

Esther Matilla García

**LOS SERVICIOS DE PAGO, SU REGULACION
Y DESARROLLO EN LA ERA DIGITAL
(Análisis de PAYPAL)**

TESIS DOCTORAL DIRIGIDA POR EL
PROF. DR. D. ALFONSO MARTÍNEZ-ECHEVARRÍA Y GARCIA DE DUEÑAS,
CATEDRÁTICO DE DERECHO MERCANTIL DE LA UNIVERSIDAD CEU SAN PABLO
FACULTAD DE DERECHO - DEPARTAMENTO DE DERECHO MERCANTIL



UNIVERSIDAD CEU SAN PABLO
FACULTAD DE DERECHO-DEPARTAMENTO DE
DISCIPLINAS JURÍDICAS BÁSICAS Y DE DERECHO PRIVADO
2015

A Juanjo

SUMARIO

Agradecimientos	7
Índice	9
Abreviaturas	17
Introducción	25
· CAPÍTULO I - MARCO NORMATIVO REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE PAGO EN EUROPA.	29
· CAPITULO II – LA INTERCONEXION DEL COMERCIO ELECTRONICO CON LOS SERVICIOS DE PAGO (E-commerce).	149
· CAPITULO III - LOS PRINCIPALES PROVEEDORES DE PAGOS.	211
· CAPITULO IV - PAYPAL – LA INICIATIVA QUE HA REVOLUCIONADO LOS SERVICIOS DE PAGO.	305
· CAPITULO V – LAS TRANSFORMACIONES QUE AFECTAN A LOS SERVICIOS DE PAGO EN LA ERA DIGITAL.	399
Conclusiones	441
Anexo	447
Bibliografía	473

AGRADECIMIENTOS

Tras el gran esfuerzo realizado para conseguir este reto, es el momento de resumir en estas líneas la gratitud que siento hacia todas las personas que han estado presentes durante esta etapa, haciendo posible que hoy este proyecto haya dejado de ser un sueño para pasar a ser una realidad.

En primer lugar, a mi director de tesis, el profesor Alfonso Martínez-Echevarría y García de Dueñas, cuyo inestimable apoyo, valiosa labor de asesoramiento, disponibilidad e ilustrados consejos han hecho posible orientar mi trabajo de investigación en la dirección correcta.

Al personal de Biblioteca y del Centro de Documentación Europea de la Universidad CEU San Pablo por la amabilidad mostrada durante este periodo de investigación. Igualmente, a Cecilio Molina por su desinteresada ayuda, mostrándose accesible en todo momento para resolver las dudas que me pudieran surgir, y a mis amigos por el apoyo mostrado durante este tiempo.

En especial, mi reconocimiento y gratitud a mis amigas María José y Trini, por estar ahí cuando os he necesitado, por vuestro apoyo y gran ayuda para que este trabajo viese la luz.

Pero todo esto no hubiese sido posible sin el enorme soporte que he recibido de mi familia, que ha sabido disculpar mis ausencias y siempre ha tenido una palabra de ánimo. En especial, quiero mostrar mi cariño a mi madre por estar siempre a mi lado, aguantando mis altibajos.

No puedo olvidarme de mis tíos Vicente y Milagros que tanto han hecho por mí en esta vida. Gracias por el continuo interés y aliento que me habéis mostrado durante el transcurso de este estudio. Vosotros me animasteis a hacer este proyecto, a luchar por esta ilusión, y siempre habéis confiado en mi capacidad para finalizar este trabajo animándome a seguir con ímpetu hasta el final.

A Juanjo, mi mejor consejero, por su paciencia y comprensión, por saber esperar impaciente e ilusionado la culminación de esta tesis. Te doy las gracias por todos los esfuerzos que has hecho, por haberme hecho creer cada día que podía hacerlo, por tu ayuda y principalmente, por hacerme feliz.

A todos, muchas gracias.

ÍNDICE

ABREVIATURAS	17
INTRODUCCIÓN	25
CAPÍTULO I - MARCO NORMATIVO REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE PAGO EN EUROPA	29
1. LA ZONA ÚNICA DE PAGOS EN EUROS- SINGLE EURO PAYMENT AREA- (SEPA)	29
1.1. Antecedentes	29
1.2. La nueva organización de los sistemas de pago en el desarrollo de la SEPA...	33
1.3. Libro verde “Hacia un mercado europeo integrado de pagos mediante tarjeta, pagos por internet o pagos móviles”	35
1.3.1. Objetivos que se pretenden alcanzar.....	37
1.3.2. Trabas que hay que superar para poder conseguir la integración del mercado de pagos	38
1.3.3. La interoperabilidad	50
1.4. Los instrumentos SEPA y sus principales características	54
1.4.1. Transferencia SEPA	55
1.4.2. Adeudos directos SEPA	57
1.4.3. Pagos SEPA con tarjeta	59
1.5. Fases y Plan de Acción para la ejecución de este proyecto	61
1.5.1. Proceso de migración de datos	62
1.5.2. La migración en Europa	63
1.5.3. La migración en España	64
1.5.3.1. Obstáculos para la consecución del proyecto SEPA	68
1.5.3.2. Consolidación de la zona SEPA	70

1.6. Normas recientes que inciden en el desarrollo de la SEPA	72
1.6.1. Orden ECC/243/2014, de 20 de febrero, por la que se adoptan exenciones de aplicación hasta el 1 de febrero de 2016, sobre determinados requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros.....	72
1.6.2. Directiva 2014/92/UE del Parlamento y del Consejo de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.....	74
2. REGULACIÓN	78
2.1. Normativa Comunitaria	78
2.1.1. Directivas	78
2.1.1.1. Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de noviembre de 2007, sobre Servicios de Pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE (DSP)	78
2.1.1.1.1. Contenido y estructura de la Directiva.....	80
2.1.1.1.2. Ámbitos de aplicación.....	87
2.1.1.2. Propuesta de Directiva (COM) 2013/0264 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de julio de 2013, sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2013/36/UE y 2009/110/CE, y se deroga la Directiva 2007/64/CE	88
2.1.2. Reglamentos	100
2.1.2.1. Reglamento (CE) N° 924/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, relativo a los pagos transfronterizos en la Comunidad, y por el que se deroga el Reglamento (CE) N° 2560/2001	100
2.1.2.2. Reglamento (UE) N° 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos en euros, y se modifica el Reglamento (CE) 924/2009.....	103

2.1.2.3. Reglamento (UE) N° 248/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, que modifica el Reglamento (UE) 260/2012 por lo que respecta a la migración a transferencias y adeudos domiciliados comunes a toda la Unión	107
2.1.2.4. Reglamento (UE) 2015/751 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015, sobre las tasas de intercambio aplicadas a las operaciones de pago con tarjeta (Texto pertinente a efectos del EEE).....	108
2.2. Normativa nacional	110
2.2.1. Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago	110
2.2.1.1. Fines y estructura de la Ley	111
2.2.1.2. Objeto, ámbito de aplicación y excepciones.	115
2.2.1.3. Principales novedades de esta Ley	119
2.2.2. Bloque normativo que desarrolla y complementa la Ley 16/2009, de servicios de pago	120
2.2.2.1. Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago	122
2.2.2.2. Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.....	126
2.2.3. Disposiciones que inciden en la regulación de los servicios de pago	132
2.2.3.1. Banco de España	132
▫ Circular 1/2012, de 29 de febrero, de BdE, a los proveedores de servicios de pago, sobre las normas para la comunicación de las transacciones económicas con el exterior.	
▫ Circular 5/2012, de 27 de junio, de BdE, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.	
▫ Circular 1/2015, de 24 de marzo, del Banco de España, a los proveedores de servicios de pago sobre información de las tasas de descuento y de intercambio percibidas.	
2.2.3.2. Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias.	144

CAPITULO II – LA INTERCONEXION DEL COMERCIO ELECTRONICO CON LOS SERVICIOS DE PAGO (E-commerce)	149
1. INTRODUCCION	149
2. MARCO JURIDICO	152
2.1. Unión Europea.....	152
2.1.1. Directiva 2000/31/CE, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior.....	154
2.1.2. Informe de la Comisión de 21 de noviembre de 2003 sobre la aplicación de la Directiva 2000/31/CE (Directiva sobre el comercio electrónico).....	160
2.1.3. Decisión de la Comisión de 24 de octubre de 2005, por la que se establece un grupo de expertos en comercio electrónico y el Real Decreto 1163/2005, por el que se regula el distintivo de confianza en los servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico.....	161
2.1.4. El Mercado Único Digital clave para el desarrollo del Comercio Electrónico.....	163
2.1.4.1. Las bases para su establecimiento.....	163
2.1.4.2. La Agenda Digital para Europa.....	168
2.1.4.2.1. Reglamento (UE) N° 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE.....	174
2.1.4.2.2. Decisión de Ejecución (UE) 2015/296 de la Comisión, de 24 de febrero de 2015, por la que se establecen las modalidades de procedimiento para la cooperación entre los Estados miembros en materia de identificación electrónica con arreglo al artículo 12, apartado 7, del Reglamento (UE) N° 910/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior.....	182

2.1.4.3.	Proyecto eSENS para fomentar del mercado único digital.....	184
2.1.4.4.	Libro verde de la Comisión: Un mercado integrado de los servicios de entrega para impulsar el comercio electrónico en la UE. (COM/2012/0698 final).	186
2.2.	En España.....	188
2.2.1.	Ley 34/2002 de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico.....	190
2.2.1.1.	Características de esta norma.....	191
2.2.1.2.	Modificaciones legislativas.....	193
2.2.2.	Ley 59/2003, de firma electrónica y sus actualizaciones.....	198
2.3.	Los sistemas de pago en el e-commerce.....	202
CAPITULO III - LOS PRINCIPALES PROVEEDORES DE PAGOS.		211
1.	DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS.....	211
2.	LAS ENTIDADES DE CRÉDITO	215
2.1.	Concepto y naturaleza jurídica.....	215
2.2.	Normativa sobre entidades crédito relevante para la implementación del Mecanismo Único de Supervisión.....	221
2.3.	Banca “on line”.....	240
2.3.1.	Comercialización de servicios financieros por vía electrónica.....	242
2.3.2.	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	243
2.3.3.	Ley 22/2007 de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores y sus modificaciones posteriores.....	246

3. LAS ENTIDADES DE DINERO ELECTRÓNICO.....	249
3.1. Conceptos.....	249
3.2. Normativa reguladora de las EDE.....	254
3.2.1. Directiva 2009/110/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, sobre el acceso a la actividad de las entidades de dinero electrónico y su ejercicio, así como sobre la supervisión prudencial de dichas entidades, por la que se modifican las Directivas 2005/60/CE y 2006/48/CE y se deroga la Directiva 2000/46/CE.....	254
3.2.2. Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico.....	260
3.2.3. Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico.....	265
3.3. Consideraciones generales respecto a las EDE.....	274
4. LAS ENTIDADES DE PAGO.....	275
4.1. Definición y requisitos (autorización).....	276
4.2. Las entidades de pago híbridas.....	280
4.3. Cuentas de pago de las entidades de pago.....	284
4.4. Concesión de créditos por las EP.	288
4.5. Ejercicio del derecho de establecimiento y libre prestación de servicios	290
4.5.1. Pasaporte comunitario de entidades de pago.....	291
4.5.2. Agentes y delegación de la prestación de funciones.....	295
4.6. Supervisión de las entidades de pago.....	300
 CAPITULO IV - PAYPAL - LA INICIATIVA QUE HA REVOLUCIONADO LOS SERVICIOS DE PAGO	 305
1. INTRODUCCIÓN.....	305
1.1. Historia de PayPal (1998-2015).....	306
1.2. En qué consiste este sistema.....	311
1.3. Pasarelas de pago.....	313
1.3.1. Definición y características.....	313
1.3.2. Claves para que una pasarela de pagos sea competitiva.....	315
1.3.3. Las mejores pasarelas de pago para e-commerce.....	318
1.3.4. PayPal pasarela integral.....	319

CAPITULO V - LAS TRANSFORMACIONES QUE AFECTAN A LOS SERVICIOS DE PAGO EN LA ERA DIGITAL	399
1. LA REVOLUCIÓN DEL MÓVIL COMO MEDIO DE PAGO.....	399
1.1. Peculiaridades del pago por móvil.....	399
1.1.1. Tecnologías aplicables al pago por móvil.....	402
1.1.2. La seguridad de los pagos por móvil.....	408
1.1.3. Reflexiones sobre el pago por móvil.....	411
1.1.4. Expectativas de desarrollo del m-commerce en España.....	412
1.2. Desaparición gradual de las tarjetas de crédito.....	416
1.3. Los nuevos servicios de pago por móvil.....	419
1.3.1. PayPal Móvil (PayPal Here).....	419
1.3.2. Otros competidores: Sistemas wallet.....	423
2. LA DESINTERMEDIACIÓN BANCARIA.....	430
2.1. La banca tradicional ante el avance tecnológico.....	430
2.1.1. Los rivales de la banca: PayPal, Google, Facebook.....	432
2.1.2. Pasarela de pago: IUPAY.....	434
2.2. La revolución digital en la banca.....	436
CONCLUSIONES	441
ANEXO - Política de uso de PayPal.....	447
BIBLIOGRAFIA	473

INDICE DE ABREVIATURAS

ABE	Asociación Bancaria del Euro.
ADpE	Agenda Digital para España.
AEB	Asociación Española de Banca.
AGDL	<i>Association pour la Garantie des Dépôts Luxembourg.</i>
ANAED	Asociación Española de Agencias de Envío de Dinero (Asociación Española de Entidades de Pago).
AOL	<i>American Online.</i> Empresa estadounidense que presta servicios de internet a nivel global.
API	<i>Application Program Interface.</i> Interfaz de Programación de Aplicaciones.
App	<i>Application.</i> Aplicación.
APP STORE	<i>Application Store.</i> Tienda de aplicaciones.
Art.	Artículo.
ASIC	<i>Application-Specific Integrated Circuit.</i>
ASNEF	Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito.
AVS	<i>Address Verification Service.</i> Sistema antifraude.
BBAN	<i>Basic Bank Account Number.</i>
BCE	Banco Central Europeo.
BdE	Banco de España.
BIC	<i>Business Identifier Code.</i>
Bluetooth LE	<i>Bluetooth Low Energy.</i>
BOE	Boletín Oficial del Estado.

CAS	<i>Common Approval Scheme.</i>
CCAA	Comunidades Autónomas.
CCC	Código Cuenta Cliente.
CD-ROM	<i>Compact Disc Read-Only Memory.</i>
CE	Comunidad Europea.
CECA	Confederación Española de Cajas de Ahorro.
CEE	Comunidad Económica Europea.
CEP	Consejo Europeo de Pagos.
CERT	<i>Computer Emergency Response Team.</i> Equipo de Respuestas para Emergencias informáticas.
CESE	Comité Económico y Social Europeo.
CID	Código de validez de la tarjeta de crédito.
CIR	Central de Información de Riesgos del Banco de España.
CNMC	Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
CNMV	Comisión Nacional del Mercado de Valores.
CPE	Equipo Local del Cliente.
CPU	<i>Central Processing Unit.</i> Unidad Central de Proceso.
CSSF	<i>Commission de Surveillance du Secteur Financier.</i> Comisión de Vigilancia del Sector Financiero.
CTF	<i>SEPA Credit Transfer.</i>
DNS	<i>Domain Name System.</i>
DOUE	Diario Oficial de la Unión Europea.
DSP	Directiva sobre Servicios de Pago.
DSS de PCI	<i>Payment Card Industry - Data Security Standards.</i>

DVD	<i>Digital Versatile Disc.</i>
EACHA	<i>European Automated Clearing House Association.</i> Asociación Europea de Cámaras de Compensación.
ECC-Net	Centro Europeo del Consumidor.
ECOFIN	Consejo de Asuntos Económicos y Financieros.
E-commerce	Comercio Electrónico.
EDE	Entidad de Dinero Electrónico.
EE.UU	Estados Unidos de América.
EEE	Espacio Económico Europeo.
EFC	Establecimiento Financiero de Crédito.
E-money	Dinero electrónico.
EMV	<i>Europay Mastercard Visa.</i>
ENISA	<i>European Network and Information Security Agency.</i> Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información.
EP	Entidades de Pago.
EPC	<i>European Payments Council.</i> Consejo Europeo de Pagos.
ERPB	<i>Euro Retail Payments Board.</i> Consejo de Pagos Minoristas en Euros.
e-SENS	Servicios Electrónicos Europeos Simples e Interconectados.
FIDO	<i>Fast Identity Online.</i> Alianza FIDO.
FROB	Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria.
GB/s	Gigabit por Segundo. Velocidad de transmisión.
GPRS	<i>General Packet Radio System.</i>
GPU	<i>Graphics Procesing Unit.</i>

GSM	<i>Global System for Mobile communications.</i> Sistema global para las comunicaciones móviles.
HCE	<i>Tecnología Host Card Emulation.</i> Virtualización de la tarjeta de crédito.
HFR	<i>High FrameRate.</i> Alto rango de cuadros.
HTML	<i>Hyper Text MarkupLanguage.</i> Lenguaje de Formato de Documentos para hipertexto.
I+D+I	Investigación, Desarrollo e Innovación.
IBAN	<i>International Bank Account Number.</i>
ICC	<i>International Circuit Card.</i>
ICO	Instituto de Crédito Oficial.
ID	Identificación.
INR	<i>Item Not Received.</i> Artículo no recibido.
INTECO	Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación.
IP	<i>Internet Protocol.</i> Protocolo de Internet.
ISA	<i>Interoperability Solutions for European Public Administrations.</i> Soluciones para la interoperabilidad de las administraciones públicas europeas.
ISO	<i>International Organization for Standardization.</i> Organización Internacional de Normalización.
ISSN	<i>International Standard Serial Number.</i> Número Internacional Normalizado de Publicaciones Seriadas.
ITU - UIT	<i>International Telecommunication Union.</i> Unión Internacional de Comunicaciones.
LDE	Ley de Dinero Electrónico.
LED	<i>Light Emitting Diod.</i> Diodo Emisor de Luz.

