

RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN

de 17 de noviembre de 1988

relativa a los sistemas de pago y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas

(88/590/CEE)

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 uno de los objetivos principales de la Comunidad es la plena realización, a más tardar en 1992, del mercado interior, constituyendo los sistemas de pago un elemento esencial del mismo;

Considerando que en el punto 18 del Anexo al programa preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información de los consumidores⁽¹⁾, aprobado por el Consejo en su Resolución de 14 de abril de 1975, se indicaba que la protección de los intereses económicos de los consumidores debería basarse en los siguientes principios⁽²⁾:

- i) los compradores de bienes y servicios deben estar protegidos contra los contratos tipo y, en particular, contra la exclusión de derechos esenciales en los contratos,
- ii) el consumidor debe estar protegido contra los perjuicios causados a sus intereses económicos por unos servicios insuficientes, y
- iii) la presentación y promoción de bienes y servicios, incluidos los servicios financieros, no deben concebirse de forma que induzcan, directa o indirectamente, a error a la persona a la que se ofrecen o por quien han sido solicitadas;

Considerando que el punto 24 del Anexo al mencionado programa preliminar especifica que la protección del consumidor contra las prácticas comerciales abusivas, en particular, con respecto a las cláusulas contractuales, debe recibir un trato prioritario el ejecutar dicho programa;

Considerando que el Libro Blanco de la Comisión sobre « la plena realización del mercado interior »⁽³⁾, comunicado al Consejo en junio de 1985, se refiere, en el punto 121, a las nuevas tecnologías que transformarán el sistema europeo de comercialización y distribución y requerirán la adecuada protección del consumidor y, en el punto 122, a los sistemas electrónicos de banca, las tarjetas de pago y el vídeo texto;

Considerando que el documento de la Comisión titulado « Nuevo impulso a la política de protección de los consumidores », comunicado al Consejo en julio de 1985⁽⁴⁾, y que fue objeto de una Resolución del Consejo, adoptada

el 23 de junio de 1986⁽⁵⁾, hacía referencia, en el punto 34, a la transferencia de fondos por medios electrónicos y enunciaba en el calendario contenido en el Anexo una propuesta de directiva en esta materia, que debería ser adoptada por el Consejo en 1989; que conviene acelerar la protección financiera del consumidor en el ámbito de los sistemas de pago y de algunos otros servicios a disposición de los consumidores; que con respecto a los tipos de servicios financieros — incluido el autoservicio financiero — y los medios de adquisición de bienes y servicios, actualmente utilizados en los mercados de los Estados miembros (algunos de ellos incluso en el domicilio particular del consumidor), las cláusulas contractuales y la protección del consumidor varían de un Estado miembro a otro;

Considerando que, en los últimos tiempos, los tipos de servicios financieros ofrecidos a los consumidores y utilizados por éstos han experimentado grandes cambios, especialmente en lo que se refiere a los sistemas de pago y a la adquisición de bienes y servicios; que han aparecido y siguen desarrollándose nuevas formas;

Considerando que las cláusulas contractuales actualmente aplicadas en esta materia en los Estados miembros no sólo son diferentes de un Estado miembro a otro (e incluso dentro de un mismo Estado miembro) sino que, en algunos casos, resultan desfavorables para el consumidor; que se puede llegar a una protección más eficaz del consumidor mediante la adopción de cláusulas comunes aplicables a todos estos tipos de servicios financieros;

Considerando que el consumidor debe recibir información apropiada sobre las cláusulas contractuales, incluidos los cánones y otros gastos eventuales que el consumidor deba pagar por dichos servicios, y sobre sus derechos y obligaciones con arreglo al contrato; que esta información debe indicar de manera inequívoca el alcance de las obligaciones del consumidor en su calidad de titular de una tarjeta o de cualquier otro medio (denominado en adelante « titular ») que le permita efectuar pagos en favor de terceros y realizar determinados servicios financieros por cuenta propia;

Considerando que el consumidor, como titular, se beneficiará de una mejor protección si esos contratos revisten la forma escrita y contienen unas precisiones mínimas sobre las cláusulas, incluido el plazo en que normalmente se acreditarán, adeudarán o facturarán las operaciones;

Considerando que no debe enviarse a ningún cliente ningún instrumento de pago — ya sea en forma de tarjeta de plástico o en cualquier otra forma — a no ser que éste lo solicite expresamente; que el contrato celebrado entre

⁽¹⁾ DO n° C 92 de 25. 4. 1975, p. 1.

