales, a partir del momento en que se informe al tomador de que se celebra el contrato, para renunciar a los efectos del contrato.».

Artículo 18. Directiva 97/7/CE

La Directiva 97/7/CE se modificará como sigue:

1) En el apartado 1 del artículo 3, el primer guión se sustituirá por el texto siguiente:

«- que se refieran a cualquier servicio financiero a los que se aplica la 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 (*).

2) Se suprimirá el anexo II.

Artículo 19. Directiva 98/27/CE

Se añadirá al anexo de la Directiva 98/27/CE el punto 11 siguiente:

«11. Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y el 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 (**).

Artículo 20. Examen

1. Una vez puesta en aplicación la presente Directiva, la Comisión examinará el funcionamiento del mercado interior de los servicios financieros respecto de la comercialización de dichos servicios. Procurará analizar y exponer en detalle las dificultades a las que se enfrenten o pudieran enfrentarse consumidores y proveedores, en especial las que se deriven de las diferencias entre las disposiciones nacionales y las relativas a la información y al derecho de rescisión.

2. A más tardar el 9 de abril de 2006, la Comisión presentará un informe al Parlamento Europeo y al Consejo sobre los problemas a los que tengan que hacer frente tanto los consumidores como los proveedores que pretendan comprar o vender servicios financieros, junto con propuestas, cuando resulte necesario, de modificación, de mayor armonización, o ambas, de las disposiciones relativas a la información y al derecho de rescisión en la legislación comunitaria relativa a los servicios financieros y/o los servicios cubiertos por el artículo 3.

Artículo 21. Adaptación del Derecho interno a la Directiva

1. Los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva a más tardar el 9 de octubre de 2004. Informarán de ello inmediatamente a la Comisión. Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones estas incluirán una referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.

2. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las principales disposiciones de derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva así como una tabla de correspondencias entre las disposiciones de la presente Directiva y las disposiciones nacionales que le corresponden.

Artículo 22. Entrada en vigor

La presente Directiva entrará en vigor el día de su publicación en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas.

Artículo 23. Destinatarios

Los destinatarios de la presente Directiva serán los Estados miembros.



La responsabilidad del consumidor en caso de robo o pérdida de su tarjeta de crédito

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 ope-

raciones 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 comuni-

cará 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 suscripción), 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 reposi-



ción 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.



Código europeo de buena conducta en materia de pago electrónico

Código europeo de buena conducta en materia de pago electrónico (Relaciones entre organismos financieros, comerciantes-prestadores de servicios y consumidores). (DOCE L 365 de 24 de diciembre).

LA COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS,

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

Considerando que, en el Libro Blanco para la plena realización del mercado interior, la Comisión se comprometió a formular propuestas para adaptar a las dimensiones de este mercado las innovaciones y las legislaciones relativas a las nuevas formas de pago;

Considerando que la Comisión dirigió al Consejo, el 12 de enero de 1987, una Comunicación con el título: "Una baza para Europa: las nuevas tarjetas de pago" (1);

Considerando que, puesto que el desarrollo tecnológico guarda una estrecha relación con la unificación del mercado interior, el pago electrónico debería contribuir a la rápida modernización de los servicios bancarios, del comercio y de las industrias de telecomunicaciones y de información;

Considerando que los consumidores tienen derecho a esperar ventajas concretas de este proceso;

Considerando que la acción comunitaria debe hacer posible además la consecución de un gran mercado;

Considerando que el desarrollo de los nuevos medios de pago se inscribe en la perspectiva de la integración financiera y monetaria de la Comunidad y en el de la amplificación de la Europa de los ciudadanos;

Considerando que la libre circulación de mercancías y capitales sólo llegar a ser plenamente eficaz si se dispone del apoyo tecnológico de los nuevos medios de pago;

Considerando que éstos deben ponerse a disposición de los interlocutores económicos en condiciones comparables en todos los Estados miembros, si bien la Comisión es consciente de que el desarrollo de las tarjetas de pago (tarjetas de pago provistas de pistas magnéticas y/o de un microprocesador) puede tener un significado bastante distinto según los Estados miembros y de que existen otras alternativas;

Considerando que es necesario actuar en común para conseguir normas y modalidades de utilización que permitan, en interés de los usuarios, la compatibilidad y complementariedad de los sistemas de pago;

Considerando que conviene formular algunos principios generales de comportamiento leal en las relaciones entre organismos financieros (bancos y establecimientos de crédito), comerciantes o prestadores de servicios y consumidores titulares de tarjetas;

Considerando que tal formulación favorecer la aplicación rápida y eficaz de las nuevas tecnologías;