LFE	Ley de Firma Electrónica.
LGTel	Ley General de Telecomunicaciones.
Log-in	Nombre dado al momento de autenticación al ingresar a un servicio o sistema.
LOPD	Ley Orgánica de Protección de Datos.
LOSS	Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades de Crédito.
LSP	Ley de Servicios de Pago.
LSSICE	Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.
M-commerce	Pagos por móvil.
mPos	<i>Mobile Point of Sale</i> . Aplicación para “smartphone”.
MST	MagneticSecureTransmission.
MUS	Mecanismo Único de Supervisión.
NASDAQ	<i>National Association of Securities Dealers Automated Quotation</i> .
NFC	<i>Near Field Communication</i> . Tecnología inalámbrica de corto alcance.
NGA	<i>New Generation Access</i> . Redes de acceso de nueva generación.
NIP	Número de Identificación Personal.
Núm.	Número.
OEIS	<i>On-Line Encyclopedia of Integer Sequences</i> .
ON LINE	En Línea.
OSeC	<i>Open Standards for Security and Certification</i> .
OTP	<i>One Time Password</i> .
p. ej.	Por ejemplo.

P2P	<i>Pier to Pier.</i> Red entre iguales.
Pág.	Página.
PASF	Plan de Acción de Servicios Financieros.
PC	<i>Personal Computer.</i>
PCI	<i>PaymentCardIndustry.</i>
PDA	<i>Personal Digital Assistant.</i> Ayudante personal digital.
pdf	<i>Portable DocumentFormat.</i>
PEACH	<i>Pan-European Automated Clearing House.</i>
PIN	<i>Personal Identification Number</i>
POW	<i>Proof Of Work.</i> Prueba de trabajo.
PSD	<i>Directive on Payment Services.</i> Directiva de Servicios de Pago en el Mercado Interior.
PSP	Proveedor de Servicios de Pago.
PYME	Pequeña y Mediana Empresa.
PYPL	Símbolo de Paypal. (Tras la escisión de eBay).
QR	<i>Quik Response.</i>
QR-Code	<i>Quik Response Barcode.</i>
RATP	<i>Régie Autonome des TransportsParisiens.</i>
RC	Revista de Responsabilidad Civil, Circulación y Seguro.
RCE	Revista de la Contratación Electrónica.
RDBYB	Revista de Derecho Bancario y Bursátil.
RDL	Real Decreto Ley.
RDM	Revista de Derecho Mercantil.
RDMF	Revista de Derecho del Mercado Financiero.

RMIF	Reglamento sobre Tasas de Intercambio para Operaciones de Pago.
ROSS	Reglamento de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades de Crédito.
SaaS	<i>Software as a Service.</i>
SCT	Transferencias SEPA.
SDD	<i>SEPA Direct Debit.</i> Adeudos Domiciliados SEPA.
SEBC	Sistema Europeo de Bancos Centrales.
SEPA	<i>Single Euro Payment Area.</i> Zona Única de Pago en Euros.
SEPBLAC	Comision de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.
SIM	<i>SubscriberIdentity Module.</i> Módulo de identificación de abonado.
SMS	<i>Short MessageService.</i>
SNAD	<i>Significantlynot as Described.</i> Muy Distinto al Descrito.
SNCE	Sistema Nacional de Compensación Electrónica.
Spam	Correo no deseado.
SSL	<i>Secure Sockets Layers.</i> Certificado de Seguridad.
TACS	<i>Total Access Communications System.</i>
TAE	Tasa Anual Equivalente.
TFUE	Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación.
TID	Tasas de Intercambio y Descuento.
TMI	Tasas Multilaterales de Intercambio.
TPP	<i>Third Party Providers.</i> Proveedores de Servicios de Pago Terceros.

TPV	Terminal Punto de Venta.
TSL	Lista de Confianza de Prestadores de Servicios de Comunicación.
UE	Unión Europea.
UEM	Unión Económica y Monetaria.
UICC	<i>Universal Integrated Circuit Card.</i>
UMTS	<i>Universal Mobile Telecommunication Systems.</i>
UNACC	Unión Nacional de Cooperativas de Crédito.
URL	<i>Uniform Resource Locator.</i> Localizador de Recursos Uniforme.
USB	<i>Universal Serial Bus.</i>
WAP	<i>Wireless Application Protocol.</i>
WEB	<i>World Wide Web.</i>
XML	<i>eXtensible Mark up Language.</i> Lenguaje de Marcas Extensible.

INTRODUCCIÓN

La expansión del e-commerce y la penetración generalizada de las nuevas tecnologías a través de la telefonía móvil (smartphones o tablets) ha supuesto un acicate para la introducción de nuevos servicios y medios de pago, innovadores, eficientes y cada día más seguros.

Del mismo modo, la entrada de nuevos proveedores de servicios de pago como PayPal, Apple o Google en el mercado de pagos supone un gran avance para el desarrollo del mismo, y una gran oportunidad para unificar las fragmentadas infraestructuras de pago nacionales aún existentes, al ofrecerse a través de sus servicios nuevas formas de pago, tecnológicamente más avanzadas y eficaces.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) tienen un papel fundamental en la sociedad actual: su impacto no sólo ha cambiado la forma de interactuar entre las personas sino que también ha supuesto una revolución para el sector empresarial.

El presente trabajo trata de analizar la situación actual de los servicios de pago en Europa y España: su regulación, su interconexión con el comercio electrónico, los principales proveedores de pago y en especial, se realiza un estudio sobre PayPal. Esta iniciativa privada mundialmente conocida ha revolucionado el mercado de pagos. Todo ello, con el fin de obtener una visión completa sobre esta materia que sustancialmente ha cambiado en estos últimos años.

En cuanto al marco regulador de estos servicios, hay que destacar que está inmerso en un proceso de adaptación a la realidad de los nuevos medios de pago. En Europa no existe todavía un marco global que integre los mecanismos de pago electrónicos. Es cierto, que se han producido avances, sobre todo en el mercado de las domiciliaciones y de las transferencias bancarias a través de la SEPA, pero aún queda un largo camino por recorrer para el mercado de pagos por internet, móvil y tarjetas.

En este contexto, la Comunidad Europea elaboró en el año 2012 un “Green Paper”, un documento consultivo con la industria, los consumidores y los comerciantes, con el fin de debatir e identificar los obstáculos que dificultan una mayor integración.

Algunos de los aspectos señalados en dicho documento fueron las diferencias existentes entre pagos transfronterizos y nacionales (interoperabilidad), el funcionamiento de las relaciones consumidor-comerciante, o las comisiones de intercambio entre los proveedores de servicios de pago.

La Comunidad Europea tiene entre sus objetivos prioritarios estrechar cada vez más los lazos entre los Estados y los pueblos de Europa, para garantizar el progreso económico y social equilibrado y sostenible. Con arreglo al Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE)¹, concretamente, el artículo 26 referente al mercado interior (que implica un espacio sin fronteras interiores en el que esté garantizada la libre circulación de servicios), y los artículos 49 y 56, sobre la libertad de establecimiento y la libre prestación de servicios dentro de la Comunidad, se asientan los cimientos de la Unión Europea y las bases para la eliminación de las barreras que obstaculizan la evolución de dichas libertades, que inciden directamente en el desarrollo unitario del mercado de pagos.

Para la consecución de objetivos en esta materia es preciso una mayor cooperación y armonización de los actuales estándares europeos, que engloben las tecnologías tradicionales con las emergentes (internet o móvil). Al mismo tiempo, también es necesaria una mayor coordinación entre los reguladores de los distintos mercados como el de las telecomunicaciones, la banca y las tecnológicas. Así como, el desarrollo de un marco jurídico adecuado que regule con precisión las nuevas relaciones contractuales o personales, que surjan como consecuencia de la digitalización de nuestra sociedad.

¹ DOUE nº C326, de 26 de octubre de 2012.

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/TXT/?uri=CELEX:12012E/TXT>

Las previsiones de futuro demuestran que el comercio electrónico y el m-commerce son sectores emergentes de fácil acceso, que tienen mucho de imaginación, algo menos de estrategia y que, sobre todo, ponen al usuario por primera vez en el centro de la ecuación.

La industria de los sistemas de pago tradicionales, principalmente cimentada en el uso físico del dinero, está en plena transformación, parece destinada a dar pasos hacia los nuevos sistemas de pago basados en instrumentos electrónicos y el dinero electrónico (e-money). Es decir, se halla inmersa en un profundo cambio estructural que puede consolidarse en muy pocos años.

Ante este nuevo panorama, no puede negarse que nos encontramos ante un tema de máxima actualidad que en mayor o menor medida nos concierne a todos.

CAPÍTULO I

MARCO NORMATIVO REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE PAGO EN EUROPA

1. LA ZONA ÚNICA DE PAGOS EN EUROS-SINGLE EURO PAYMENT AREA (SEPA).

1.1. Antecedentes.

La creación de la Unión Económica y Monetaria² en Europa y la introducción del euro³ el 1 de enero de 2002 fueron elementos decisivos para la existencia de un mercado único en la Unión Europea (UE).

A partir de ese momento, los ciudadanos de la zona Euro podían realizar pagos en efectivo en una sola moneda en todos los países integrantes de esta zona, con la misma comodidad que lo hacían antes con sus monedas nacionales y sin necesidad de realizar los costosos cambios de divisas. Sin embargo, para el desarrollo de este proyecto, este paso resultaba insuficiente, ya que la mayoría de las relaciones comerciales llevadas a cabo entre los distintos países de la Unión se realizaban mediante sistemas electrónicos, que configuraban instrumentos de pago alternativos al dinero físico, regulados bajo diferentes normas de funcionamiento y ejecutoriedad.

² *AHIJADO, M.*, “La Unión Económica y Monetaria Europea”, Ediciones Pirámides, 1997; *ARROYO FERNANDEZ, M^a J.*, “Diccionario económico. Unión Económica y Monetaria Europea”, www.expansión.com.

³ Sobre el carácter irreversible del euro, *BADÍA, D.*, “La entrada en el euro, un camino sin retorno”, *Expansión*, versión digital, de 15 de febrero de 2010, aglutina diversas posiciones acerca de la continuidad de la Unión Monetaria, destacando la del que fue Presidente del Banco Central Europeo Sr. Trichet, para quien la salida de la Eurozona de Grecia o cualquier otro Estado miembro es “absurda”. Concluye Badía su artículo con la siguiente afirmación “Por lo tanto, el debate sobre un posible colapso de la UEM carece de sentido. Más bien la crisis ha puesto en evidencia que se deben abordar profundas reformas que conduzcan hacia una unión verdadera que no sólo se base en una moneda común, el euro”.

El logro de un verdadero mercado interior⁴ de bienes y servicios necesitaba, a su vez, el desarrollo de un sistema único de servicios de pago⁴ transparente e innovador en toda la Unión Europea.

Para conseguir dicho objetivo, se puso de manifiesto la necesidad de adoptar un nuevo marco jurídico comunitario⁵ que armonizara y completara las distintas disposiciones nacionales de los Estados miembros en relación a este tema, y resolviera los problemas de fragmentación, eficiencia e inseguridad jurídica que la diversidad de preceptos legales conllevaba.

Esta aspiración se materializó mediante dos iniciativas⁶ que, combinadas, permitirían el derribo de las barreras y sentaban las bases para el establecimiento de un mercado único de servicios de pago para el euro.

⁴ Por Mercado interior entendemos según *FERNANDEZ MARTINEZ, J.M.* (coord.), "Diccionario Jurídico", en 3ª. Ed., Thomson-Aranzadi, Navarra, 2004, pág. 505, el "espacio sin fronteras interiores, en el que se garantiza la libre circulación de mercancías, personas, servicios y capitales. No sólo es una zona de libre comercio, sino la desaparición de cualquier obstáculo a los intercambios intracomunitarios con el fin de fundir los mercados nacionales en un mercado único lo más parecido posible a un mercado interior".

⁵ La Directiva 2007/64/CE de Servicios de Pago, reconoce en su Considerando 1 que "Es fundamental, para el establecimiento del mercado interior, que desaparezcan todas las fronteras internas de la Comunidad, a fin de permitir la libre circulación de bienes, personas, servicios y capitales. Para ello es vital el correcto funcionamiento del mercado único de los servicios de pago. Sin embargo, en la actualidad, la falta de armonización en este ámbito impide el funcionamiento de dicho mercado".

⁶ Generalmente las normas procedentes de las instituciones comunitarias han adoptado la forma de Directivas. Las Directivas obligan en cuanto a los resultados a conseguir, dejando a los Estados destinatarios libertad sobre la forma y los medios de su implementación. Es interesante, y no descabellada (baste recordar que la Directiva 93/13/CEE, del Consejo, de 5 de abril, de cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, estableció el 31 de diciembre de 1994 como fecha límite para sus transposición, la cual se produjo efectivamente en 1998, con la promulgación de la Ley de Condiciones Generales de la Contratación) la problemática derivada de la falta de transposición de la Directiva en los plazos indicados en la misma.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha venido admitiendo la eficacia directa de las Directivas bajo determinadas circunstancias, así, por ejemplo, en la sentencia *Franco-vich/Bonifaci* de 19 de noviembre de 1991: "Es jurisprudencia reiterada de este Tribunal de Justicia que el Estado miembro que no haya adoptado, en el plazo señalado, las medidas de ejecución impuestas por una Directiva no puede invocar frente a los particulares el incumplimiento, en que él mismo ha incurrido, de las obligaciones que implica la Directiva. Por tanto, en todos los casos en que las disposiciones de una Directiva resultan, desde el punto de vista de su contenido, incondicionales y suficientemente precisas, dichas disposiciones pueden ser invocadas, a falta de medidas de ejecución adoptadas en el plazo señalado, en contra de cualquier disposición nacional no conforme a la Directiva, o también si son de tal naturaleza que definan derechos que los particulares pueden invocar frente al Estado (sentencia de 19 de enero de 1982, *Becker*, 8/81, Rec.p.53, apartados 24 y 25)".

En primer lugar, en el terreno de la autorregulación, la banca creó el Consejo Europeo de Pagos (EPC) y lanzó junto con otros Organismos el proyecto SEPA⁷. Dicho órgano era el encargado de adoptar decisiones y coordinar el sector bancario europeo en materia de pagos, así como, apoyar y promover la creación de la zona única de pagos para el Euro, en la que los particulares y las empresas pudieran efectuar pagos en toda la zona euro sin utilizar efectivo, desde una sola cuenta situada en cualquier lugar de la zona, mediante mecanismos de pagos transfronterizos sencillos, económicos y seguros, similares a los que utilizaban en sus países de origen, y en lo posible, se ejecutaran de una manera común.

En segundo lugar, a partir del año 2005, la Comisión Europea presentó la propuesta de Directiva sobre servicios de pago, tendente a neutralizar las distorsiones existentes sobre este asunto, la cual fue finalmente aprobada como Directiva 2007/64/CE⁸ del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior (DSP). La finalidad de la misma fue garantizar que los pagos realizados en el ámbito de la UE se realizasen en las mismas condiciones de facilidad, rapidez y seguridad que los pagos nacionales internos en los diferentes Estados Miembros.

Se puede considerar que la promulgación de la citada Directiva proporcionó el marco jurídico que necesitaba la zona única de pagos en euros, y con ella, se pretendía:

- a) *Aumentar la eficiencia en el funcionamiento del mercado único de servicios de pago*: Para ello, se estimula la competencia mediante la unificación de los

⁷ BANCO CENTRAL EUROPEO, "La Zona Única de Pagos para el Euro (SEPA): un mercado de pequeños pagos integrado", Frankfurt am Main, 2006, págs. 7 y 10.

PARLAMENTO EUROPEO, Resolución de 10 de marzo de 2010, sobre la aplicación de la Zona Única de Pagos en Euros (SEPA) (2010/C 349 E/09).

CHULÍA GARCÍA, C., "Un área única de pagos para el euro: la SEPA. Génesis y principales ingredientes", BdE, 2006, (disponible en la web www.bde.es).

⁸ Publicada en el DOUE núm. 319 de 5 de diciembre de 2007, páginas 1 a 36. Ref. DOUE-L-2007-82229.

requisitos de acceso a este mercado y la igualdad de oportunidades para competir, introduciendo, al efecto, una nueva categoría de proveedores de servicios de pago, las “entidades de pago”.

- b) *Proteger al usuario de servicios de pago*: Se convierte en uno de los objetivos primordiales de este nuevo marco jurídico. Para lograrlo, se establecen requisitos de información que rigen antes y durante la ejecución de las órdenes de pago, y que garantizan la transparencia en la prestación de estos servicios.
- c) *Seguridad en el mercado de servicios de pago*: Se establece un régimen común de derechos y obligaciones entre el usuario y el proveedor que genera confianza, así como, disposiciones de reparto de responsabilidades entre ambas partes, en caso de ejecuciones erróneas o defectuosas de las órdenes de pago.

Aunque, los ámbitos de la DSP y la SEPA no coinciden exactamente⁹, la suma de ambas hacen posible el establecimiento de un mercado único de servicios de pago dentro de la UE armonizado¹⁰ y capaz de acabar con los obstáculos técnicos y operativos iniciales para crear un área única de pagos en euros, que, en la actualidad, está prácticamente implementada y es una realidad.

Considerando lo anterior, se requiere seguir apostando por una organización amplia y coordinada para el desarrollo total de un sistema de pagos¹¹ único en Europa, siendo además indispensable contar con unos instrumentos de pago más

⁹ Declaración conjunta del BANCO CENTRAL EUROPEO y de la COMISION EUROPEA celebrando la adopción de la Directiva sobre servicios de pago por parte del Parlamento Europeo, “ (...) El BCE y la Comisión Europea estiman que la adopción de la Directiva por el Parlamento Europeo constituye un paso decisivo para la creación de la SEPA. La Directiva, al armonizar el marco jurídico aplicable, facilitará en gran medida la aplicación operativa de los instrumentos de la SEPA en el sector bancario, además de su adopción por parte de los usuarios finales, lo que sentará las bases de un mercado único “interno” de pagos en Euros (...)”.

IP/07/550 de 24 de abril de 2007, <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do.referenceIP/07/550&format=HTML&aged=1&language=en>.