⁽²⁾ Confirmado en el punto 28 del segundo programa, DO n° C 133 de 3. 6. 1981, p. 1.

⁽³⁾ COM(85) 310 final, 14. 6. 1985.

⁽⁴⁾ COM(85) 314 final, 27. 6. 1985.

⁽⁵⁾ DO n° C 167 de 5. 7. 1986, p. 1.

dicha persona y el emisor de un instrumento de pago no debe ser vinculante hasta que el solicitante no haya recibido tal instrumento y conozca las cláusulas aplicables ;

Considerando que, dada la naturaleza de la tecnología que actualmente se emplea en materia de instrumentos de pago, en particular en su fabricación y su uso, es indispensable que las operaciones efectuadas con ellos se consignen en un registro, de tal manera que quede constancia de las mismas y puedan rectificarse los errores ; que el titular no tiene acceso a tales registros y que, por consiguiente, la obligación de probar que una determinada operación ha sido correctamente registrada y contabilizada y que no se ha visto afectada por alguna avería técnica o cualquier otra anomalía corresponde a la persona que, en virtud del contrato, le suministra el instrumento de pago, es decir, el emisor ;

Considerando que las órdenes de pago comunicadas electrónicamente por el titular deben ser irrevocables, con el fin de que los pagos efectuados no sean anulados ; y que debe facilitarse al titular un extracto de las operaciones que realiza con el instrumento de pago ;

Considerando que deben establecerse normas comunes relativas a la responsabilidad del emisor por no ejecución o ejecución incorrecta de las órdenes de pago y demás operaciones conexas del titular, y por operaciones no autorizadas por éste, siempre que el titular cumpla las obligaciones que le incumban en caso de pérdida, robo o falsificación del instrumento de pago ;

Considerando que deben establecerse asimismo cláusulas contractuales comunes en lo que respecta a las consecuencias para el titular en caso de pérdida, robo o falsificación del instrumento de pago ;

Considerando que, a fin de garantizar el funcionamiento de las redes de pago por medios electrónicos y la utiliza-

ción de los instrumentos de pago a nivel internacional, es necesario que puedan transmitirse allende las fronteras, en determinadas condiciones, datos mínimos sobre un titular ;

Considerando que la Comisión controlará la aplicación de la presente Recomendación y que si, transcurridos doce meses, no la considerase satisfactoria, adoptará las medidas pertinentes,

RECOMIENDA

Que, a más tardar, doce meses después de la fecha de la presente Recomendación :

1. Los emisores de instrumentos de pago y suministradores de sistemas desarrollen sus actividades con arreglo a las disposiciones contenidas en el Anexo.
2. Los Estados miembros garanticen, con el fin de facilitar las operaciones a que se refiere el Anexo, la transmisión de los datos relativos a los titulares, siempre y cuando dichos datos :
 - se reduzcan al mínimo necesario ; y
 - sean mantenidos en secreto por aquellas personas que tengan conocimiento de los mismos en el curso de tales operaciones.

Hecho en Bruselas, el 17 de noviembre de 1988.

