



La falta de confianza del consumidor en el uso de medios de pago, en especial en la contratación a distancia de servicios financieros

Grupo de Trabajo de expertos en medios de pago de la Dirección General de mercado interior, Comisión Europea

Existe la necesidad en el ámbito de medios de pago de fijar unas normas o derechos básicos de los consumidores como podrían ser:

- La no discriminación del coste de pago de un servicio o producto dependiendo del medio de pago escogido por el consumidor.

- La portabilidad del número de cuenta.

- El derecho de acceso de los consumidores a medios de pago.

- Un principio de seguridad del consumidor en el uso de los medios de pago.

Es necesario, conociendo que principalmente se deben de buscar: seguridad, información y seguridad jurídica, en el ámbito de lo particular:

- Un nuevo marco jurídico (no su regulación a través primero de códigos de buena conducta y después a través de Recomendaciones, que son sistemáticamente incumplidas por el sector financiero europeo) para los pagos en el mercado interior, un marco menos disperso.

- La inmediata aplicación del Reglamento 256/2001/CEE sobre pagos transfronterizos, en la actualidad absolutamente incumplido por el sector financiero y que supone la falta de realidad de un mercado único con libertad de capitales.

- La representación de los consumidores, más que nunca, en los órganos que se refieren a medios de pago y a servicios financieros a distancia: en especial en el EPC (European Payments Council) y la aplicación de planes con sanciones para los supuestos de incumplimiento por el sector financiero en Europa.

- Elevar al rango de Directiva los elementos referentes a la responsabilidad del consumidor en el caso de pago fraudulento o erróneo con medios de pago diferentes al efectivo, en particular en pagos con tarjetas.

- Unificar a nivel europeo el acceso a los mercados de las empresas de servicios financieros: Solución a problemas como el caso de "domiciliaciones en el extranjero", hasta ahora no resueltas: Éste es, por ejemplo, el caso de las operaciones de adeudo directo, que todavía no existen a nivel comunitario (véase el anexo 16). Éste es particularmente el caso de los pagos periódicos regulares (por ejemplo, una suscripción a un periódico extranjero o los servicios de una casa de veraneo en otro Estado miembro), para los que no es posible la 'domiciliación'. Para que los consumidores puedan aprovechar plenamente las ventajas del mercado interior, los servicios transfronterizos de pago tienen que ser tan eficaces como los nacionales.

Es necesario una revisión del marco jurídico para establecer una área única de pagos que -pese a la introducción del euro- sigue sin existir. Las cuestiones principales a abordar consisten en los requisitos de información esenciales y coherentes dirigidos a los clientes, en los derechos y obligaciones jurídicas de los usuarios y prestadores de servicios de pago, en la seguridad jurídica de las operaciones, etc. Estas cuestiones son particularmente importantes para los consumidores, la parte más débil entre las intervinientes: consumidores, empresa-



rios, bancos que actúan como prestadores de servicios de pago y para el sector de las tarjetas de pago.

Servicios de pago y mercado interior: situación de los servicios financieros a distancia en la UE

Las operaciones de pago perfeccionan el intercambio de las posiciones acreedoras y deudoras; son el corolario de la compra de bienes y servicios, de incontables decisiones individuales sobre el ahorro y la inversión, o simplemente del servicio de envío de dinero, en especial en el caso de servicios financieros a distancia.

Unos sistemas y proveedores de pagos sanos contribuyen a la confianza en la divisa y a la estabilidad financiera. En todas las economías nacionales, esta actividad de los servicios de pago emplea a un considerable número de personas.

Los pagos de ámbito nacional se efectúan de manera rápida, segura y económica. Sin embargo, en la UE persiste aún, en gran medida, una fragmentación entre los mercados nacionales de pago por una parte, y los mercados transfronterizos de pago por otra. Esto es contrario al principio mismo del mercado interior [apartado 2 del artículo 14 del Tratado], puesto que da lugar a un efecto transfronterizo. Lamentablemente la zona euro solamente ha conseguido convertirse hasta el momento en un mercado doméstico al contado.

Necesidad de una revisión general del actual marco jurídico

En general se coincide en que el mercado interior de pagos en euros debe considerarse un mercado doméstico de pagos. Sin embargo, en lo que respecta al entorno jurídico de esta Área única de pagos, la situación es insatisfactoria. Aunque en la legislación de pagos de la UE hay un "acervo comunitario" que permite considerar el mercado interior como una jurisdicción única, el actual marco jurídico parece requerir, por los motivos expuestos a continuación, una revisión fundamental en lo tocante a los pagos en el mercado interior.