¹⁰ PALMERO ZURDO, J., “Un marco jurídico armonizado para los servicios de pago en el mercado interior”, Noticias de la Unión Europea (Monográfico sobre Los servicios de pago en la Unión Europea), nº 26, año XXV, septiembre 2009, Wolters Kluwer España S.A.

¹¹ “Un sistema de pagos es el conjunto de instrumentos, procesos, canales y reglas de transferencia de fondos entre los distintos individuos de una economía, necesario para el desarrollo de la actividad económica”. BdE, “Estabilidad del Sistema de Pagos”, Aula Virtual, www.bde.es.

eficaces, modernos y seguros para incrementar los beneficios del mercado único, así como, reforzar la competitividad de la economía europea a nivel mundial.

1.2. La nueva organización de los sistemas de pago en el desarrollo de la SEPA.

La zona única de pagos en euros (SEPA)¹² ha supuesto un gran paso para la integración europea al eliminar los inconvenientes y diferencias de trato entre los distintos países que la componen, propiciando el desarrollo de una oferta de servicios de pago más competitiva, actual, eficiente y segura.

La creación de la SEPA fue un objetivo político. Dicho proyecto no se podría haber llevado a cabo sin el papel decisivo de la industria bancaria europea a través del Consejo Europeo de Pagos (EPC), así como de las autoridades europeas, concretamente, la Comisión Europea, el Consejo de Asuntos Económicos y Financieros (ECOFIN), el Parlamento Europeo y el Eurosistema¹³ (formado por el Banco Central Europeo (BCE) y los Bancos centrales nacionales de los países que han adoptado el euro), que compartían el objetivo primordial de armonizar a nivel europeo los pagos minoristas (al igual que se había hecho con las transferencias de grandes pagos mediante el sistema TARGET2), en relación con las transferencias, los adeudos por domiciliaciones y las tarjetas.

A través del Plan de Acción para los Servicios Financieros¹⁴, según comenta Chuliá García¹⁵, la Comisión Europea identificó ciertas áreas clave sobre las que

¹² Sobre la realidad irreversible de la SEPA, véase *FUENTES, I y LINARES, F.* en “El proyecto de integración de los sistemas de pagos minoristas en la UEM”, Boletín Económico, septiembre 2006, BdE, Madrid, 2006, págs. 119 y 121; o las declaraciones del que fue Comisario de Mercado Interior y Servicios Sr. McCreevy, al afirmar que “setting clear deadlines for the migration to SEPA would send a strong signal that SEPA is an irreversible process” (Nota de prensa IP/09/1372 de la Comisión Europea, de 29 de septiembre de 2009, “Single Euro Payments Area (SEPA): Comision consultation shows general support for end-date for SEPA migration”).

¹³ *HEMPEL, M., y HARTMANN, F.T.*, “El sector de los pagos en la zona del Euro desde la perspectiva del Banco Central Europeo: la Zona Única de Pagos para el Euro (SEPA) y su repercusión”. Revista de noticias de la Unión Europea, nº 296, septiembre 2009, pág. 49 y 50.

actuar para la eliminación de obstáculos que impedían alcanzar un mercado financiero único, entre los que figuraban los pagos minoristas transfronterizos.

La Comisión Europea apuntó a un problema de fragmentación, asociado a la ausencia de un sistema de pagos organizado de alcance paneuropeo, lo que provocaba que las comisiones por servicios de pagos transfronterizos fuesen sensiblemente mayores que las de los pagos nacionales, apostando por la construcción de un sistema integrado de pagos minorista a través de la cooperación de los sectores privado y público. Más tarde, la Comisión Europea propuso una estrategia para el mercado interior a cinco años (2000-2004), entre cuyos objetivos se contemplaba mejorar la eficiencia de los mercados de productos y capitales de la zona, lo que requería implementar el Plan de Acción de Servicios Financieros “con el fin de que las ventajas de la moneda única fuesen efectivamente percibidas por los ciudadanos europeos”.

En 2000, el Consejo Europeo de Lisboa fijó un objetivo estratégico para el año 2010: Europa habría de convertirse en la economía basada en el conocimiento, más competitiva y dinámica del mundo. Las ambiciones de la Agenda de Lisboa, concluye Chuliá, incluían, en el ámbito de los servicios financieros, una llamada a las instituciones europeas y nacionales para avanzar decididamente en la aplicación del Plan de Acción para los Servicios Financieros.

En ese contexto, la SEPA inició su andadura en enero de 2008, con un claro objetivo, el de acabar con la heterogeneidad existente en materia de pagos, establecer unos estándares comunes que evitasen la burocracia que antaño era necesaria al hacer pagos internacionales (optimizando, al efecto, los procesos), y contribuyendo con ello a la creación de un mercado único para los servicios de pago.

¹⁴ MAUDOS, J., “El Mercado Único Europeo de los Servicios Financieros. El Plan de Acción de los Servicios Financieros”, Revista Valenciana de Economía y Hacienda, nº 5.II/2002, edición digital; o vid. LOPEZ JIMÉNEZ, J.M^a., “Comentarios a la Ley de Servicios de Pago”, págs. 63 a 67; igualmente, conocido por sus siglas en inglés FSAP (Financial Services Action Plan).

¹⁵ CHULIA GARCIA, C., “Un área única de pagos para el euro: la SEPA. Génesis y principales ingredientes”, BdE, 2006 (disponible en la web www.bde.es).

La Zona SEPA está integrada actualmente por 33 países europeos (los Estados miembros de la Unión Europea, junto con Liechtenstein, Islandia, Noruega, Suiza, Mónaco y, desde febrero de 2014, también San Marino). En la misma, los ciudadanos, las empresas y otros agentes económicos pueden hacer y recibir pagos en euros, con igualdad de condiciones, derechos y obligaciones, todo ello, con independencia de su ubicación y de que esos pagos hayan requerido o no de procesos transfronterizos.

1.3. Libro verde “Hacia un mercado europeo integrado de pagos mediante tarjeta, pagos por internet o pagos móviles”¹⁶.

La implantación definitiva del proyecto SEPA es una de las prioridades de la Comisión Europea para la consecución del mercado único. Los operadores del mercado ya se benefician de los logros en materia de normalización e interoperabilidad basados en un marco jurídico armonizado gracias a las transferencias SEPA y los adeudos domiciliados SEPA, que a partir del 1 de febrero¹⁷ de 2014, se realizan de acuerdo con las reglas de la zona única de pagos en euros.

Desde ese momento, tal y como establecía el Reglamento de la UE 260/2012, sólo podrán realizarse aquellas operaciones que respeten las características técnicas y de negocio de los instrumentos SEPA.

Con anterioridad a la entrada en vigor del nuevo sistema de pagos en euros, el 11 de enero de 2012, la Comisión Europea publicó el “Libro verde” sobre los pagos mediante tarjetas, pagos por internet y pagos móviles, y de conformidad con el

¹⁶ COM (2011) 941 final; <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0941:FIN:EN:PDF>.

¹⁷ “Zona única de pagos en Euros (SEPA): La Comisión introduce un periodo transitorio de seis meses para asegurar la mínima interrupción para los consumidores y las empresas”, <http://europa.eu/rapid/press-release>. El periodo transitorio concedido por el legislador, hasta el 1 de agosto de 2014, tuvo el efecto esperado en el mercado: dar un poco de alivio a los Estados miembros, manteniendo la presión suficiente para asegurar una migración continua.

artículo 304 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea decidió someterlo a un amplio proceso de consulta a gran escala¹⁸. Es decir, ante los nuevos hitos que se abren por el avance del comercio electrónico, que poco a poco va desplazando al comercio físico, y el carácter innovador de los pagos electrónicos, se precisa concretar los términos de su regulación y control para lograr un efectivo mercado único de pagos.

En esta andadura, la zona única de pagos en euros (SEPA) juega un papel muy importante, ya que debe servir de impulso y base para la creación de un mercado europeo de pagos más competitivo e innovador.

Por un lado, hay que destacar el creciente incremento de los pagos por Internet o en línea (pagos electrónicos), y los pagos a través de dispositivos móviles que están en auge, lo que implica que los instrumentos de pago paneuropeos¹⁹ SEPA deben recoger las innovaciones que se van produciendo para que redunden en pagos más integrados y seguros.

Por otro lado, las actuales normas técnicas y disposiciones legales desarrolladas en el marco de la SEPA podrían aplicarse a instrumentos de pago en monedas distintas del euro, ampliando así los confines de un mercado único de pagos, más allá de las operaciones denominadas en euros y solventar, en la medida de lo posible, las deficiencias que la situación imperante presenta.

¹⁸ COMITÉ ECONOMICO Y SOCIAL EUROPEO- Dictamen sobre el "Libro verde- Hacia un mercado europeo integrado de pagos mediante tarjeta, pagos por Internet o pagos móviles-" eur-lex-52012AE1241-ES- Ponente Stasys Kropas, fecha 15 de noviembre de 2011, publicado en el DOUE 2012/C351/11; PARLAMENTO EUROPEO, Propuesta de Resolución – Hacia un mercado europeo integrado de pagos mediante tarjeta, pagos por internet o pagos móviles (2012/2040 (INI), de fecha 20 de noviembre de 2012; Comisión de Asuntos Económicos y Monetarios, Documento A7-0304/2012. www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A7-2012-0304+0+DOC+XML+V0//ES.

¹⁹ Folleto del BDE, referente a los instrumentos SEPA, www.bde.es.

1.3.1. Objetivos que se pretenden alcanzar.

Los expertos consideran que el panorama legislativo actual sobre los medios de pago electrónicos se asimila a una “torre de Babel” que precisa ser modificada con urgencia. Por ello y teniendo en cuenta los avances técnicos y códigos normativos establecidos en el marco de la SEPA referente a los pagos al por menor, debería desaparecer en la UE las diferencias entre pagos transfronterizos y pagos nacionales, así como, todo lo relacionado con los pagos en monedas distintas del euro. De esa manera, se crearía un verdadero mercado único digital en la UE, que es uno de los siete objetivos clave de la Agenda Digital Europea²⁰.

De la información acumulada por la Comisión en este estudio, se deduce que el mercado de pagos se halla muy fragmentado y es muy oneroso, por ello, la plena integración del mismo conllevaría para:

- Los *consumidores* utilizar una única cuenta bancaria para todas sus operaciones de pago, independientemente, del lugar donde se encontrasen. La comodidad en los pagos sería cada vez mayor, fruto de las innovaciones que se introducen en los mismos.
- Las *empresas y Administraciones públicas* podrán simplificar y racionalizar sus procedimientos de pago, así como, centralizar las operaciones financieras realizadas en toda la UE. Ello implica un importante potencial de generación de ahorro. Por lo demás, los flujos de efectivo mejorarán merced a las normas abiertas comunes y a la mayor rapidez de liquidación de las operaciones de pago.
- Los *comerciantes* se beneficiarían de soluciones de pago electrónico económicas, eficientes y seguras. El aumento de la competencia incrementará el atractivo de las soluciones alternativas on line, al manejo de dinero en

²⁰ COMISION EUROPEA, “Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones- Una Agenda Digital para Europa”. COM/2010/0245 final. <http://eur-lex.europa.eu/legal>.

efectivo, lo que a su vez hará más insoslayable el paso al comercio electrónico, y facilitará a los clientes la realización de su pagos de manera telemática.

- Los *proveedores de servicios de pago (PSP)* podrán aprovechar las economías de escala derivadas de la normalización de los instrumentos de pago, con el consiguiente ahorro de costes tras la inversión inicial. Tendrán acceso a nuevos mercados, lo que les permitirá incrementar la base de ingresos respecto de los instrumentos de pago existentes y asimismo promover innovaciones a mayor escala.
- Los *proveedores de tecnología*, tales como distribuidores de *software*, entidades de procesamiento y asesores informáticos podrán basar su labor de desarrollo y sus soluciones en instrumentos paneuropeos, facilitando de ese modo la innovación en todos los Estados miembros de la UE.

Para que estos objetivos sean una realidad, en lo que atañe a los pagos con tarjeta, pagos electrónicos y pagos móviles es preciso tener en cuenta otra serie de aspectos, tales como: la seguridad, la libertad de elección, la innovación técnica y empresarial, la normalización de los protocolos o servicios y la interoperabilidad. Aspectos básicos y necesarios para poder acometer el objetivo planteado en la UE.

1.3.2. Trabas que hay que superar para poder conseguir la integración del mercado de pagos.

En consonancia con el planteamiento diseñado anteriormente, se precisa impulsar una mayor integración de los pagos realizados mediante tarjeta, que son sin contar con el dinero efectivo, el instrumento de pago más utilizado habitualmente en Europa, extensible a los pagos electrónicos o móviles.

Para ello, se debe comenzar analizando los obstáculos más relevantes que impiden una plena integración del mercado de pagos, prestándole una especial atención a los costes o tasas que se repercuten en las operaciones con tarjeta, y de

igual modo, a la operativa para la gestión o liquidación de dichas operaciones. Al tratarse de asuntos que inciden directamente sobre el consumidor requieren un especial tratamiento y la imperiosa necesidad de que su regulación sea clara, sencilla y unitaria.

El primer escollo con el que nos enfrentamos es el referente a **las tasas multilaterales de intercambio (TMI)**, sobre las que el Parlamento europeo ha mostrado su preocupación, ya que se trata de unas comisiones que no están prohibidas por el artículo 81 (actualmente 101) del Tratado de la CE, que no son ilegales en sí mismas, aunque su imposición hoy en día podría contravenir el derecho comunitario en materia de competencia²¹.

El modelo de pago con tarjeta basado en una TMI fue concebido inicialmente para estimular la utilización de la tarjeta y funcionó bien durante años. Sin embargo, en el actual mercado saturado, ha quedado obsoleto y choca con la vía de la innovación y de la competitividad en detrimento de la economía europea en su conjunto.

Legalmente, se define la tasa de intercambio como toda comisión o retribución pagada, directa o indirectamente, por cada operación efectuada entre el proveedor de servicios de pago del ordenante y el beneficiario que intervengan en una operación de pago mediante tarjeta. Así pues, las tasas multilaterales de intercambio son las tasas que las entidades bancarias se pagan entre sí para que se puedan realizar las transacciones comerciales, sin importar que las tarjetas corresponda o no a la entidad que realiza la transacción.

²¹ Así se manifiesta el TJUE que indica que “resulta de una jurisprudencia constante que, si el artículo 81 CE distingue el concepto de práctica concertada del de acuerdos entre empresas o del de decisiones de asociaciones de empresas, lo hace con objeto de someter a las prohibiciones de esta disposición las diferentes formas de coordinación entre empresas de su comportamiento en el mercado (veáanse, en particular las sentencias Imperial Chemical Industries), y evitar así que las empresas puedan eludir las normas de competencia simplemente en razón de la forma en que coordinan este comportamiento”, “Derecho de la Competencia-Antitrust Law”, 11 de septiembre de 2014, <http://derechoycompetencia.blogs.pot.com.es/2014/09/consideraciones-destacables.html>.

Si no existieran las tasas multilaterales de intercambio, el cliente sólo podría pagar con tarjeta de crédito en aquellos comercios que tuvieran un acuerdo con su entidad emisora.

La tasa de intercambio se fija mediante un acuerdo entre las entidades bancarias que componen cada sistema de medios de pago, por lo que los organismos de defensa de la competencia siempre han estado pendientes de su aplicación por considerarlo un acuerdo restrictivo de la competencia.

De igual modo, la Comisión Europea siempre ha defendido que el establecimiento de este tipo de tasas²² restringe la competencia y este tipo de acuerdos sólo pueden ser autorizados excepcionalmente, y siempre que se ajusten a criterios de transparencia, objetividad y adecuación de costes.

A colación con lo manifestado, el Parlamento europeo ha pretendido que exista una mayor claridad en la metodología y normas para la gestión de las tasas multilaterales de intercambio que se realicen mediante tarjetas de crédito, y para el mecanismo de cálculo de las comisiones interbancarias para las transacciones en cajeros automáticos y las transacciones que no se efectúen mediante tarjetas de crédito, proponiendo a la Comisión que establezca una metodología unitaria para calcular todas las comisiones multilaterales de intercambio conocidas por los operadores del mercado, con objeto de garantizar condiciones de igualdad razonables de acuerdo con las normas de la competencia.

Sobre este tipo de tasas, el Tribunal General de Justicia Europeo se pronunció mediante Sentencia de fecha 24 de mayo de 2012²³, por la que se tumbaban este

²² Defensa de la Competencia: La Comisión prohíbe las tasas multilaterales de intercambio de MasterCard en el interior del EEE (Espacio Económico Europeo). IP/07/1959, Bruselas 19 de diciembre de 2007, <http://www.abc.es/economia>; "VISA se compromete ante Bruselas a rebajar sus comisiones en un 60%", EFE 26 de febrero de 2014; Comunicado de prensa de VISA sobre las tasas de intercambio de las tarjetas de débito ayuda a la SEPA, <http://www.visaeurope.es>.

²³ <http://portaljuridico.lexnova.es/jurisprudencia/JURIDICO/128632/sentencia-tjue-de-24-de-mayo-de-2012-competencia-practicas-restrictivas-cobro-de-tasas-multilaterales>.

tipo de tasas impuestas por MasterCard²⁴ al considerarlas contrarias a la competencia. Dicha batalla judicial finalizó definitivamente el 11 de septiembre de 2014, mediante Sentencia²⁵ dictada por el Tribunal de Justicia de la UE, al desestimarse el Recurso de Casación interpuesto por MasterCard contra la resolución judicial reseñada con anterioridad, confirmándose así la Decisión de 19 de diciembre de 2007 de la Comisión Europea (COM (2007)6474 final), por la que se declaraban contrarias al Derecho de la Competencia las tasas multilaterales de intercambio (TMI) aplicadas en el sistema de pago con tarjetas.

El argumento esgrimido por MasterCard para su defensa fue que este tipo de tasas representaban la forma adecuada de repartir los costes de tramitación de operaciones en un mercado del que se benefician cuatro partes: el titular de la tarjeta, el comercio y los bancos de cada una de las partes. Su opinión, en cambio no fue compartida por el Alto Tribunal.