Considerando que el desarrollo heterogéneo y no coordinado de estas tecnologías no debería reducir las posibilidades que ofrecen de conseguir la deseada compatibilidad de los sistemas de pago electrónicos europeos;

Considerando que debe lograrse la compatibilidad de las tarjetas y la interconexión de las redes europeas para hacer posible el acceso mutuo de los sistemas y la uniformidad de las principales normas sobre la utilización;

Considerando que, aunque los bancos y demás organismos financieros interesados son los que han de decidir si se van a hacer compatibles los sistemas, la Comisión tiene la responsabilidad de garantizar que los progresos realizados en esta vía no serán un obstáculo para la libre competencia dentro del mercado europeo;

Considerando que es evidente que tratar de definir, a nivel comunitario, de una manera rígida y detallada, el funcionamiento de sistemas que se encuentran en plena evolución, podría conducir al establecimiento de normas rápidamente superadas que, incluso, frenarían el desarrollo electrónico; que esto no prejuzga en nada la oportunidad de determinar los principios esenciales de la protección de los consumidores en la materia;

Considerando, sin embargo, que es conveniente que la Comisión procure, en la fase actual, que todos los cambios en la materia tengan lugar dentro del respeto de las normas del Tratado y trate de establecer y promover un consenso sobre la evolución de estos sistemas en el interés europeo;



Considerando, en efecto, que, si estas tecnologías no se desarrollan a gran escala en todos los Estados miembros, no se podrán delimitar con precisión todos los problemas específicos que pueden surgir, sobre todo en la etapa final de las redes y de utilización de los nuevos medios de pago;

Considerando, por todo ello, que un enfoque "estimulante" como un código de buena conducta flexible debe facilitar la adaptación a la evolución de estas nuevas tecnologías,

RECOMIENDA:

a todos los interlocutores económicos implicados que se atengan a las disposiciones del "Código europeo de buena conducta en materia de pago electrónico" que a continuación se describen:

(1) COM(86) 754 final.

CÓDIGO EUROPEO DE BUENA CONDUCTA EN MATERIA DE PAGO ELECTRÓNICO

I. FINALIDAD

1. En el Código se resumen las condiciones que deben reunirse para que las nuevas formas de pago electrónico se desarrollen de manera que sean beneficiosas para todos los interlocutores económicos y puedan ofrecer:

seguridad y comodidad a los consumidores, más productividad y seguridad a prestadores y emisores,

- un mercado importante a la industria europea.

2. Todos los que apliquen o utilicen los sistemas de tarjeta de pago tendrían que respetar los principios de lealtad expuestos en el Código.

3. La evolución tecnológica tendría que responder a una concepción europea de los medios de pago electrónico con una interoperabilidad lo más general posible para evitar la compartimentación de los sistemas y, por consiguiente, del mercado.

II. A LOS EFECTOS DEL PRESENTE CÓDIGO SE ENTENDERÁ:

1. por "pago electrónico": cualquier operación de pago efectuada con una tarjeta de pista/s magnética/s o con un microprocesador incorpo-

rado, en un equipo terminal de pago electrónico (TPE) o terminal de punto de venta (TPV).

Quedan excluidas de este Código:

- las tarjetas privadas que no correspondan a la definición de pago electrónico anteriormente expuesta;

- las tarjetas con fines distintos del pago directo o aplazado;

- los pagos con cheque garantizados con una tarjeta bancaria;

- los pagos con tarjeta por procedimientos mecánicos (notas de cargo);

2. por "emisor": cualquier establecimiento de crédito u organización de tarjetas que expidan tarjetas de pago de uso electrónico, cualquier empresa de producción o de servicios que expidan también tarjetas de este tipo;

3. por "prestadores": las empresas de comercio o de servicios;

4. por "consumidores": los titulares de tarjetas;

5. por "interoperabilidad": situación en la cual las tarjetas emitidas en un Estado miembro y/o pertenecientes a un determinado sistema de tarjetas puedan utilizarse en otros Estados miembros y/o en las redes de otro sistema; esto presupone una compatibilidad tecnológica de las tarjetas y lectores utilizados en los distintos sistemas, así como una apertura de los mismos mediante acuerdos basados en el principio de reciprocidad.

III. PRINCIPIOS GENERALES

Contratos

a) Los contratos celebrados entre los emisores o su representante y los prestadores o los consumidores revestirán la forma escrita y deberán ser objeto de una petición previa. Definirán con precisión las condiciones generales y específicas del acuerdo¹.

b) Se redactarán en la/s lengua/s oficial/es del Estado miembro en que se haya celebrado.

c) Cualquier tarificación del baremo de cargas se fijará con transparencia teniendo en cuenta las cargas y riesgos reales y no supondrá ningún obstáculo a la libre competencia.

d) Todas las condiciones, siempre que sean conformes a la ley, serán libremente negociables y se establecerán claramente en el contrato.



e) Las condiciones específicas de rescisión del contrato se precisarán y comunicarán a las partes antes de la celebración del contrato.