Es necesario revisar las actuales deficiencias legales, la necesidad de tener en cuenta el mercado y los progresos tecnológico, la dimensión de mercado interior, buscar la protección del consumidor y apoyar los esfuerzos del sector de pagos para conseguir un mercado de pagos eficaz y seguro.

Eliminación de las barreras y de la incertidumbre jurídica

La liberalización del capital ha facilitado las transferencias transfronterizas de dinero dentro

de la UE, pero el mercado interior, en especial para pagos al por menor, no es aún tan eficaz como a nivel nacional. También persisten diferencias entre las legislaciones y convenios nacionales relativos a los servicios de pago en el mercado interior. El nuevo marco jurídico debería suprimir, en su caso, estas barreras legales a un Área única de pagos, sobre todo si suponen un obstáculo para el funcionamiento apropiado de las infraestructuras de pago a escala comunitaria y si regímenes como, por ejemplo, las normas relativas a la revocación de una orden de pago son distintas según el lugar del mercado interior en el que se efectúa la orden. Es fundamental la interoperabilidad, el empleo de normas técnicas comunes y la armonización de las normas jurídicas esenciales.

Mayor eficacia en un mercado más amplio

Algunos de los actuales textos jurídicos de la UE sobre pagos se refieren solamente a los pagos transfronterizos, y otros a todos los pagos. La integración de la UE ha progresado suficientemente, y el mercado interior debe también incluir un mercado integrado de pago. La intención del sector de pagos es crear un Área única europea de pagos. Consecuentemente, debe revisarse a este respecto la actual legislación y, en la medida necesaria, el nuevo marco jurídico debe abarcar todos los pagos, nacionales y transfronterizos, con las mismas disposiciones jurídicas. El nuevo marco jurídico debería simplificar considerablemente la legislación necesaria de la UE con respecto a la situación actual, por ejemplo, en el caso de las normas vigentes sobre transferencias transfronterizas.

Simplificación y mejora de la aplicación de la legislación de la UE

Las actuales disposiciones jurídicas de la UE sobre pagos se contienen en diversos tipos de instrumentos jurídicos de la UE: un Reglamento (2560/2001/EC) que introduce la igualdad de coste entre pagos transfronterizos en euros dentro de la UE y los correspondientes pagos nacionales, que es directamente vinculante jurídicamente sin transposición al derecho nacional; una Directiva (97/5/EC), que facilita las transferencias transfronterizas estableciendo algunos requisitos de protección de los clientes, que tuvo que ser incorporada al derecho nacional para ser aplicable; una Recomendación (97/489/EC) que prevé la protección de los clientes que utilizan instrumentos electrónicos de pago, como las tarje-



tas de pago. La coexistencia de los tres actos jurídicos fundamentales es confusa puesto que varias disposiciones se solapan. Algunas normas de la Directiva se han hecho ya anticuadas tras la adopción del Reglamento. Un reciente informe de la Comisión sobre la Directiva ha revelado algunos defectos. Un estudio de la Recomendación 97/489/CE demostró una transposición insuficiente a la legislación nacional. La Recomendación anunciaba ya la intención de la Comisión de proponer legislación vinculante. En conclusión, parece necesario poner al día el actual marco jurídico para pagos.

Atención a los nuevos progresos tecnológicos y del mercado

El ámbito de los pagos se encuentra en una fase de renovación radical debido a los progresos generales tecnológicos y de mercado. Es importante examinar si la legislación actual sobre pagos es aún suficiente y apropiada para establecer el marco para el mercado y sus participantes.

Los usuarios de los servicios de pago consideran que algunas operaciones de pago -especialmente en el actual entorno tecnológico-

deberían ofrecerse a un precio marginalmente bajo y casi en tiempo real. En estas condiciones, es probable que los pagos monetarios -que, en su mayor parte suelen ofrecerse gratuitamente al individuo mutualizando el coste a la sociedad- sean sustituidos cada vez más por medios modernos de pago no monetarios. Muchos ciudadanos valoran la conveniencia de estos instrumentos modernos si proporcionan una seguridad adecuada y preservan sus intereses.

Éste es especialmente el caso en el contexto del comercio electrónico y de la venta a distancia, pero se aplica también a otras situaciones de venta en comercios y otras situaciones de pago físico. Crecen sin parar los nuevos medios de servicios a cambio del pago de cantidades muy pequeñas (micropagos). Los vendedores de estos bienes y servicios requieren métodos automatizados y seguros de pago para reducir al mínimo su actividad administrativa, y necesitan también garantías sobre la irrevocabilidad de los pagos. Las disposiciones que se dicten en este sentido deben tratar básicamente los requisitos de seguridad, información y seguridad jurídica.