Desde un principio se pretendió que tanto Visa como MasterCard redujeran sus tasas de intercambio. Visa se plegó a la voluntad de las autoridades europeas y optó por entablar una negociación que culminó con un acuerdo en virtud del cual, Visa Europa²⁶ se comprometía a recortar entre un 40% y 60% estas comisiones, y a modificar sus normas para facilitar la competencia transfronteriza.

Como puede observarse esta materia es controvertida, de ahí que el Parlamento Europeo y el Consejo redactaran una Propuesta de Reglamento²⁷ sobre

²⁴ “La justicia europea tumba las tasas de MasterCard al comercio”, en el citado artículo se dice “... revuelo en el mundo del dinero de plástico. Tras cinco años de pleito, Mastercard ha sufrido un duro revés. El Tribunal General de la Unión Europea ha confirmado los límites impuestos por la Comisión Europea (CE) a las tasas que se aplican a los pagos con tarjeta” <http://cincodias.com>, de fecha 25 de mayo de 2012; “La UE declara ilegales las tasas que Mastercard cobra a comercios”, <http://www.elmundo.es> 24 de mayo de 2012; “Las tasas multilaterales de intercambio (TMI) que cobra MasterCard a los comerciantes son ilegales”, <http://www.lexdiario.es>, de 24 de mayo de 2012; “El Tribunal de la UE avala prohibir tasas multilaterales de MasterCard”, reseñando que “los jueces han desestimado el recurso de casación presentado por MasterCard contra una sentencia del Tribunal General de la Unión dictada en mayo de 2012, que dio la razón al ejecutivo comunitario ...”, <http://www.lavanguardia.com.economia>, 11 de septiembre de 2014.

²⁵ “Comunicado de prensa nº 122/14, Sentencia en el asunto C-382/12P”; www.curia.europa.es; “Confirmada la sentencia que prohibió las tasas multilaterales de Mastercard”, www.utsupra.com/inter_blue/inter.php?id=A0021677882.

²⁶ “VISA se compromete ante Bruselas a rebajar sus comisiones en un 60%”, <http://www.abc.es> de 26 de febrero de 2014.

las tasas de intermediación para operaciones de pago basadas en una tarjeta. Cuyo objetivo era contribuir al desarrollo de un mercado de pagos a escala de la UE que permitiera a consumidores, a minoristas y otras empresas aprovechar plenamente los beneficios del mercado interior de la UE, en consonancia con la Estrategia Europa 2020²⁸ y con la Agenda Digital.

Para conseguirlo, y con el fin de promover unos servicios de pagos electrónicos paneuropeos es imprescindible que la eficiencia y la innovación en el ámbito de los instrumentos de pago con tarjeta, y las operaciones de pago basadas en una tarjeta en los entornos en línea, fuera de línea y a través del móvil se desarrollasen con claridad jurídica y bajo unas condiciones de competencia equitativas.

En este contexto, el conseguir que un mercado interior funcione eficazmente en el ámbito de las tarjetas de pago implica la superación de unas prácticas comerciales restrictivas, como era el uso generalizado de las TMI en los sistemas “cuatripartitos”, que repercutían en los precios finales de los bienes, servicios y en los clientes. Además, deben prohibirse las normas que impidan que los consumidores y minoristas no puedan disponer de información precisa sobre las tasas pagadas por las operaciones de pago *que realizan*.

Por su parte, el Reglamento propuesto establecía requisitos técnicos y comerciales uniformes para las operaciones con tarjeta de pago realizadas en la UE,

²⁷ Propuesta de Reglamento del PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO sobre las tasas de intercambio para operaciones de pago basadas en una tarjeta. -COM/2013/0550 final- y el Dictamen del BANCO CENTRAL EUROPEO, de 5 de febrero de 2014, acerca de “La propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre las tasas de intercambio para operaciones de pago basadas en una tarjeta”. -CON/2014/10-.

²⁸ Europa 2020 es la estrategia de crecimiento de la UE para la próxima década. En un mundo en transformación, se quiere que la UE posea una economía inteligente, sostenible e integradora. Estas tres prioridades, que se refuerzan mutuamente, contribuirán a que la UE y sus Estados miembros generen altos niveles de empleo, productividad y cohesión social. Concretamente, la Unión ha establecido para 2020 cinco ambiciosos objetivos en materia de empleo, innovación, educación, integración social y clima/energía. En cada una de estas áreas, cada Estado miembro se ha fijado sus propios objetivos. La estrategia se apoya en medidas concretas tanto de la Unión como de los Estados miembros. Comunicación de la COMISION EUROPEA- Europa 2020- Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador. COM (2010) 2020 final, www.ec.europa.eu/europe2020/index-es.htm.

cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante, así como el proveedor de servicios de pago del beneficiario estuvieran establecidos en la Unión.

La propuesta de Reglamento se divide en dos partes.

- I. La primera establece un límite a las tasas de intercambio para todas las operaciones con tarjetas de débito personales hasta un máximo del 0,20% del valor de la operación, y un límite a las tasas de intercambio para todas las operaciones con tarjetas de crédito personales hasta un máximo del 0,30% del valor de la operación, que se aplicará a las operaciones nacionales o transfronterizas después de distintos periodos de transición. Las operaciones con tarjetas comerciales, con tarjetas emitidas por los sistemas de tarjetas de pago tripartitos y las retiradas en efectivo en cajeros automáticos están exentas de la aplicación de la primera parte de este Reglamento.

- II. La segunda parte de la mencionada propuesta de Reglamento recoge las normas comerciales y otros requisitos de carácter técnico que serán de aplicación a todas las categorías de operaciones de pago basadas en una tarjeta. Los aspectos más significativos son: la separación de los sistemas de tarjetas de pago y las entidades procesadoras, los cambios en la aplicación de la norma que obliga a aceptar todas las tarjetas y la prohibición de normas que obstaculicen o impidan la marca compartida.

También se insta una nueva norma que exige que las licencias expedidas por los sistemas de tarjetas de pago a efectos de emisión o de adquisición cubran todo el territorio de la Unión, así como otras normas para aumentar la transparencia respecto a las tasas para comerciantes. Igualmente, se introducen nuevas normas para mejorar la transparencia de la estructura de las tasas, como por ejemplo, la prohibición de toda norma que impida a los comerciantes revelar a sus clientes las tasas que pagan a los adquirentes, y la obligación de que los proveedores de

servicios de pago adquirentes faciliten, como mínimo, estados mensuales de las tasas que cobran a los comerciantes.

El Comité Económico y Social Europeo (CESE)²⁹ detectó la necesidad de dar salida urgente a esta propuesta de Reglamento, con el fin de combatir la falta de transparencia sobre los costes reales de los pagos con tarjeta y las barreras de entrada en el mercado de pagos, incluida la tasa multilateral de intercambio. Del mismo modo, el citado Organismo indicó que el mercado de pagos seguía careciendo de un marco reglamentario basado en datos empíricos que conducían a una armonización integral de la zona única de pagos en euros.

Adicionalmente, el nuevo marco legislativo debe permitir una competencia libre y abierta para fomentar el bienestar de los consumidores y el buen funcionamiento del libre mercado. Por tanto, el mercado de pagos europeo debe evolucionar para dar cabida a los nuevos modelos de pago y a los avances de la tecnología.

Con esa intención, el Pleno del Parlamento europeo en su sesión de 3 de abril de 2014, aprobó la propuesta de Reglamento sobre Tasas de intercambio (con 621 votos a favor, 26 en contra y 29 abstenciones). A falta, únicamente, de ser ratificado por el Consejo Europeo (paso aún pendiente de realizarse). Este Reglamento, sin lugar a dudas, es un gran paso para la integración del mercado de pagos y un gran triunfo para comerciantes y consumidores.

Por otro lado, la aprobación de este Reglamento por el Parlamento Europeo respalda la decisión que sobre esta materia tomó previamente España (primer Estado miembro en adoptar una medida nacional³⁰ en este sentido), y que entró en

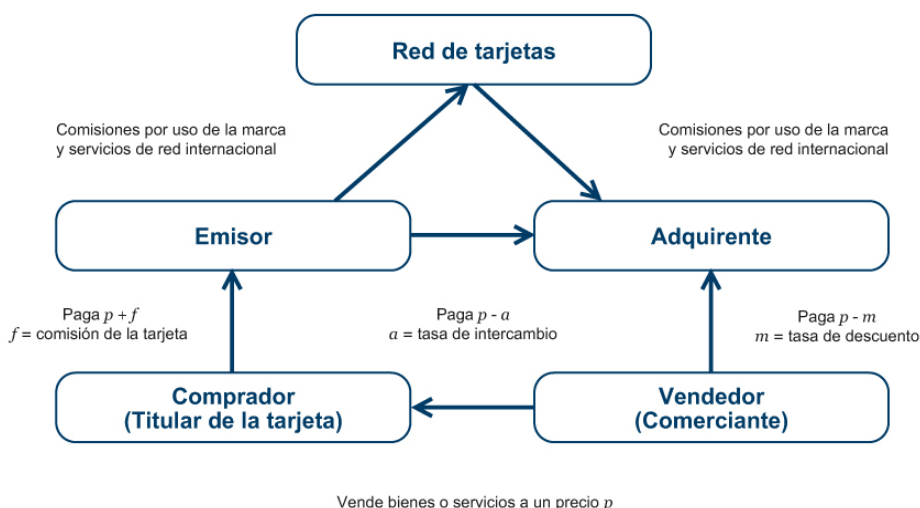
²⁹ Dictamen del COMITÉ ECONOMICO Y SOCIAL EUROPEO sobre “La propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre las tasas de intercambio para operaciones de pago basadas en una tarjeta”. -COM (2013) 550 final – 2013/0265 (COD)*-, DOUE de 5 de junio de 2014.

³⁰ Real Decreto–Ley 8/2014, de 4 de julio sobre aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia. La medida adelanta la aplicación del Reglamento de la Comisión Europea sobre las tasas de intercambio para operaciones de pago basadas en tarjeta. El principal objetivo de esta normativa es ayudar a impulsar el mercado interior de pagos en la UE, http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2014-7064.

vigor el 1 de septiembre de 2014, y que, en menos de un año, ha logrado rebajar³¹ las comisiones aplicadas al comercio en un 55%, sobre operaciones con tarjeta de crédito, y en un 83% de rebaja en las operaciones con tarjetas de débito, según datos del Banco de España.

En concreto el Parlamento Europeo fija un tope de 0,2% para operaciones con tarjeta de débito (con un máximo de 7 céntimos), y del 0,3% para las operaciones con tarjeta de crédito. En España, además, para operaciones inferiores a 20 euros los límites son de 0,2% para crédito y 0,1% para débito. Remarcar que estos topes sólo afecta a las operaciones de compra con tarjetas bancarias de crédito o débito del llamado sistema cuatripartito (es decir, a las tarjetas de Visa, Mastercard), y en cambio no afecta a los sistemas de pagos tripartitos o bipartitos, como los de American Express, Paypal y otros muchos nuevos operadores.

Comisiones sistema cuatripartito-tarjetas



La existencia de una amplia variedad de tasas y los distintos procedimientos legales a los que afectan, podrían crear distorsiones en el mercado único, por ello, la

“Pagos con tarjeta más baratos”, <http://blogs.elpais.com/fianzas-a-las-9/2014/07/pagos-con-tarjeta-m%C3%A1s-baratos-;> “La normativa que limitará las tasas a los comercios por el uso de tarjetas, cada vez más cerca”, <http://www.icnr.es/articulo/-limitara-tasas-por-uso-de-tarjetas>.

³¹ Referente a las rebajas de comisiones: <http://www.rdmf.es/2014/07/15/aprobada-la-bajada-de-las-comisiones-por-tarjeta/>. Revista de derecho mercantil y financiero.

adopción de las recientes medidas son acertadas pendientes de sus frutos o rechazos para su mejora y desarrollo.

Otro de los obstáculos a superar es el de **la separación efectiva de los gestores³² de sistemas de tarjetas y las entidades de procesamiento de los pagos con tarjeta**, lo que potenciaría la competencia y permitiría a los bancos participar en una sola infraestructura. En el marco de la SEPA para tarjetas se prevé la separación entre la gestión y el procesamiento de las operaciones con tarjetas, si bien, no se establecen disposiciones específicas al respecto.

La actual ausencia de un marco común de interoperabilidad se traduce en la segmentación del mercado de procesamiento de pagos con tarjeta. Es preciso mejorar, por tanto, los procedimientos técnicos y operativos de compensación y/o liquidación de pagos entre bancos que utilizan infraestructuras distintas. La elaboración de normas de procesamiento independientes de los sistemas contribuiría a instrumentar la separación ansiada entre los sistemas y las entidades de procesamiento de pago.

A diferencia de los bancos, las entidades de pago y las entidades de dinero electrónico no tienen acceso directo a los sistemas de compensación y liquidación, según se definen en la Directiva 2007/64/CE, sobre servicios de pago en el mercado interior. De acuerdo con el artículo 2, letra b), de la Directiva sobre firmeza de la liquidación, únicamente, las entidades de crédito y las empresas de inversión pueden participar en los sistemas de compensación y liquidación. En consecuencia, otros proveedores de servicios de pago alegan la imposibilidad de competir con los bancos en igualdad de condiciones, pues se ven obligados a utilizar los servicios de un banco para la liquidación de los pagos.

³² CardBox es un gestor de compras con tarjeta para facilitar el control de los gastos personales. Se trata de un servicio de CaixaBank instalado en un único espacio seguro, accesible desde el canal de banca *on line*, Línea Abierta, que agrupa todos los pagos realizados con tarjetas de la entidad para ayudar al cliente a controlar sus gastos personales. El gestor permite al cliente ver los gráficos de los movimientos que registran sus tarjetas y tener la información automáticamente clasificada. El usuario puede personalizar las etiquetas asociadas a sus gastos e incluso incluir en el detalle las retiradas de efectivo realizadas en cajeros.
https://portal.lacaixa.es/tarjetas/cardbox_es.html; www.elperiodico.com/es/noticias/economia/gestor-para-las-tarjetas-credito-560395.

El marco de la SEPA³³ regula las tarjetas de uso múltiple que permiten realizar pagos y retirar efectivo en euros en toda la zona de aplicación de la SEPA. Así, se definen los requisitos técnicos que han de cumplirse para la conformidad de las tarjetas, se establece que los PSP y los sistemas que funcionan en países de la zona única de pagos en euros, cuya moneda no es el euro, puedan ser incentivados al atenerse a dicho marco, a fin de poder tramitar las operaciones en euros, y se exige que se aplique plenamente la norma EMV³⁴.

Con arreglo a lo previsto en dicho escenario para las tarjetas, los sistemas de pagos ya existentes para operaciones en euros que no se ajusten a las citadas reglas irán, en principio, desapareciendo gradualmente del mercado tras la plena aplicación de la normativa SEPA.

Por otro lado, la información previa sobre la disponibilidad de fondos necesaria para la autorización y/o la garantía de pago de una determinada operación constituye un elemento fundamental de numerosos modelos de negocio de servicios de pago. En su calidad de depositarios de cuentas bancarias, los bancos cumplen una función de “portal”, que determina de hecho la viabilidad de numerosos modelos de negocio.

³³ Folleto Sepa BdE- tarjetas, www.sepaesp.es.

³⁴ El sistema EMV (Europay MasterCard VISA), que lleva el nombre de las tres compañías que han desarrollado el proyecto, consiste en una tarjeta con chip (IC) que autentica pagos mediante tarjeta de crédito y débito. Es decir que las ventajas que desarrolla esta tarjeta es la búsqueda de mayor seguridad en las transacciones entre tarjetas y terminales, ya que la tarjeta EMV valida las operaciones gracias a la información almacenada en su chip. Cabe aclarar que EMV es un nuevo estándar de medios de pago (tanto crédito como débito) definido por Mastercard y Visa que se caracteriza principalmente por estar basado en la tecnología chip.

A diferencia de la de la banda magnética, este chip es un elemento activo de seguridad, ya que es la propia tarjeta la encargada de evitar su manipulación garantizando su autenticidad. Por lo tanto se reducen las acciones de fraude, que con tarjetas de barra magnética (aunque es un poco más lento por la cantidad de cálculos criptográficos) se producen a diario y además se puede tener un mayor control en la aprobación de los pagos sin conexión. De esta manera, cuando introducimos la tarjeta con chip en el terminal, se autentica y permite a los terminales compatibles con el estándar EMV comprobar la validez de la tarjeta. Además, este tipo de tecnología EMV brinda la posibilidad de comprobar que el usuario sea realmente el titular de la tarjeta que está utilizando. Y por si eso no fuera suficiente, evalúa el riesgo a partir de parámetros que el emisor ha introducido en el chip, así como los de la compañía emisora de tarjetas que el distribuidor o el proveedor del terminal han introducido en nombre de la entidad. De esta forma, esta nueva tecnología aporta mayor seguridad a las transacciones porque tramita la compra por medio del chip, el cual no puede ser clonado, tanto como sucede con la banda magnética, al exigir al titular teclear su clave. Esta nueva tendencia mundial ya nos ha llevado a la utilización en masa del sistema EMV, aunque los plásticos con banda magnética seguirán utilizándose. Además, cabe destacar que estas tarjetas que incorporan el chip no dejan de tener banda magnética por lo que serán aceptadas en todos los comercios y cajeros a nivel mundial. Estas tarjetas son obligatorias en toda Europa a partir de 2011. www.mejorestarjetasdecredito.es/¿que-son-las-tarjetas-emv/;

Aun en el supuesto de que, en el contexto de determinados nuevos servicios de pago, los consumidores aceptasen que se facilitara a los proveedores de servicios de pago de su elección información sobre la disponibilidad de fondos en su cuenta bancaria, los bancos podrían denegar el acceso a esa información a otros proveedores.

Dada la importancia que revisten la seguridad de los pagos y la confianza en el sistema de pagos, en general, y teniendo en cuenta que los bancos están sujetos a supervisión, tales denegaciones podrían estar justificadas en algunos casos. Sin embargo, la situación podría dar lugar a un conflicto de intereses para los bancos, que podrían verse alentados a rehusar la cooperación, pese a la voluntad de sus clientes. Ello podría dificultar innecesariamente la emergencia de soluciones de pago alternativas seguras y eficientes, aun sujetas a requisitos prudenciales.