Interoperabilidad

La interoperabilidad deber ser en una fecha determinada (1), total y universal, por lo menos en la Comunidad, para que el prestador de servicios y el consumidor puedan afiliarse a la/s red/es o emisor/es que elijan, pudiendo cada terminal tratar todas las tarjetas.

3. Equipo

a) Los terminales de pago electrónico registrarán, controlarán y transmitirán el pago y podrán integrarse en un terminal de punto de venta.

b) Si el prestador así lo desea, podrá tener la posibilidad de dotarse de un único terminal polivalente.

c) El prestador tendrá la posibilidad de elegir libremente su terminal de punto de venta, de alquilarlo o comprarlo, con la única condición de que esté autorizado para satisfacer las exigencias del sistema de pago en conjunto y para incorporarse al proceso de interoperabilidad.

4. Protección de los datos y seguridad

a) El pago electrónico será irreversible. La orden dada por medio de una tarjeta ser irrevocable e impedir cualquier oposición.

b) Al efectuar el pago, los datos transmitidos al banco del prestador y posteriormente al emisor no afectarán, en ningún caso, a la protección de la vida privada. Se limitarán estrictamente a los datos previstos normalmente para cheques y transferencias.

c) Todos los problemas que plantean la protección de los datos y la seguridad deberán ser claramente expuestos y resueltos, en todas las etapas, en los contratos entre las partes.

d) Los contratos no afectarán a la libertad de gestión y de competencia entre prestadores de servicios.

5. Acceso equitativo al sistema

a) Todos los prestadores de servicios interesados podrán acceder de forma equitativa al sistema de pago electrónico, sea cual fuere su importancia económica.

Sólo se podrá impedir el acceso a un prestador por motivos legítimos

b) La remuneración de los mismos servicios para operaciones realizadas dentro de un Estado miembro y para las operaciones transnacionales con otros países de la Comunidad no deber dar lugar a diferencias injustificadas entre los servicios internos y transnacionales, especialmente en las regiones fronterizas.

IV. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. Relativas a las relaciones entre emisores y prestadores

a) Para facilitar la apertura entre distintos sistemas de tarjetas, los contratos que se celebren entre emisores, por un lado, y entre prestadores, por otro, no incluirán ninguna cláusula de exclusividad en la que se exija al prestador que se limite al sistema con el que ha contratado un acuerdo.

b) Los contratos deberán permitir a los prestadores de servicios establecer una competencia efectiva entre los distintos emisores. Las disposiciones obligatorias se limitarán estrictamente a las exigencias técnicas que garanticen el buen funcionamiento del sistema.

2. Relativas a las relaciones entre emisores y consumidores.

El consumidor titular de la tarjeta adoptar las precauciones razonables para garantizar la seguridad de la tarjeta emitida y observar las condiciones específicas (pérdida o robo) del contrato que haya firmado.

3. Relativas a las relaciones entre prestadores y consumidores.

El prestador escribir en forma perfectamente visible las tarjetas o las siglas de las tarjetas objeto de su afiliación y que esté obligado a aceptar.



boletín de suscripción

Fecha:
 Nombre: Apellidos:
 Domicilio: CP:
 Ciudad: Teléfono:
 D.N.I.: Firma:

Precios suscripción (marque la opción deseada):
 Conjunta a 11 números de La Economía de los Consumidores y 4 de impositores USUARIOS: 28 euros
 La Economía de los Consumidores: 20 euros/11 números
 impositores USUARIOS: 10 euros/4 números

Forma de Pago (marque la opción deseada):
 Giro Postal N.º por euros
 Transferencia bancaria a nombre de ADICAE, c/c 01821834150206252797, BBVA Sucursal Avda. América, 54, 50007 Zaragoza.
 Domiciliación Bancaria Muy Sres. Míos: Les ruego que con cargo a mi cta. atiendan hasta nueva orden los recibos que presente ADICAE en concepto de suscripción a la/s revista/s La Economía de los Consumidores y/o impositores-Usuarios

Titular: Banco/Caja:
 Agencia: Dirección:
 Población: C.P.:
 Código Cuenta Cliente (C.C.C.): Fecha:/200.....
 Firma del titular:
 Cheque a nombre de ADICAE, por valor de euros