Por la Comisión

Grigoris VARFIS

Miembro de la Comisión

ANEXO

1. El presente Anexo se aplicará a las siguientes operaciones :
 - pago por medios electrónicos que suponga el uso de tarjeta, especialmente en el punto de venta ;
 - retirada de billetes, depósito de billetes y cheques, y operaciones conexas, por medio de mecanismos electrónicos, como distribuidores automáticos de billetes y cajeros automáticos ;
 - pago con tarjeta por medios no electrónicos ; se incluyen las operaciones que exigen una firma y la entrega de un justificante, pero no las tarjetas cuya única función es garantizar el pago realizado mediante cheque ;
 - pago por medios electrónicos realizado por un particular sin emplear una tarjeta, como las operaciones bancarias desde el propio domicilio.
2. A los efectos del presente Anexo, se entenderá por :
 - « *Instrumento de pago* » : toda tarjeta o cualquier otro medio que permite a su usuario efectuar operaciones como las especificadas en el punto 1 ;
 - « *Emisor* » : la persona que, en el marco de su actividad profesional, pone a disposición de un cliente un instrumento de pago, en virtud de un contrato suscrito con él ;
 - « *Suministrador de sistemas* » : la persona que facilita un producto financiero con una marca comercial concreta vinculado normalmente a una red, permitiendo así que los instrumentos de pago se utilicen para las operaciones mencionadas anteriormente ;
 - « *Titular* » : la persona que, en virtud de un contrato suscrito con el emisor, posee un instrumento de pago ;
 - « *Tarjetas comerciales* » : toda tarjeta emitida por un detallista y destinada a su cliente, o por un grupo de detallistas para sus clientes, con el fin de permitir o facilitar, sin dar acceso directo a una cuenta bancaria, el pago en la compra de bienes o servicios adquiridos directamente del detallista o detallistas emisores, o de detallistas que, en virtud de contrato, aceptan la tarjeta.
- 3.1. Todo emisor establecerá por escrito cláusulas contractuales completas y leales, que regirán la emisión y uso de los instrumentos de pago.
- 3.2. Dichas cláusulas se expresarán :
 - en palabras fácilmente comprensibles y de forma tan clara que resulten de fácil lectura ;
 - en la lengua o lenguas que habitualmente se utilicen con éste o parecidos fines en las regiones donde se propongan las cláusulas contractuales ;
- 3.3. En las cláusulas contractuales se especificará la base de cálculo del importe de los gastos (incluidos los intereses), si los hubiere, que el titular debe pagar al emisor.
- 3.4. En las cláusulas contractuales se especificará :
 - si el cargo o el abono en cuenta se realizarán de forma inmediata y, de no ser así, en qué plazo ;
 - en aquellas operaciones que impliquen la entrega de factura al titular, el plazo de facturación.
- 3.5. Las cláusulas contractuales no serán modificadas, a no ser que exista acuerdo previo entre las partes ; sin embargo, se presumirá que existe tal acuerdo cuando el emisor proponga una modificación de las cláusulas contractuales y el titular, tras haber recibido la correspondiente notificación, siga utilizando el instrumento de pago.
- 4.1. Las cláusulas contractuales impondrán al titular la obligación, frente al emisor, de :
 - a) tomar las debidas precauciones para garantizar la seguridad del instrumento de pago y del procedimiento (por ejemplo, el número o código de identificación personal) que le permiten utilizarlo ;
 - b) notificar al emisor o a la agencia central, sin excesiva demora,
 - la pérdida, robo o falsificación del instrumento de pago o de los medios que hacen posible su uso ;
 - el cargo en la cuenta del titular de cualquier transacción no autorizada ;
 - cualquier error o irregularidad en la gestión de la cuenta por parte del emisor ;
 - c) no anotar en el instrumento de pago el número o código de identificación personal del titular ni tampoco en cualquier otro documento que el interesado conserve o transporte con el instrumento de pago, especialmente si existe la posibilidad de que se pierda, se robe o se falsifique al mismo tiempo que aquél ;
 - d) no anular una orden que el titular haya dado mediante su instrumento de pago.