Un problema añadido a lo expuesto y que con frecuencia se da es **la falta de transparencia y eficacia de los costes de tarificación de los servicios de pago**, es decir, el coste real de estos servicios resulta opaco, tanto para los consumidores como para los comerciantes, lo que redundaría en un mayor coste de los pagos en la economía de la UE.

Aunque la falta de transparencia es particularmente notoria en el mercado de las tarjetas, el nexo existente entre éstas y los pagos electrónicos y móviles hace que repercuta en estos últimos. Por otra parte, cabe considerar que una mayor transparencia de los precios permitiría reducir los costes de las operaciones de pago para todas las partes implicadas y, en último término, optimizar costes en toda la UE en beneficio de los usuarios de servicios de pago.

Por otro lado, en relación con los micropagos, es decir, los pagos de escasa cuantía, que, por su naturaleza, se realizan con frecuencia mediante tarjeta, por medios móviles o a través de Internet, es frecuente que las tarifas aplicadas para estos servicios, suelen ser excesivas, pues por lo general representan una

proporción del valor de la operación significativamente más elevada que cuando se trata de pagos de grandes importes. Esta situación puede haber contribuido al intento de desarrollar monedas digitales alternativas, que aún están en fase de aceptación y prueba.

Por ello, el Parlamento Europeo recuerda que en virtud del principio de neutralidad de las políticas comunitarias, no se debe privilegiar ningún modo de pago en detrimento de otros, y que los costes relativos a la utilización de los distintos sistemas de pago deben ser transparentes, con objeto de que el consumidor pueda escoger el modo de pago con pleno conocimiento de causa.

Se ha logrado un mayor grado de transparencia en el sector a la hora de comunicar a los consumidores las características de los productos y servicios de pago, así como los derechos y obligaciones que tienen en su condición de usuarios, fomentando de este modo una mayor competencia en el mercado.

En consonancia con lo anterior, una modificación de las normas que regulan el sistema de tarjetas y de las prácticas de los adquirentes, podría ofrecer mayor margen de maniobra a los comerciantes en sus negociaciones con los PSP adquirentes, especialmente en lo que se refiere a las tasas de descuento, y reforzar, al mismo tiempo, la capacidad de aquellos para influir en las decisiones de los consumidores. Asimismo, podría hacer disminuir el coste que los pagos con tarjeta representan para la economía, y favorecer la aceptación de nuevos sistemas competidores por los comerciantes.

1.3.3. La interoperatividad.

La cooperación constituye un requisito básico en una industria de red como la de los pagos, pues todo pago debe partir de un acuerdo entre el proveedor de servicios de pago del ordenante y el del beneficiario. A fin de garantizar que cualquier pago pueda llegar a su beneficiario sin causar perjuicio a los agentes e intermediarios implicados, es deseable que exista un mayor grado de cooperación que se plasme en una plena interoperabilidad.

En consonancia con la propuesta de la Comisión relativa a las transferencias y los adeudos domiciliados, el principio de interoperabilidad podría aplicarse en el mercado de las tarjetas, no solo para solventar los obstáculos anteriormente mencionados, sino en particular a efectos de la elección del adquirente y de las reglas comerciales.

En *los pagos con tarjeta*, la fragmentación se debe a varios motivos, en primer lugar, a la ausencia de normas comunes que limiten el abanico de posibles *proveedores de servicios*, dificultando así la realización de un mercado único de servicios de pago competitivo.

En segundo lugar, los comerciantes se ven obligados a mantener distintos sistemas y protocolos para gestionar el intercambio de datos en el proceso de adquisición - al menos uno por cada país en el que operan, y más en muchos casos-, reduciendo así las posibilidades de centralizar las operaciones y de mejorar la eficiencia, y por último, en tercer lugar, con frecuencia cabe la posibilidad de que las tarjetas de débito no sean aceptadas en otros países.

Un aspecto más que habría que tenerse en consideración es el referente a los criterios y procedimientos de evaluación aplicados a efectos de la certificación obligatoria de las tarjetas inteligentes, terminales de pagos, etc., que difieren según los países y los sistemas de tarjetas. Dichos procedimientos de certificación son

fundamentales para garantizar la seguridad de los pagos. Ahora bien, al no estar armonizados en todo el territorio europeo, generan, para los fabricantes de tarjetas y de terminales, excesivas duplicaciones de costes.

Para solventar este problema, se pusieron en marcha las iniciativas OSeC³⁵ (*Open Standards for Security and Certification*) y CAS (*Common Approval Scheme*) orientadas al mercado. Pese a los prometedores avances iniciales, dichas iniciativas no han arrojado aún resultados tangibles en el mercado .

El objeto de estas iniciativas también es la armonización de las normas de la SEPA, de manera tal que “cualquier tarjeta SEPA pueda funcionar técnicamente en cualquier terminal de la SEPA”, con vistas a promover normas y procedimientos de certificación armonizados.

En cuanto al mercado de los *pagos móviles* en Europa es una realidad patente que está en expansión. Una de las principales trabas a la adopción generalizada de esta forma de pago parece derivarse de la situación de estancamiento existente entre los operadores de red móvil, los PSP tradicionales (bancos) y otros agentes, tales como los fabricantes o los diseñadores de aplicaciones. Los operadores de red móvil parecen haberse propuesto conservar el control del negocio, al menos en su calidad de gestores de la seguridad del servicio. Al mismo tiempo, los operadores de pagos electrónicos tratan de ampliar su radio de acción al entorno de las comunicaciones móviles (tanto en lo que atañe a los pagos a distancia como a los pagos de proximidad).

Parece probable que los agentes privados que controlen las normas y, por ende, la interoperabilidad, sean quienes dominen toda la cadena de pago, esto es: el dispositivo en sí, la plataforma de aplicación y la gestión de la seguridad. En tal

³⁵ The OSeC Steering Committee decided to close the OSeC project end of February 2015. The OSeC webpages are kept for archive purposes. <http://www.open-standards.eu/>, 11 de marzo de 2015.

CAS, Iniciativas relacionadas, <http://www.berlin-group.org/index.html>

situación, hay un riesgo importante de fragmentación como consecuencia de soluciones de propiedad exclusiva.

No obstante, la labor de armonización de los pagos por móvil debería garantizar la plena interoperabilidad entre las distintas fórmulas de pago por móvil y favorecer normas abiertas que permitan la movilidad de los consumidores. Por otra parte, y dada la especificidad de los pagos por móvil, la armonización debería solventar la cuestión de la portabilidad de las aplicaciones de pago por móvil (esto es, la manera en que las aplicaciones de pago siguen a los consumidores cuando estos cambian de operador de red móvil). Ahora bien, estas cuestiones cada día están más unificadas teniendo en cuenta el impresionante avance que se prevé de transacciones mediante este medio de pago, cada día más utilizado y desarrollado.

Lo que es un hecho es que la ausencia de normas comunes reviste menos importancia por lo que respecta a los *pagos electrónicos*, como consecuencia, en parte, de la utilización de Internet como plataforma común, con protocolos de comunicación definidos. Los pagos electrónicos, aún en el caso de que se inicien a través de la red, suelen procesarse como pagos normales con tarjeta o a través de plataformas de servicios bancarios en línea, y actualmente, también a través de las pasarelas de pago. Por ello, los pagos electrónicos sufren más efectos negativos por la falta de interoperabilidad entre los distintos agentes del proceso de pago que por la ausencia de normas.

El Consejo europeo de pagos ha resuelto no crear su propio sistema bancario en línea y en su lugar ha propuesto formular un marco de interoperabilidad que posibilite la competencia entre diversos sistemas y permita a cada banco decidir cuál de ellos adoptar. Hasta la fecha, no se ha permitido adherirse a este proyecto a ningún proveedor de servicios no bancario. Tres sistemas³⁶ constituidos por bancos comenzaron a desarrollar una “prueba de concepto” destinada a comprobar la interoperabilidad entre sistemas, que va dando sus frutos.

³⁶ iDEAL (Países Bajos), EPS(Austria) y GiroPay (Alemania).

Al mismo tiempo, la Asociación Bancaria del Euro (ABE/EBA), operador de compensación y liquidación creó en el 2003, el sistema STEP2 de pagos minoristas en euros, génesis de la primera cámara paneuropea de compensación (Pan-European Automated Clearing House, PEACH). Por otra parte, la Asociación Europea de Cámaras de compensación (EACHA) elaboró un marco de interoperabilidad basado en enlaces directos entre las cámaras que ha dado lugar a una creciente proliferación de vínculos basados en dicho estándar.

Sin lugar a dudas, la interoperabilidad transfronteriza reportará enormes beneficios a los usuarios europeos de servicios de pago (empresas, consumidores, comerciantes), en términos de competencia, libertad de elección y mayor eficiencia de las operaciones de pago. Esto es válido también para los pagos electrónicos y afectará a los múltiples agentes que intervienen en el proceso de pago, en función del método utilizado.

Sin embargo, la normalización de los diversos componentes (p.ej., protocolos, interfaces, aplicaciones, servicios) debe llevarse a cabo exhaustivamente, a fin de reducir al mínimo el riesgo de exclusión de competidores potenciales o inhibir la innovación. Asimismo, con dicha normalización se pretende garantizar que los pagos electrónicos y pagos móviles a disposición de los consumidores sean fácilmente accesibles y sencillos de utilizar.

En definitiva, ámbitos tales como la creación de un marco adecuado para los pagos con tarjeta, electrónicos y los pagos móviles, así como, las medidas orientadas a lograr la integración han tardado en arrojar resultados palpables, retrasando así la interoperabilidad, la innovación y la posibilidad de disponer de una mayor capacidad de elección. Por otro lado, los estancamientos y las incertidumbres pueden llevar a los participantes en el mercado a optar por mantener una actitud de espera. Ahora bien, la falta de compromiso inicial se ha ido disipando, tendiendo a la creación de un mercado más integrado y a la adopción de un enfoque general, que engloba la regulación y el control de la normativa en materia de competencia para desarrollar los objetivos reseñados dentro del marco de la SEPA.

1.4. Los instrumentos SEPA y sus principales características.

Para la implantación efectiva de la SEPA se tuvo en cuenta los tres pilares fundamentales que precisa cualquier operación electrónica de movimiento de fondos: instrumentos, infraestructuras y estándares³⁷.

Su desarrollo obligaba, en primer lugar, a disponer de un conjunto de instrumentos armonizados en cuanto a sus características esenciales que, además, estuvieran constituidos en unos estándares comunes. Sólo de esa forma, se podía garantizar su tratamiento automatizado de principio a fin, y por consiguiente, se conseguiría una mayor eficiencia de los pagos transfronterizos. Igualmente, era indispensable disponer de infraestructuras interoperables entre sí, capaces de procesar los nuevos formatos y de establecer un cauce recíproco a través del cual podría llegar a cualquier contrapartida de la zona SEPA.

De ahí que el principal reto del Consejo Europeo de Pagos (EPC) fuese delimitar las bases sobre las que la SEPA habría de evolucionar. El primer objetivo al que se enfrentaba era conseguir que los distintos instrumentos de pago minoritarios utilizados en el ámbito nacional adquiriesen un carácter paneuropeo.

Atendiendo a estas pautas, el EPC focalizó sus esfuerzos en los tres instrumentos de pago más utilizados en Europa que eran: las transferencias, las domiciliaciones (adeudos directos) y las tarjetas de pago. En los dos primeros casos, el EPC optó por crear unos esquemas de pago nuevos, lo que supuso la concreción de un conjunto de normas de actuación y estándares a seguir por parte de los proveedores de servicios de pago en la UE. Así nacieron los dos primeros productos de alcance europeo: las SEPA Credit Transfers (CTF)- transferencias SEPA-, y los SEPA Direct Debits (SDD)- adeudos directos SEPA-, con dos versiones, una ordinaria o básica (Core) y otra para los adeudos entre empresas (B2B).

³⁷ En particular, el estándar abierto o formato de mensajería financiera ISO 20022 y un lenguaje basado en XML, para las relaciones entre los proveedores de servicios de pago, que junto con los códigos IBAN y BIC han contribuido a la normalización en el ámbito de las transferencias y adeudos directos.

En cambio en el caso de las tarjetas³⁸, dadas sus peculiaridades y complejidad, se optó por adoptar un enfoque diferente, que consistió en compatibilizar los modelos preexistentes en lugar de su total desaparición. Para ello, el EPC elaboró un marco de actuación, denominado SEPA Cards Framework, en virtud del cual se asentaba el conjunto de principios y reglas a los que las entidades emisoras y adquirentes, así como las redes de tarjetas y los procesadores, deberían adaptarse para poder operar en la zona SEPA.

En definitiva, este conjunto de normas y estándares abiertos comunes facilita los procesos de pago y permite fijar unas nuevas reglas de juego y ciertas ventajas para los usuarios a la hora de pagar, así, se puede utilizar una única cuenta bancaria para las operaciones de pago en euros dentro de la zona SEPA; existe mayor seguridad para los usuarios de los servicios de pago; se consiguen mejoras de eficiencia en los procesos de ejecución de pagos, e innovaciones tales como la factura electrónica o los pagos vía dispositivo móvil, y sobre todo, se pretende con ellas la eliminación de las barreras en los pagos internacionales, facilitando con ello la globalización de los pagos y sus servicios.

1.4.1. Transferencias SEPA.

Según Zunzunegui³⁹, la transferencia bancaria es un procedimiento financiero de movimiento de la moneda escrituraria que escapa de las reglas tradicionales de la cesión de créditos. Se trata de un procedimiento de transmisión de créditos original del tráfico bancario, adaptado a la naturaleza monetaria del crédito a transmitir.

La transmisión tiene lugar mediante un simple procedimiento contable, por el que se debita en la cuenta del ordenante y se abona en la del beneficiario, trasladándose el crédito disponible en cuenta corriente a otra cuenta del mismo titular

³⁸ GORJON RIVAS, S., "Las tarjetas de pago ante el Proyecto SEPA: Algunas reflexiones", <http://www.bde.es/f/webbde/SPA/sispago/ficheros/es/cap3.pdf>

³⁹ ZUNZUNEGUI, F., "Derecho del Mercado Financiero", op. Cit., págs.. 384-386.

o de un tercero. En la medida en que la transferencia constituye un mandato propio del servicio de caja que presta la banca, vinculado al contrato de cuenta corriente, el cliente puede disponer del crédito anotado en cuenta mediante órdenes de transferencia.

El EPC elaboró un esquema básico para las transferencias (SEPA Credit Transfer Scheme Rulebook), y basándose en el mismo, las entidades de crédito pueden ofrecer a sus clientes productos que les permiten enviar y recibir de cualquier beneficiario de la zona Euro transferencias en la moneda única. El esquema establece un nivel de servicio común y unos plazos que las instituciones financieras que participan han de respetar en la ejecución de sus transferencias. Sus principales características son:

- Operaciones en euros.
- Abarca todo el ámbito de la SEPA, pudiendo llegar a cualquier cliente.
- El beneficiario recibirá el importe de la transferencia, como máximo, el siguiente día hábil a la fecha de emisión por parte de la entidad ordenante.
- Se utilizan el código IBAN (como identificador de la cuenta del beneficiario) y el BIC (identifica la entidad financiera del beneficiario)⁴⁰.
- Precisa un formato específico: ISO 20022 XML, para la transmisión de órdenes en fichero a la entidad.
- Información adicional sobre el pago: hasta 140 caracteres.

El 28 de enero de 2008, se introdujeron las transferencias SEPA en la Unión, más de 4000 entidades de crédito se adhirieron al esquema y estaban en condiciones de enviar y recibir transferencias de la SEPA. No obstante, el proceso inicial se caracterizó por una considerable falta de impulso. Hoy en día es indiscutible la realización de este tipo de transferencias y su desarrollo satisfactorio en las relaciones comerciales en la UE.

⁴⁰ Véanse los artículos 2.21 y 44 de la Ley de Servicios de Pago.

1.4.2. Adeudos directos SEPA.

El adeudo directo se define como una transferencia acordada por el beneficiario (destinatario) y el pagador (ordenante o remitente) que inicia el beneficiario a través de una entidad bancaria, con la finalidad de atender pagos periódicos, en especial, facturas de servicios de suministros básicos o pagos puntuales. En todo caso, ha de existir una autorización previa (mandato u orden de domiciliación) otorgada por el pagador beneficiario.

Los adeudos directos de la SEPA suponen una innovación en el mercado europeo de pequeños pagos, ya que hasta ese momento, los adeudos directos⁴¹ sólo se podían efectuar en el ámbito nacional, siendo un instrumento de pago muy extendido en España.

El nuevo esquema de adeudo directo articula dos modelos diferentes. El primero de ellos, se caracteriza porque la autorización de pago se facilita directamente por el deudor a su acreedor, para que sea la entidad bancaria de éste la que inicie la operación de adeudo directo. En cambio, en el segundo modelo, es el deudor el que ordena a su entidad bancaria la realización de un pago a su acreedor con destino a otra entidad bancaria, en el que éste último tenga cuenta abierta y en la que se abonarán los fondos debidos, con origen en una relación subyacente entre el deudor-ordenante y acreedor-beneficiario.