**Defendemos su ahorro
y su ECONOMÍA**

**La rentabilidad de su
ahorro y CONSUMO**

**Sus DERECHOS
como consumidor**

**La mejor
información**



**Por solo 2 Euros
el periódico de
los usuarios ¡Pídalo en su
quiosco o suscríbese!**

SUSCRÍBASE

...y saldrá ganando



El impulso de la Comisión Europea a un intento de modificación sustancial al marco jurídico de los pagos en el mercado interior

Bruselas, 1.12.2003 COM (2003) 718 final Comunicación de la Comisión al Consejo y Parlamento Europeo, relativa al nuevo marco jurídico para los pagos en el mercado interior

2

El Reglamento (2560/2001) sobre los pagos transfronterizos en euros ha contribuido a reducir considerablemente el precio de los pagos transfronterizos en el mercado interior y ha significado un incentivo para el sector de pagos para modernizar sus infraestructuras comunitarias de pago.

Ello ha supuesto un paso importante en el proceso para establecer una zona única de pagos no monetarios en el mercado interior, que no existe pese a la introducción del euro. Sin embargo, queda aún camino por recorrer, pues existen todavía en Europa obstáculos técnicos y legales que impiden que los ciudadanos, empresas y prestadores de servicios de pago puedan beneficiarse de una zona verdaderamente integrada de pagos no monetarios. El mercado interior de bienes y servicios no puede funcionar correctamente sin unos servicios de pagos baratos, eficaces y seguros.

El actual marco jurídico de los pagos se basa en gran medida en normativas nacionales, lo que motiva la fragmentación del mercado interior. Ello dificulta el establecimiento de estructuras de ámbito comunitario por los prestadores de servicios de pago. Debe también revisarse y consolidarse la legislación comunitaria sobre los servicios de pagos, en su mayoría aplicable a los pagos transfronterizos.

La eliminación de los obstáculos técnicos y legales debe asegurar unos servicios de pago eficaces, la competencia justa, la adecuada protección de los usuarios de los servicios de pagos y la seguridad de los pagos, y debe garantizar la certeza jurídica a todas las partes implicadas en el proceso de pago.

La finalidad de la Comunicación es consultar a todas las partes interesadas sobre los objetivos generales que deben presidir la modernización y simplificación del marco regulador aplicada a los servicios de pagos al por menor en el mercado interior. Esta consulta debe permitir a la Comisión presentar propuestas adecuadas para un Nuevo marco jurídico para pagos. La Comunicación viene acompañada de 21 anexos que plantean diversas cuestiones legales y técnicas en torno al funcionamiento correcto de la zona única de pagos.

ESQUEMA

LISTA DE LOS ANEXOS en los que se señalan las principales cuestiones a abordar en materia de medios de medios de pago.

Anexo 01: DERECHO A PRESTAR AL PÚBLICO UN SERVICIO DE PAGOS

Anexo 02: REQUISITOS DE INFORMACIÓN

Anexo 03: CUENTAS DE NO RESIDENTES

Anexo 04: FECHAS DE VALOR

Anexo 05: PORTABILIDAD DE LOS NÚMEROS DE CUENTA BANCARIA

Anexo 06: MOVILIDAD DE LOS CLIENTES

Anexo 07: EVALUACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE PAGO Y SUS COMPONENTES

Anexo 08: INFORMACIÓN SOBRE EL ORDENANTE DE UN PAGO

Anexo 09: RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

Anexo 10: REVOCABILIDAD DE UNA ORDEN DE PAGO

Anexo 11: PAPEL DEL PRESTADOR DE SERVICIOS DE PAGO EN CASO DE LITIGO SOBRE EL COMERCIO A DISTANCIA ENTRE UN CLIENTE Y UN COMERCIANTE

Anexo 12: NO EJECUCIÓN O EJECUCIÓN DEFECTUOSA

Anexo 13: Obligaciones y responsabilidades de las partes contractuales relacionadas con OPERACIONES NO autorizadas

Anexo 14: El uso de "OUR", "BEN" y "SHARE"

Anexo 15: plazos DE EJECUCIÓN de LAS TRANSFERENCIAS

Anexo 16: ADEUDO DIRECTO

Anexo 17: ELIMINACIÓN DE BARRERAS A LA CIRCULACIÓN DE EFECTIVO

Anexo 18: ASPECTOS DE LA PROTECCIÓN DE DATOS

Anexo 19: FIRMAS DIGITALES

Anexo 20: SEGURIDAD DE LAS REDES

Anexo 21: FALLO DE UNA RED DE PAGO