- 4.2. En las cláusulas contractuales se establecerá que, siempre y cuando el titular cumpla con las obligaciones que se le imponen con arreglo a la letra a, primer guión de la letra b y la letra c del número 1 del presente punto, y no actúe con grave negligencia ni fraudulentamente cuando utilice su instrumento de pago, no será responsable, previa notificación del daño que resulte de tal uso.
- 4.3. Las cláusulas contractuales impedirán al emisor la obligación frente al titular, de no revelar el número o código de identificación personal, o en su caso, otros datos de naturaleza igualmente confidencial sino al propio titular.
5. No se enviará ningún instrumento de pago a un cliente, a menos que éste así lo haya solicitado expresamente; el contrato entre el emisor y el titular se considerará celebrado una vez que éste haya recibido el instrumento de pago y un ejemplar de las cláusulas contractuales por él aceptadas.
- 6.1. En lo que respecta a las operaciones a que se hace referencia en el punto 1, los emisores llevarán o procurarán que se lleven registros internos suficientemente detallados, de manera que quede constancia de dichas operaciones y puedan rectificarse los errores. A este fin, los emisores se concertarán con los suministradores de sistemas sobre las medidas necesarias.
- 6.2. En cualquier controversia con el titular en relación con cualquiera de las operaciones a que se hace referencia en el primer, segundo y cuarto guión del punto 1 y en lo que respecta a la responsabilidad por una transferencia de fondos por medios electrónicos no autorizada, corresponderá al emisor probar que la operación fue correctamente registrada y correctamente contabilizada, y que no resultó afectada por alguna avería técnica o cualquier otra anomalía.
- 6.3. Se facilitará al titular, cuando así lo solicite, un extracto de sus operaciones, inmediatamente o poco después de su realización; no obstante, cuando se trate de un pago en el punto de venta, el recibo de caja facilitado por el detallista en el momento de la compra, y que contendrá las referencias al instrumento de pago deberá reunir los requisitos de la presente disposición.
- 7.1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los puntos 4 y 8, el emisor responderá frente al titular:
 - por la no ejecución o ejecución incorrecta de las operaciones del titular a las que se hace referencia en el punto 1, incluso cuando la operación se inicie a través de mecanismos electrónicos que no estén bajo el control directo o exclusivo del emisor;
 - de las operaciones no autorizadas por el titular.
- 7.2. Salvo lo dispuesto en el número 3 de este punto, la responsabilidad a que se refiere el número anterior tendrá las siguientes limitaciones:
 - en caso de no ejecución de ejecución incorrecta de una operación, la responsabilidad del emisor se limitará al importe de la operación no ejecutada o incorrectamente ejecutada;
 - en el caso de una operación no autorizada, el importe de la responsabilidad será igual a la cantidad necesaria para permitir al titular recuperar la situación que tenía antes de realizar la operación no autorizada.
- 7.3. Cualquier otra consecuencia financiera, y en particular, las cuestiones relativas al alcance del perjuicio para el que haya que pagar una compensación, se regirán por la ley aplicable al contrato celebrado entre el emisor y el titular.
- 8.1. Todo emisor facilitará los medios por los que sus clientes puedan notificar, a cualquier hora del día o de la noche, la pérdida, robo o falsificación de sus instrumentos de pago; pero, que en el caso de las tarjetas comerciales, sólo podrá disponerse de dichos medios de notificación durante las horas de apertura de las empresas emisoras;
- 8.2. Una vez que el titular haya notificado al emisor, o a la agencia central, con arreglo a lo dispuesto en la letra b) del número 1 del punto 4, el titular quedará exento de responsabilidad; no obstante, la presente disposición no será de aplicación cuando el titular haya actuado con grave negligencia o fraudulentamente.
- 8.3. El titular será responsable por la pérdida sufrida, hasta el momento de la notificación, por la pérdida, robo o falsificación del instrumento de pago, pero tan sólo hasta el equivalente de 150 ecus en cada caso, excepto cuando haya actuado con grave negligencia o fraudulentamente.
- 8.4. El emisor, una vez recibida la notificación, deberá, incluso en el supuesto de que el titular haya obrado con grave negligencia o fraudulentamente, procurar por todos los medios a su alcance impedir la ulterior utilización del instrumento de pago.