Las características de este producto financiero son:

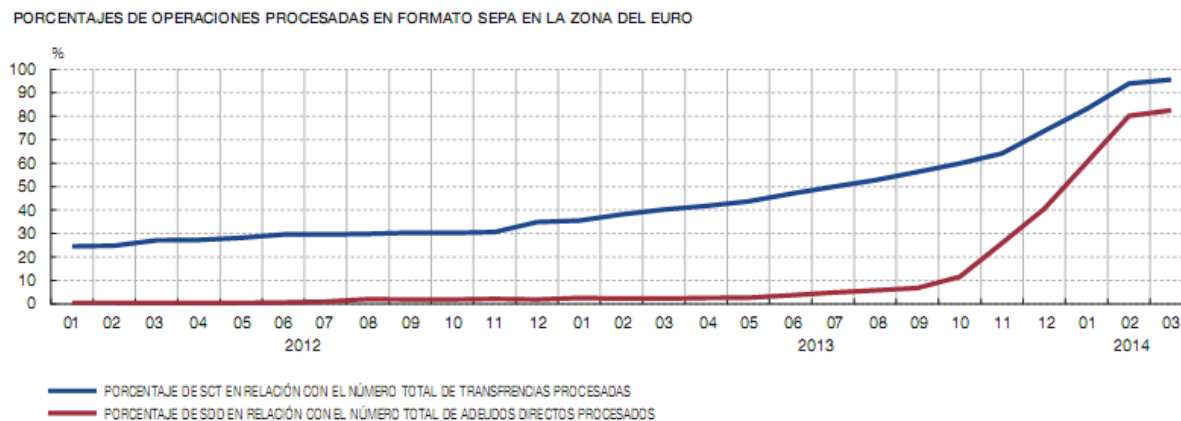
- Operaciones en euros.
- Código IBAN como identificador de la cuenta del deudor.
-

⁴¹ *SANTAMARIA NAVARRETE, J.*, "El adeudo domiciliado español: una joya de la orfebrería en metamorfosis europea", op. Cit., págs. 108 y 113. Señala este autor que "el recibo domiciliado es la columna vertebral del sistema de pagos minoristas español".

- Precisa un formato específico: ISO 20022 XML, para la transmisión de órdenes en fichero a la entidad.
- El BIC identifica la entidad financiera del deudor.
- Información adicional sobre el pago hasta 140 caracteres.
- Con carácter general, se deberán presentar al banco emisor con una antelación respecto a la fecha de cobro de: 7 días hábiles para las primeras operaciones o únicas, y 4 días hábiles para operaciones recurrentes o últimas.
- Desde junio de 2013 se ofrece, además, la posibilidad de unificar los plazos y acortar el plazo de anticipación de las presentaciones, en línea con lo que venía siendo la práctica en nuestro país.
- Se fijan plazos de devolución: hasta 8 semanas a instancias del cliente deudor por cualquier motivo, y más de 8 semanas hasta 13 meses para pagos no autorizados (por orden del cliente). En este caso, el acreedor podrá oponerse a una devolución aportando copia del mandato vigente.
- Mandato: el deudor titular de la cuenta de cargo debe firmar la orden de domiciliación o mandato, que el acreedor deberá custodiar.
- Identificador único del acreedor y referencia del mandato son obligatorios e identifican al acreedor y los adeudos que esta emita. Para cobros recurrentes deben permanecer inalterables.
- Se ha habilitado un esquema de adeudo directo de empresa a empresa (SEPA B2B Direct Debit).

El esquema de adeudo directo comenzó a funcionar en noviembre de 2009, aunque su normalización fue lenta, al utilizarse para pagos muy diversos, lo que conllevaba matizaciones a la hora de implementar las normas comunes.

Mediante este gráfico, se recogen las operaciones procesadas en formato SEPA en la zona euro de los dos productos referenciados:



1.4.3. Pagos SEPA con tarjetas.

Las tarjetas han sido el instrumento de pago transfronterizo que tradicionalmente ha funcionado mejor dentro de la Unión Europea. Su utilización es indiscutible tanto en la vida cotidiana como en las relaciones empresariales, y cada vez más, a medida que el avance tecnológico ha alcanzado de lleno a las mismas.

Se puede definir la tarjeta bancaria como un título de legitimación emitido por una entidad de crédito, de carácter nominativo, personalísimo, y en consecuencia intransferible, de duración terminada y que utilizado como medio o instrumento de pago permite a su titular, previa comprobación de su identidad, la obtención de efectivo en sucursales bancarias, la realización de reintegros de numerario u otras operaciones en cajeros automáticos, así como el pago de bienes o disfrute de servicios en establecimientos adheridos a los sistemas de pago con tarjetas, ya sea presencialmente o a distancia.

Los pagos con tarjetas⁴² de la SEPA se realizarán conforme a un conjunto de principios de alto nivel a los que las entidades bancarias emisoras y adquirentes⁴³, así como las redes de tarjetas y los operadores, habrán de adaptarse. Dicho conjunto de principios elaborados por el Consejo Europeo de Pagos, es del denominado “marco para las tarjetas” de la SEPA. El mencionado marco ha desempeñado un papel fundamental para propiciar la interoperabilidad dentro de la SEPA.

Las características de los pagos con tarjeta de la SEPA son éstos:

- Los titulares de tarjetas pueden pagar con una sola tarjeta en toda la zona del euro, con la única limitación de la aceptación de la marca por parte de los comerciantes.
- Los titulares de las tarjetas podrán efectuar, y los comerciantes recibir, pagos con tarjeta en toda la zona euro conforme a las reglas comunes y homogéneas.
- Los procesadores de pagos con tarjeta podrán competir entre sí y ofrecer servicios en el ámbito de la zona del euro, logrando que el mercado de procesamiento de pagos con tarjeta sea más competitivo, fiable y eficiente en términos de costes.
- La principal novedad en las tarjetas de débito y crédito es el chip EMV, cuyo principal cambio es que ahora se exige teclear el PIN de la tarjeta para confirmar la compra. De esta manera, las operaciones son más seguras y se evitan falsificaciones de firmas.

⁴² GORJON RIVAS, S., “Las tarjetas de pago ante el proyecto SEPA: Algunas reflexiones”. www.bde.es

⁴³ Los conceptos de entidad emisora y adquirente son los siguientes, según el BdE “Glosario sobre tarjetas de pago”, disponible en www.bde.es, indica que la entidad emisora es aquella entidad de crédito que proporciona, generalmente a un cuentacorrentista de la misma, un tarjeta de pago, ya sea de crédito, débito o monedero. Las operaciones efectuadas con dicho instrumento de pago se liquidarán, habitualmente, en la cuenta que el titular de la tarjeta haya designado a tal efecto entre las que mantenga con la entidad emisora.

La entidad (del) adquirente es aquella entidad de crédito que facilita a un comercio el dispositivo mecánico o electrónico a través del cual tendrá lugar la captación de los datos relevantes de las tarjetas de los clientes a efectos e autorizar la transacción de pago.

Por consiguiente, los instrumentos de pago SEPA han de ser lo bastante atractivos en su diseño y condiciones de uso para conseguir su pronta consolidación y aceptación por los ciudadanos, empresas y Administraciones Públicas.

1.5. Fases y Plan de Acción para la ejecución de este proyecto.

Las fases para el establecimiento de la SEPA desde su implantación fueron las siguientes:

- 2006: Diseño.
- 2007: Implantación.
- 2008-2010: Coexistencia y adopción gradual.
- 2011-2014: Coexistencia y migración residual.
- 2014-2016: La Sepa será plenamente operativa. Adopción de los nuevos instrumentos de pago paneuropeos.

Para que la Sepa fuera un éxito era de suma importancia establecer un calendario en que se concretara el momento en que los instrumentos de pago de la SEPA sustituirían a los nacionales. Resultaba poco eficiente y costoso mantener dos esquemas operando en paralelo durante un periodo de tiempo prolongado. Mantener un doble procesamiento implicaba que la fragmentación no se había superado y este proyecto había fracasado.

Por otro lado, cabe interpretar que una vez alcanzados los objetivos indicados, hay que tener en cuenta que este proyecto no finalizará en el año 2016, ya que el avance tecnológico que incide de pleno en esta materia precisará que los instrumentos de pago, infraestructuras y estándares armonizados sean de nuevo revisados, para su adaptación a las innovaciones y nuevos desafíos que van apareciendo y que la SEPA asumirá.

Lo que es una realidad es que la zona única de pagos en euros es donde más de 500 millones de ciudadanos, más de 20 millones de empresas y Autoridades públicas europeas pueden hacer y recibir pagos en euros en las mismas condiciones básicas, derechos y obligaciones, independientemente de su ubicación.

1.5.1. Proceso de migración de datos.

Una vez finalizado el diseño de los esquemas de transferencias y adeudos, así como los marcos de tarjetas e infraestructuras, comenzó la fase de implantación de la SEPA. En esta etapa se desarrollaron y probaron los nuevos instrumentos y, en paralelo, se trabajó en la armonización del marco jurídico.

Terminada la fase de implantación, tal y como ya indicamos en el año 2008 se lanzó la transferencia SEPA, lo que supuso el inicio del periodo de migración. El esquema de adeudo directo, tanto en la versión básica como en la B2B comenzó a funcionar a finales del año 2009. Se aspiraba a conseguir que una masa crítica de pagos hubiese migrado a los instrumentos SEPA a finales del año 2010, pero el proceso se caracterizó en su fase inicial por una considerable falta de impulso, de modo que a finales del 2010, a penas el 15% de las transferencias de la zona euro se ejecutaba en el formato SEPA. En el caso de los adeudos, dicha cifra no llegaba al 1%, debido a las reticencias de los usuarios a que este producto no respondiera a sus necesidades y el coste por su utilización se incrementara sustancialmente.

Temores que se disiparon tras la modificación del Reglamento (CE) 2560/2001, que ampliaba su ámbito de aplicación para incluir estos instrumentos de pago paneuropeos.

En el campo de las tarjetas, la migración presentó una heterogeneidad mayor, optando la mayoría del sector por la alternativa de las marcas nacionales

compartidas con los sistemas internacionales (co-branding⁴⁴), lo que en el caso español, suponía la colaboración entre las tres redes nacionales (Euro6000, ServiRed y Sistema 4B) y las marcas internacionales más conocidas (MasterCard y Visa).

Al respecto, el Eurosistema viene expresando su deseo de crear una red de tarjetas genuinamente europea, evitando así que Visa y MasterCard, empresas americanas, se conviertan en los dos únicos proveedores de servicios de tarjetas de pago ofrecidos por las entidades de crédito de la zona euro.

1.5.2. La migración en Europa.

El lento avance de la migración se atribuyó, en parte, a la falta de un gobierno efectivo del proyecto que involucrara adecuadamente a todos los agentes interesados, más allá de los foros nacionales que se habían constituidos en los distintos países. Por esta razón, se buscó reforzar el modelo de gobernanza mediante la creación de un órgano a escala europea con mayor participación, en el que los representantes del lado de la demanda y de la oferta pudieran debatir abiertamente sobre la SEPA y contaran con el respaldo de las autoridades. Bajo estas premisas, y copresidido por el BCE y la Comisión Europea, en marzo de 2010, se constituyó el Consejo de la SEPA⁴⁵, con los objetivos de fomentar la consolidación de la SEPA, su desarrollo futuro y hacer un seguimiento del proceso de migración.

Al mismo tiempo, los tímidos niveles de migración alcanzados pusieron de manifiesto la necesidad de fijar una fecha límite que impulsara la consecución de los objetivos de la SEPA. Así, en diciembre de 2010, la Comisión presentó una

⁴⁴La asociación de dos marcas con el fin de potenciar el valor y la rentabilidad de las mismas. www.youngmarketing.co/que-el-co-branding-y-por-que-ponerlo-en-practica/.

⁴⁵“El Consejo de la SEPA se reúne por primera vez para debatir acerca de las fechas finales de migración y del futuro de la SEPA para las tarjetas”, www.bde.es/webbde/GAP/Secciones/Sala_Prensa/NotasInformativas/10/Arc/Fic/presbce76.pdf

propuesta para fijar una fecha final de migración por ley, planteamiento que fue adoptado por el Parlamento Europeo y el Consejo en marzo de 2012, en forma del Reglamento 260/2012, que establecía el 1 de febrero de 2014, como la fecha límite para que los países de la zona euro se adaptasen a los nuevos formatos, con la consiguiente desaparición de los esquemas nacionales tradicionales.

Desde entonces, y gracias también a la intensificación de los esfuerzos de comunicación por el lado de las entidades a escala institucional, los niveles de migración registraron crecimientos visibles en Europa.

Ahora bien, la propuesta planteada por la Comisión el 9 de enero de 2014, para conceder un periodo transitorio adicional de 6 meses (hasta el mes de agosto) para la finalización del periodo del traspaso tuvo como consecuencia una ralentización del ritmo de migración, sobre todo por el lado de los adeudos directos.

1.5.3. La migración en España.

Pese a que los objetivos de la SEPA son comunes a todos los países que la componen, las diferentes situaciones de partida y las peculiaridades de cada mercado nacional requerían que los planes y tareas necesarios para acometer la migración fueran consensuados y llevados a cabo de manera independiente por cada Estado miembro.

En el caso español, se crearon dos foros para coordinar el proyecto: el Observatorio para la Migración a la SEPA y la Comisión de Seguimiento de la Migración SEPA⁴⁶.

⁴⁶ La migración a SEPA ha requerido de un proyecto de implementación en cada país. Con el fin de impulsar el proceso de migración, se crearon organizaciones nacionales en cada uno de los países del área SEPA. En España, la migración de los usuarios de servicios de pago fue coordinada por dos foros de trabajo: el Observatorio para la Migración a SEPA y la Comisión de Seguimiento de la Migración a SEPA. Su objetivo fue crear un lugar de intercambio y diálogo, donde los interesados compartieran sus análisis y aportaran su visión para lograr posturas comunes. Para ello, se reunió a todas las

El primero de ellos, estaba compuesto por representantes de todos los agentes involucrados en la iniciativa (asociaciones bancarias, Iberpay⁴⁷, redes de tarjetas y usuarios finales, incluyendo Administraciones Públicas) y presidido por el Banco de España.

Fue concebido como una plataforma para el intercambio de información entre los colectivos. Por otra parte, la Comisión de seguimiento se le asignó la misión de

partes interesadas: bancos y asociaciones bancarias, administraciones y organismos públicos, empresas, comerciantes y asociaciones de consumidores. Desde finales de 2008, y al objeto de dar la máxima difusión y transparencia al proceso de migración, se han ido publicando las principales conclusiones de las deliberaciones de ambos órganos.

El Observatorio: Este órgano fue creado como plataforma para el intercambio de información entre todos los agentes involucrados en el proceso de construcción de SEPA en España. Con el fin de impulsar la migración, se desarrolló una estrategia de información sobre SEPA y sus implicaciones, en la que además se establecieron unas pautas a seguir para una adecuada transición. El Observatorio estuvo presidido por el BdE y lo integraron representantes tanto de las asociaciones bancarias españolas (AEB, CECA y UNACC), como de las diferentes infraestructuras españolas procesadoras de operaciones de pago (IBERPAY, Servired, Euro600 y Sistema 4B), y de los usuarios de los servicios de pago (las Administraciones Públicas, grandes empresas, asociaciones de aseguradoras, sector distribución comercial y asociaciones de usuarios). También fueron miembros del Observatorio los representantes españoles en el Plenario del Consejo Europeo de Pagos (EPC).

La Comisión de seguimiento: La Comisión fue creada en 2005 con el principal objetivo de realizar el seguimiento de la transición a la SEPA en nuestro país. En ella, se discutieron y diseñaron las líneas básicas de la transición a SEPA en España, materializadas fundamentalmente en las diferentes versiones del **Plan español de migración a SEPA**, así como el seguimiento de la implantación del proyecto. El Plan creado por la Comisión de Seguimiento identificó las medidas a adoptar y el correspondiente calendario para completar de forma adecuada el proceso de migración. La Comisión estuvo compuesta por los siguientes grandes grupos: Asociaciones Bancarias: 4 entidades nominadas por la AEB, 4 elegidas por la CECA y 2 por parte de la UNACC. Infraestructuras procesadoras de pagos: IBERPAY, así como las tres redes españolas de tarjetas (Servired, Sistema 4B y Euro6000). Representantes de la comunidad bancaria española en el plenario del Comité Europeo de Pagos (EPC). La presidencia fue ejercida, de forma conjunta, por uno de los representantes españoles en el EPC y por el propio BdE que, a su vez, ejerció las labores de Secretaría de la Comisión.

www.sepa.es/sepa/es/secciones/grupos-sepa.

Actualmente, quedan aún, pendientes algunos flecos en materia de migración a las transferencias y adeudos SEPA en el ámbito de la zona del euro, como son las exenciones y establecimiento de productos nicho (anticipos de crédito, recibos girados a través del cuaderno 32 y recibos en papel), los cuales deben desaparecer y/o migrar definitivamente a SEPA a más tardar antes del 1 de febrero de 2016, así como aquellos países que participan en el área SEPA pero cuya moneda nacional difiere del euro, disponen de un plazo hasta el 31 de octubre de 2016. Adicionalmente existen aún otros retos en el ámbito de la integración de los pagos al por menor como es la consecución de la migración de las tarjetas a SEPA y el avanzar en otras áreas fundamentales para la mejora de la competitividad regional, tales como la innovación y la seguridad de los pagos minoristas. En consecuencia, se hace necesario seguir manteniendo un nivel de colaboración entre todos los agentes implicados.

Este es, precisamente, el enfoque del nuevo Consejo de Pagos Minoristas en Euros (ERPB) que, bajo la dirección del Banco Central Europeo, nace con el objeto de contribuir a promover el desarrollo de un mercado de pagos minoristas en euros en la Unión Europea integrado, innovador y competitivo. Para alcanzar este objetivo, los trabajos del ERPB exigen de un oportuno complemento en cada comunidad nacional. Es por ello que se ha decidido la creación en España de un **Comité Nacional de Pagos** como punto único de encuentro de todas las partes, viniendo a sustituir a las estructuras precedentes, el Observatorio y la Comisión de Seguimiento. www.sepaes.es.

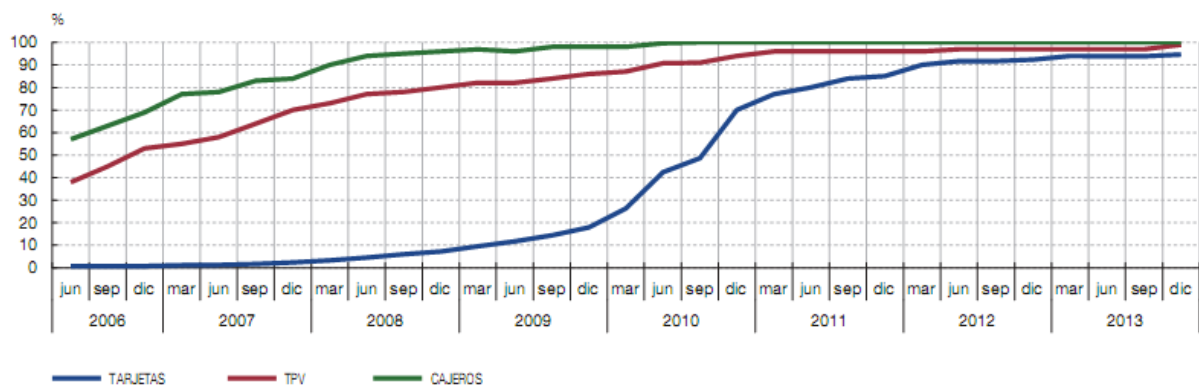
⁴⁷ IBERPAY es la entidad gestora del Sistema Nacional de Compensación Electrónica (SNCE), la cámara de compensación española. www.iberpay.es.

diseñar el plan de migración, fijando los principales hitos que se debían alcanzar para lograr una transición ordenada a la SEPA en las fechas previstas.

En el ámbito de las tarjetas, la comunidad bancaria se centró en la migración al estándar EMV, dado que la interoperabilidad de las tarjetas españolas estaba ya asegurada gracias a los acuerdos de cobranding que, desde hace tiempo, existían con las marcas internacionales Visa y Mastercard. Al ser España un país receptor neto de transacciones transfronterizas, y considerando que las mayores tasas de fraude se daban en este tipo de operativa, se dio prioridad a la migración de cajeros y terminales de punto de venta.

En 2008, una vez migrado más del 75% de los terminales, se empezó a observar un leve aumento en el número de tarjetas con chip, que se intensificó en el 2010, de modo que hoy en día prácticamente el proceso de adaptación al EMV está finalizado:

EVOLUCIÓN DE LA MIGRACIÓN A EMV EN ESPAÑA



En lo que respecta a los nuevos instrumentos paneuropeos, se planteó una migración progresiva de las distintas tipologías de operaciones de transferencia y adeudo. Además, de las entidades bancarias fue preciso la adaptación del SNCE, en su condición de mecanismo de compensación y liquidación encargado de procesar buena parte de las operaciones de transferencia y adeudo domiciliado realizadas en España. Iberpay desarrolló un plan de migración específico, que implicó la creación

de dos subsistemas para el procesamiento de los nuevos instrumentos SEPA, así como la ampliación de su ámbito geográfico de actuación⁴⁸.

A pesar del grado de preparación del Estado español para llevar a cabo la migración conforme al calendario establecido, al igual que en el resto de otros países el ritmo de la transición fue lento. De ahí la importancia del Reglamento 260/2012, que hizo que la comunidad bancaria elaborara un nuevo plan de acción en diciembre de 2012, encaminado a fomentar la adopción de las transferencias y adeudos directos SEPA. Se fijaron unos plazos para alcanzar determinados hitos y se instó a los usuarios de servicios de pago a adoptar los instrumentos SEPA cuanto antes. Además, se acordó intensificar las labores de comunicación al respecto, mediante la celebración de jornadas informativas por todo el territorio nacional, dirigidas fundamentalmente a las Pymes y a las Administraciones públicas locales.

En base al mencionado Reglamento, se facultó a los Estados miembros a eximir a entidades y usuarios del cumplimiento de ciertos requisitos durante un periodo de dos años, posibilidad que se concretó en España⁴⁹ para:

- Dar continuidad a una serie de productos clave para la financiación de las empresas (recibos y anticipos de crédito).
- Permitir a los consumidores beneficiarse de los servicios de conversión gratuitos del número de cuenta antiguo (CCC) al IBAN, siempre que sus entidades lo ofreciesen con dicho carácter.
- Facilitar la adaptación de las empresas y otros agentes económicos, permitiéndoles aplazar el uso de la norma ISO 20022 en el intercambio de ficheros de transferencias y adeudos domiciliados con sus proveedores de servicios de pago.

⁴⁸ Se establecieron enlaces con otras cámaras de compensación europeas, siguiendo el modelo de la EACHA y se puso en marcha una pasarela técnica con el sistema STEP2 de la EBA.

⁴⁹ Tal y como se recoge en la Orden ECC/243/2014 de 20 de febrero, por la que se adoptan exenciones de aplicación hasta el 1 de febrero de 2016, sobre determinados requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros. BOE, núm.46, de 22 de febrero de 2014; APARICIO GONZALEZ, M., "Régimen Jurídico para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros (SEPA), Análisis Gómez-Acebo & Pombo, marzo 2014.

Cabe destacar que en España a fin de evitar que la migración se extendiera hasta el 1 de agosto de 2014, Iberpay, por sugerencia de la Comisión de Seguimiento, acordó interrumpir el procesamiento de transferencias y adeudos directos con anterioridad a dicha fecha. Así, se decidió que la Cámara dejaría de procesar órdenes de transferencias nacionales tradicionales el 18 de marzo de 2014, y en el caso de los adeudos, se optó por mantener abierto el doble canal hasta el 10 de junio de 2014. Por ello, el proceso de migración finalizó en nuestro país antes del plazo fijado por los órganos legislativos europeos.

1.5.3.1. Obstáculos para la consecución del proyecto SEPA.

Al hilo de lo ya manifestado, la fragmentación del mercado europeo de servicios de pago y las distintos marcos normativos que los regulaban dependiendo de cada Estado miembro de la Unión fueron, sin lugar a dudas, fueron los obstáculos más poderosos que este proyecto tuvo. Por lo que se puede decir que el proceso de adaptación a la SEPA, como se colige de cuanto precede, no fue sencillo.

Aunque se dictó alguna disposición armonizadora en el campo de las órdenes de transferencias, como la Directiva 97/5/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de enero de 1997, relativa a las transferencias transfronterizas, o la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regulaba el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la UE (que fueron derogadas por la Directiva de servicios de Pago, al igual que por la Ley de transposición en nuestro país), no fue hasta la promulgación del Reglamento 2560/2001, de 19 de diciembre, sobre los pagos transfronterizos en euros, cuando hubo un punto de partida, es decir, la chispa detonante de una revolución en el ámbito de los medios y sistemas de pago.

Dicha norma, de aplicación inmediata en toda la UE, impuso la exigencia de establecer “los mismos precios para las mismas operaciones”. Con esa simplicidad, se puso en marcha un cambio radical de los sistemas de pago europeos. De hecho, fue el inicio para cambiar la organización de los sistemas de pago y las infraestructuras para su canalización, sustituyendo el enfoque doméstico por un enfoque europeo global.

Se podría decir que con este Reglamento se puso en marcha el primer nivel de la SEPA. A ello hubo que añadir, que la comunidad bancaria europea, como indican Fuentes y Linares⁵⁰, en los momentos iniciales se mostró reacia al proyecto SEPA, por sus elevados costes y la escasez de incentivos claros. En primer lugar se señaló que el volumen de pagos transfronterizos era reducido, en términos relativos, pues se estimaba que suponía apenas un 3% de las órdenes totales, por lo que sustituir unas estructuras nacionales que funcionaban adecuadamente por alternativas de rentabilidad incierta resultaba una decisión difícil.

A ello se añadía, el temor de las entidades de mayor tamaño de verse obligadas a asumir un nivel importante de riesgo, que otras instituciones de menor dimensión podrían mitigar adhiriéndose al proceso en una etapa posterior, en la que las ventajas fueran más fácilmente valorables.

Superadas las reticencias iniciales, el sector de la industria bancaria asumió el papel central y vertebrador que le correspondía en el proceso de adaptación a la SEPA. En este contexto, el sector bancario diseñó: los nuevos esquemas de pago para las transferencias y los adeudos directos, así como, un marco para los pagos con tarjeta; estudio otros servicios opcionales, que podrían mejorar el tratamiento de pagos; identificó una serie de principios relativos a las infraestructuras de procesamiento y abordó la cuestión de la estandarización.

⁵⁰ FUENTES, I., y LINARES, F., “El proyecto de integración de los sistemas de pagos minoristas en la UEM”, op. Cit, págs. 117 a 119.

Teniendo en cuenta cuanto antecede, la SEPA hoy en día es una realidad, en parte no sólo a la industria bancaria europea y del mercado, sino también a las autoridades públicas, cuyas gestiones y normas, hicieron posible disipar algunas incertidumbres que acechaban este macro proyecto.

1.5.3.2. Consolidación de la zona SEPA.

La utilización de los instrumentos SEPA, lejos de suponer el término del proyecto que se inició hace más de una década, ha de interpretarse como un hito de suma importancia dentro de una iniciativa de largo recorrido, que a partir de ahora, comenzará a abrirse a nuevos retos.

En los próximos años, la SEPA buscará seguir avanzando en el proceso de integración de la UE con el fin de dinamizar más aún sus efectos positivos sobre el crecimiento económico y creando nuevas oportunidades para la mejora de los mercados de pagos.

El avance de las nuevas tecnologías y la mejora del marco jurídico aplicable al tráfico de pagos minoristas seguirán acaparando la atención al legislador europeo en los próximos años. Los dos proyectos claves serán tanto la nueva Directiva de Servicios de Pago en el mercado interior (DSP2), como el Reglamento sobre tasas de intercambio para operaciones de pago basadas en tarjetas (RMIF). Este último ha sido aprobado por el Parlamento europeo pendiente de su ratificación por el Consejo Europeo para su efectiva aplicación.

Ambas iniciativas parten de la existencia de lagunas y carencias en el orden legislativo actual, así como la constatación de que ciertos sectores (como los relacionados con el pago con tarjeta, por internet o a través de comunicaciones móviles) siguen en fase de desarrollo. En consecuencia, todas las futuras acciones regulatorias estarán dirigidas a corregir las asimetrías y deficiencias en los niveles de

competencia del mercado de pagos, evitando así incoherencias impropias de un mercado cohesionado.

En esta coyuntura, también es preciso redefinir la naturaleza y propósito del Consejo de la SEPA, que se ha venido dedicando principalmente a favorecer el proceso migratorio, siendo precisamente con la finalización de esta fase, cuando resulta pertinente reconducir sus actuaciones, permitiéndole abordar los retos futuros desde una perspectiva integral.

Bajo esas premisas, en el año 2013, se anunció la refundición del citado organismo, dando paso a un foro de cooperación multilateral rebautizado como Euro Retail Payments Board (ERPB)⁵¹. Al igual que su antecesor, el ERPB estará formado por representantes tanto de la oferta como la demanda, a los que se sumaran expertos de los bancos centrales nacionales. Sin embargo, en comparación con la situación precedente habrá algunos cambios significativos tanto en lo que respecta a su número y procedencia, como en relación con el papel que se espera que éstos desempeñen.

En concreto, el total de asientos asignados a los proveedores de servicios de pago y a los usuarios se elevará a siete, frente a los cinco anteriores, lo que dotará a la estructura de una mayor cohesión, al integrar nuevas categorías de participantes. Por otro lado, se intensificará la presencia de los bancos centrales del Eurosistema, aunque ostentando la condición de observadores. Se pretende con estos cambios, que el ERPB esté dotado de especialistas en diferentes campos, pudiéndose crear subestructuras de carácter ad hoc y duración limitada.

En lo que respecta a nuestro país, la finalización de la migración aconseja, igualmente, emprender una revisión pormenorizada del funcionamiento de las estructuras que han venido sirviendo para impulsar la migración a la SEPA, con objeto de adecuarlas al nuevo entorno.

⁵¹ www.ecb.europa.eu/paym/retpaym/shared/pdf/eprb_statement_2.pdf?b6cf304bff7465b0b3255d3de1d42c72

El proceso de consolidación, que apenas parece haber comenzado, se irá acentuando con toda probabilidad en los próximos años, con nuevos hitos que conseguir a través de la SEPA. Se comienza una nueva etapa en la que se sentarán los cimientos para la consecución de un Mercado Único Digital.

1.6. Normas recientes que inciden en el desarrollo de la SEPA.

La materia sobre servicios de pago está en constante proceso de cambios y mejoras que inciden directamente en el desarrollo del proyecto SEPA, y tienden a facilitar la consecución de un mercado de pagos unitario, innovador y sencillo. Cabe destacar al respecto nuevas normas que inciden directamente en el desarrollo de este proyecto:

1.6.1. Orden ECC/243/2014⁵², de 20 de febrero, por la que se adoptan exenciones de aplicación hasta el 1 de febrero de 2016, sobre determinados requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros.

Mediante la Orden ECC/243/2014 se adoptan una serie de exenciones en la aplicación, hasta el 1 de febrero de 2016, de determinados requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados SEPA.

En concreto, se refiere a:

- Los anticipos de crédito reflejados en las normas y procedimientos bancarios dictados por la Asociación Española de Banca (cuaderno 58 «Créditos comunicados mediante fichero informático para su anticipo y gestión de cobro»).

⁵² BOE núm.46, 22 de febrero de 2014. BOE-A-2014-1919.

- Los recibos incluidos en la serie de normas y procedimientos bancarios número 32 (cuaderno 32 «Remesas de efectos en fichero informático de clientes a entidades financieras»). Quedan expresamente fuera del ámbito de aplicación de la exención reseñada, las letras de cambio y pagarés también incluidos en el citado cuaderno 32.

Otra de las cuestiones que se ha pospuesto hasta febrero de 2016, tiene que ver con la adaptación de los ficheros XML⁵³. El establecimiento, en 2009, de dichos ficheros para el intercambio de datos entre empresas y bancos preveía muchas ventajas, desde el punto de vista tecnológico, aunque, su uso fue casi inexistente. Esto ha provocado que, de forma transitoria, hasta febrero de 2016, se acepten unos ficheros intermedios, que contienen información SEPA, pero no disponen de la estructura informática definitiva y obligatoria.

Por otro lado, dicha Orden, en su artículo 2, establece que hasta el 1 de febrero de 2016, los proveedores de servicios de pago podrán ofrecer a sus clientes, cuando sean consumidores y exclusivamente para operaciones nacionales, servicios de conversión gratuitos del BBAN en IBAN, debiéndose facilitar al consumidor el IBAN antes de que inicie la operación. De acuerdo con el artículo 2.1.24) del Reglamento (UE) nº 260/2012, se considera consumidor a la persona física que actúa con fines distintos de su actividad comercial, empresarial o profesional en los contratos de servicios de pago. Asimismo, se señala en este artículo cómo deben actuar los proveedores de servicios de pago en estos casos.

⁵³ XML, siglas en inglés de *eXtensible Markup Language* ('lenguaje de marcas extensible'), es un lenguaje de marcas desarrollado por el World Wide Web Consortium (W3C) utilizado para almacenar datos en forma legible. Deriva del lenguaje SGML y permite definir la gramática de lenguajes específicos (de la misma manera que HTML es a su vez un lenguaje definido por SGML) para estructurar documentos grandes. A diferencia de otros lenguajes, XML da soporte a bases de datos, siendo útil cuando varias aplicaciones deben comunicarse entre sí o integrar información.¹

XML no ha nacido sólo para su aplicación para Internet, sino que se propone como un estándar para el intercambio de información estructurada entre diferentes plataformas. Se puede usar en bases de datos, editores de texto, hojas de cálculo y casi cualquier cosa imaginable. XML es una tecnología sencilla que tiene a su alrededor otras que la complementan y la hacen mucho más grande y con unas posibilidades mucho mayores. Tiene un papel muy importante en la actualidad ya que permite la compatibilidad entre sistemas para compartir la información de una manera segura, fiable y fácil. https://es.wikipedia.org/wiki/Extensible_Markup_Language.

Con esta medida, se da continuidad a una serie de productos clave para la financiación de empresas, se permite a los consumidores de los servicios la conversión gratuita del número de cuenta antiguo (CCC) al IBAN, siempre que sus entidades los ofreciesen, y por último, se facilita la adaptación de las empresas y otros agentes económicos, permitiéndoles aplazar el uso de la norma ISO 20022 en el intercambio de ficheros.

Las mencionadas excepciones en cualquier caso deben explicarse al consumidor de una manera objetiva, clara, sencilla y fácilmente comprensible, en línea con las políticas de transparencia y protección del cliente, imperantes en este nuevo marco legal.

1.6.2. *Directiva 2014/92/UE del Parlamento y del Consejo de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas*⁵⁴.

Con esta Directiva lo que se pretende es mejorar la transparencia y la comparabilidad de la información sobre comisiones de cuenta corriente, así como, eliminar la discriminación basada en “la residencia del titular,” siendo su principal novedad el reconocimiento del derecho de los consumidores a abrir y utilizar cuentas de pago básicas en la UE.

En el Considerando 35 de de esta norma se dice que “los consumidores que residan legalmente en la Unión no deben ser discriminados por razón de nacionalidad o lugar de residencia, ni por cualquier otra razón contempla en el

⁵⁴ DOUE L257/21 de 28.08.2014.

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?qid=1425731715063&uri=CELEX:33014L0092;>

“Nueva directiva sobre cuentas de pago”, Revista de Derecho del Mercado Financiero (RDMF) de 16 de abril de 2014, <http://www.rdmf.es/2014/07/28/nueva-directiva-sobre-cuentas-de-pago/>.

“Apuesta por la inclusión financiera”, VALERO, FCO. J., fecha 19 /09/2014, en <http://Blogs.elpais.com/finanzas-a-las-9/2014/09/apuesta-por-la-inclusi%C3%B3n-financiera.html>.

artículo 21 de la Carta de los Derechos fundamentales de la Unión Europea (“la Carta”), cuando soliciten o accedan a una cuenta de pago en la Unión. Además, los Estados miembros deben garantizar el acceso a cuentas de pago básicas con independencia de las circunstancias financieras del consumidor, como su situación laboral, nivel de renta, historial crediticio o insolvencia.”

Tres son las áreas básicas sobre las que incide esta regulación:

- *Comparabilidad de las comisiones aplicables en las cuentas de pago:* se pretende facilitar a los consumidores la comparación de las comisiones cargadas en las cuentas de pago por proveedores de servicios de pago en la Unión Europea. Al respecto, los proveedores de servicios de pago deberán facilitar a los consumidores, en todo momento, un documento informativo de las comisiones. Además, y con el fin de poder comparar las mismas, los consumidores deberán tener acceso gratuito, al menos, a un sitio web que permita comparar las comisiones que se aplican a una serie de servicios que se determinarán.
- *Servicio de traslado de cuenta de pago:* Se establece un procedimiento rápido y sencillo para los consumidores que deseen trasladar su cuenta de pago de un proveedor de servicios a otro dentro de un mismo Estado miembro, y asistiendo a los consumidores, titulares de una cuenta de pago, que deseen abrir otra cuenta en un país diferente.
- *Acceso a cuentas de pago básicas:* Todos los consumidores de la UE, sin necesidad de ser residentes en el país donde éste localizada la entidad de crédito, y con independencia de su situación financiera, tendrán derecho a abrir una cuenta de pago, que les permitirá desarrollar operaciones básicas, tales como percibir su salario, su pensión, la domiciliación y el pago de recibos, etc. Las entidades de crédito deberán ofrecer los servicios vinculados a una cuenta de pago básica, sin cargo alguno, o aplicando una comisión razonable que deberá estar perfectamente justificada y delimitada.

Teniendo en cuenta lo manifestado, es un hecho que todos los residentes en la UE tendrán derecho a abrir una cuenta bancaria básica, independientemente de su nacionalidad o lugar de residencia. La nueva legislación establece que las comisiones y normas que regulan las cuentas básicas deben ser transparentes⁵⁵ y comparables. Además, facilita el traslado a otra cuenta que ofrezca mejores condiciones al usuario.

Tal y como dispone la propia Directiva, la misma tiene como objetivo establecer un conjunto de normas uniformes que fomenten la movilidad del consumidor, faciliten la comparación entre los servicios de cuentas de pago y entre las comisiones aplicables, incentiven el traslado de cuentas y eviten que los consumidores sean discriminados por razones de residencia al abrir una cuenta de pagos transfronterizos.

Con la nueva legislación (aprobada por 603 votos a favor, 21 en contra y 51 abstenciones) todas las instituciones crediticias, o al menos un número suficiente de ellas, deberán ofrecer cuentas básicas que garanticen ofertas competitivas y un acceso fácil a todos los usuarios de cualquier Estado miembro.

La nueva Ley tiene como objetivo garantizar que toda persona que abra una cuenta sea capaz de entender las comisiones y los tipos de interés aplicados a las mismas, así como comparar las distintas ofertas. Para ello, se crearán webs independientes de comparación en cada Estado miembro. Estas webs serán gestionadas por las autoridades competentes, o bien por otras autoridades públicas y/o operadores privados. Esta información tendrá que ser clara y estandarizada en toda la UE.

Las cuentas básicas permitirán a los usuarios pagar o retirar dinero y realizar transferencias dentro de la UE, incluidas las transferencias realizadas a través de tarjetas de crédito o medios telemáticos. Todos los usuarios podrán ejecutar un

⁵⁵ BdE, Memoria de reclamaciones 2013: "Panorama normativo en materia de transparencia. Comisiones". www.bde.es.

número determinado de operaciones sin ningún coste o con un coste razonable. Sin embargo, los Estados miembros decidirán si en las cuentas básicas se aceptan no descubiertos en ellas, así como, el importe máximo y su duración.

Igualmente, los prestadores de servicios de pago deberán ofrecer el traslado de cuenta en la misma moneda y en el mismo país sin costes. Además, los bancos estarán obligados a devolver a los consumidores cualquier pérdida financiera, incluidos gastos e intereses de demora, ocasionados por errores en el proceso de traslado de cuenta.

Los ciudadanos pueden con una única cuenta, una única tarjeta y unos instrumentos de pago con idénticas características, realizar pagos en cualquiera de los 34 países de la zona SEPA. El nuevo sistema unifica las comisiones que se cargan al cliente y no diferencia entre operativas nacional e internacional.

Las autoridades comunitarias han destacado que “una gran parte de la zona única de pagos en euros se ha convertido en una realidad. En todos los Estados miembros de la eurozona los ciudadanos disponen ahora de una manera común y simple para pagar en sus países o en otros: con transferencias de crédito SEPA (SCT, sus siglas en inglés) y Adeudos Domiciliados SEPA (SDD)”. Así, unas “transferencias más rápidas y más seguras entre cuentas bancarias en la eurozona beneficiarán ampliamente a las economías europeas”.

En definitiva, las medidas adoptadas permitirán a los consumidores beneficiarse de un mercado plenamente operativo en el ámbito de los servicios financieros minoristas y contribuirán al crecimiento del comercio electrónico.

La nueva Directiva entró en vigor el 18 de septiembre de 2014, debiendo los Estados Miembros adoptar y publicar sus correspondientes Leyes de transposición antes del 18 de septiembre de 2016.

2. REGULACION.

2.1. Normativa comunitaria.

2.1.1. Directivas.

2.1.1.1. Directiva 2007/64/CE⁵⁶, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE.

Uno de los hitos primordiales de la Unión Europea con el que soñaban los países integrantes de la misma era con el establecimiento de un mercado interior⁵⁷ europeo cohesionado, que permitiera que los ciudadanos y las empresas pudieran circular y efectuar operaciones comerciales libremente en ella. Para ello, no sólo era necesario la introducción de una moneda única sino también la consolidación de los servicios de pago.

El objetivo que se perseguía con la promulgación de la Directiva sobre servicios de pago en el mercado interior (DSP) era el de homogeneizar esta materia

⁵⁶ Publicada en el DOUE L319/1, de 5 de diciembre de 2007. Entró en vigor a los veinte días desde su publicación el Diario Oficial de la Unión Europea (art.95), teniendo por destinatarios a todos los Estados miembros (art. 96). Por otro lado, se establece un plazo amplio para su transposición al derecho nacional por los Estados miembros, que expiró el 1 de noviembre de 2009.

Con fecha 18 de julio de 2009, se publica en el DOUE núm. 187, L2009-81278, "Corrección de errores de la Directiva 2007/64 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE.

Posteriormente, fue reformada puntualmente por la Directiva 2009/111/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, por la que se modifican las Directivas 2006/48/CE, 2006/49/CE y 2007/64/CE en lo que respecta a los bancos afiliados a un organismo central, a determinados elementos de los fondos propios, a los grandes riesgos, al régimen de supervisión y a la gestión de crisis.

Vid. *DÍAZ RUIZ, EMILIO Y ZABALA ARROYO, PATRICIA*, "La Directiva 2007/64/CE, sobre Servicios de Pago en el mercado interior", *Actualidad Jurídica Uría Menéndez*, 19, 2008, p.77 y 79.

⁵⁷ Un Mercado interior que funcione mejor es un factor clave para el crecimiento europeo", www.europa.es; Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y al Comité de las Regiones "Un mercado único para la Europa del siglo XXI", COM (2007) 724.

en el ámbito de la Unión, superando aspectos como la tradición, cultura y acervo jurídico propio de cada Estado miembro. De tal modo que, mediante su transposición plena en dichos Estados se lograría la completa implantación de la Unión Económica y Monetaria en el espacio de la Comunidad.

En este sentido, la Directiva en su Considerando primero señala que para el establecimiento del mercado interior han de desaparecer todas las fronteras internas de la Comunidad, a fin de permitir la libre circulación de bienes, personas, servicios y capitales.

Igualmente, la Directiva 2007/64/CE de una forma clara y contundente pone de manifiesto en su tercer Considerando, que las normas comunitarias previas no fueron suficientes para poder mejorar o solucionar la situación de fraccionamiento provocada por la coexistencia de regímenes nacionales dispares sobre esta materia en cada Estado miembro, que unido a un marco jurídico comunitario incompleto daba como resultado un panorama confuso y carente de seguridad jurídica.

Así, la Directiva 97/5/CE⁵⁸ del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de enero de 1997, relativa a las transferencias transfronterizas resultaba insuficiente para hacer frente a la nueva realidad económica que se presentaba ante la introducción de la moneda única.

Por su parte, ni el Reglamento (CE) nº 2560/2001⁵⁹, del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de diciembre de 2001, sobre Pagos Transfronterizos en Euros, por el que se implantaron los principios de transparencia y de igualdad de comisiones, ni tampoco el bloque normativo formado por la Recomendación 87/598/CEE de la Comisión, de 8 de diciembre de 1987, sobre el Código Europeo de buena conducta en materia de pago electrónico, o la Recomendación 85/590/CEE de la Comisión, de

⁵⁸ DOUE nº L43, de 14 de febrero de 1997, pág. 25. Véase en este sentido, la Comunicación de la Comisión sobre pagos de poco valor en el Mercado Interior (COM (2000) 36 final, de 31 de enero de 2000.

⁵⁹ DOUE nº L344, de 28 de diciembre de 2001.

17 de noviembre de 1988, relativa a los Sistemas de pago y en particular las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas, ni la Recomendación 97/489/CE de la Comisión, de 30 de julio de 1997, relativa a las transacciones efectuadas mediante instrumentos electrónicos de pago, fueron capaces de modernizar las infraestructuras de pagos del sector.

Con la adopción en el año 2007, de esta norma comunitaria se sientan las bases para la adopción de un marco jurídico moderno y coherente con el mercado único de los servicios de pago, compatible con la zona única de pagos en euros (SEPA), que reforzaba la competencia y ofrecía a los usuarios un mayor número de opciones y un nivel de protección más elevado.

2.1.1.1.1. Contenido y estructura de la Directiva.

La Directiva de Servicios de Pago se estructura en noventa y seis artículos, que se distribuyen en seis Títulos⁶⁰, con sus correspondientes Capítulos. El grueso de las disposiciones se concentran en el Capítulo I del Título II (Entidades de Pago) y en los Títulos III (Transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago) y IV (Derechos y obligaciones en relación con la prestación y utilización de servicios de pago).

Uno de los aspectos más relevante de esta normativa fue facilitar la apertura del mercado a proveedores nórdicos en igualdad de condiciones, así como, la prestación transfronteriza de servicios, lo que reforzó el aumento de la competencia. Es por ello por lo que cobra una especial importancia la aparición de una nueva categoría de proveedores de servicios “las entidades de pago”, las cuales se añaden a las entidades ya existentes para prestar servicios de esta índole.

⁶⁰ DIAZ RUIZ, E., y ZABALA ARROYO, P., “La Directiva 2007/64/CE, sobre servicios de pago en el mercado interior”, en Foro Actualidad, Uría Menéndez /19-2008.

Estas entidades deben contar con una autorización para poder operar y garantizar su actuación con un sólido régimen de capital inicial combinado con un capital permanente, para cubrir los posibles riesgos operativos o financieros en que puedan incurrir. En particular, las entidades de pago, a diferencia de las entidades de crédito, tienen prohibido captar depósitos de los usuarios de servicios de pago, pudiendo utilizar los fondos recibidos de los usuarios únicamente a efectos de la prestación del servicio de pago.

La distinción como se puede apreciar es muy sutil y puede plantear problemas prácticos.

Otro de los pilares de esta norma está recogido en su Título III, relativo a la transparencia en las condiciones y requisitos de información que debe aplicarse a los servicios de pago. Tal vez sea uno de los bloques más significativos de este marco jurídico, ya que la regulación principal de los servicios de pago, en sentido estricto, gira en torno a esta cuestión, estableciéndose exigencias, tales como: la obligación de entregar información previa a la contratación, es decir, información que debe facilitarse a instancias del usuario antes de la ejecución de una operación de pago (contrato marco, en el que se indique el plazo de ejecución, comisiones y gastos aplicables); información que debe proporcionarse al ordenante tras la ejecución de una operación de pago (referencia de la operación y del beneficiario, importe total e importe de los gastos y comisiones, tipo de cambio aplicado); la información que debe facilitarse al beneficiario tras la recepción de los fondos (referencias del ordenante, importe íntegro transferido, gastos y comisiones aplicados, tipo de cambio); regulación sencilla de los instrumentos de pago de escasa cuantía, operaciones de pago no autorizadas o incorrectamente ejecutadas, pérdida o robo del instrumento de pago; determinar la responsabilidad de los proveedores, el régimen respecto a la devolución de operaciones, rechazo de órdenes de pago por el proveedor, revocación de órdenes de pago, asunción de comisiones y gastos de las operaciones, plazos de ejecución de las órdenes, fijación de precios, prevención del fraude, canales de reclamación, etc.

En síntesis, tanto la información como las condiciones deberán estar redactadas de forma fácilmente comprensible, de manera clara y legible, en la lengua oficial del Estado miembro que ofrezca el servicio, o en cualquier otra acordada entre las partes, y afectar tanto a las operaciones de pago de carácter aislado como las operaciones de pago reguladas (contratos marco).

Estos requisitos tienen como destinatarios todos los proveedores de servicios de pago, aunque las partes podrán acordar su no aplicación, en todo o en parte, en aquellos casos en los que el usuario de los servicios de pago no sea un consumidor.

En consonancia con lo anterior y para un correcto funcionamiento del mercado interior, es preciso que las obligaciones de información a proporcionar a los usuarios de estos servicios no difieran de un Estado a otro. No obstante, hay determinados supuestos regulados en la Directiva, que de manera excepcional, permiten a los Estados miembros adoptar otros criterios, siendo requisito indispensable el informar a la Comisión, así como de los cambios ulteriores que se produzcan tal y como indica el artículo 86.2. A dichos preceptos, añade Chulía García⁶¹ otros no expresados en el art. 86 de la Directiva, pero que proporcionan igualmente margen de maniobra a los Estados miembros en la transposición, que son los que siguen: 2.3, 7.3, 8.1, 9.3, 9.4, 22.3, 25.3, 26.4, 51.3 y 53.3.

Por último, respecto a las modificaciones contractuales, se ha incluido una disposición concreta que prevé la posibilidad de considerar que se ha aceptado dicha modificación contractual por parte del usuario si, una vez notificada, éste no comunica al proveedor de servicios su no aceptación. En lo relativo a la resolución del contrato marco, también se introducen algunas novedades, como que la resolución será gratuita para el usuario transcurridos doce meses en aquellos contratos de duración superior o indefinida. En cuanto a los gastos, sí podrán ser cargados en sintonía con los costes ocasionados. Igualmente, las partes podrán

⁶¹ CHULIÁ GARCIA, C., "Transposición en España de la Directiva de servicios de pago en el mercado interior", en Noticias de la Unión Europea(Monográfico sobre Los servicios de pago en la Unión Europea), nº 296, año XXV, septiembre 2009, Wolters Kluwer España S.A, págs. 34 y 35.

estipular que el usuario deba dar un preaviso cuyo plazo no podrá exceder de un mes. En caso de ser el proveedor de servicios quien pretenda resolver un contrato indefinido deberá avisar con una antelación mínima de dos meses.

En conclusión, toda la información que deba suministrarse de conformidad con esta Directiva habrá de ser gratuita, pudiendo acordarse el cobro de gastos únicamente si el usuario solicita información adicional, facilitada con más frecuencia, o que se realice por medios de comunicación diferentes a los acordados.

Examinadas las cuestiones anteriores, esta Directiva contiene también un marco jurídico armonizado de *derechos y obligaciones en relación con la prestación y utilización de los servicios de pago*. Al igual que ocurre con las disposiciones anteriormente referenciadas, algunos de los artículos contenidos en este Título pueden ser susceptibles de no ser aplicados cuando el usuario no sea un consumidor, o si así lo convienen las partes. Sobre este particular, caben destacar las siguientes normas:

- *Plazo de ejecución de las operaciones de pago*: se reducen considerablemente los plazos de ejecución permitidos, en la actualidad pasan a ser de D+1, siendo "D" el día de recepción de la orden por el proveedor de servicios del ordenante, y el importe de la operación deberá ser abonado en la cuenta del proveedor de servicios del beneficiario antes del final del día hábil siguiente. Ahora bien, dichos plazos serán obligatorios únicamente para pagos en euros, pagos nacionales en la divisa de un Estado miembro fuera de la zona euro, y en operaciones de pago que sólo impliquen cambio de divisas entre el euro y la divisa de un Estado miembro que no forme parte de la zona euro, siempre que la conversión se lleve a cabo en dicho Estado y, en el caso de operaciones de pago transfronterizas, se realice en euros. Para todos los demás pagos, se aplicarán por defecto un plazo no superior a cuatro días.

- En cuanto a *la fecha valor y disponibilidad de los fondos*: la Directiva sobre servicios de pago ha procedido tanto a reducir los plazos como a unificarlos para los diferentes tipos de operaciones, diferenciando únicamente entre abonos y adeudos. Así para los abonos, la fecha valor no puede ser posterior al día hábil en que se producen, es decir, ha de coincidir fecha de abono y fecha de valor; y para los adeudos, la fecha valor no puede ser anterior al momento en que el importe se cargue en la cuenta, es decir, podrá ser el mismo día o posterior.

- *La responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de no ejecución o de ejecución defectuosa de una operación de pago*, se considera a este último objetivamente responsable, salvo circunstancias excepcionales e imprevisibles. La carga de la correcta ejecución de la operación recae en el proveedor de servicios.

- *Responsabilidad del usuario de servicios de pago*: en caso de utilización fraudulenta de un instrumento de pago la responsabilidad del usuario (excluidos los empresarios) estará limitada a 150 euros. La Directiva prevé dos excepciones a la limitación de la responsabilidad, en función de la actuación del usuario: fraudulenta o incumplimiento deliberado, o por negligencia grave de sus obligaciones.

- *Cláusula “share”*: se prevé el reparto de los gastos ocasionados por la operación de pago entre el ordenante y el beneficiario, debiendo hacerse cargo cada usuario de los gastos cobrados por su proveedor.

- *Introducción del principio del importe íntegro*: en virtud del cual deberá abonarse en la cuenta del beneficiario el importe íntegro transferido por el ordenante, sin deducciones por parte de ninguno de los proveedores o intermediarios. Ello sin perjuicio de que el beneficiario y su proveedor de servicios puedan acordar que éste deduzca sus propios gastos del importe

transferido antes de abonárselo al beneficiario, en cuyo caso habrán de figurar por separado el importe de la operación y sus gastos.

- *Condiciones de rectificación:* según las cuales el usuario de servicios de pago tiene la posibilidad de rectificar una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente siempre que lo notifique a más tardar a los 13 meses de la fecha del adeudo, aunque existe posibilidad de convenir otro plazo entre las partes.

- *Derecho de bloqueo del instrumento de pago:* se recoge expresamente la posibilidad de bloquear el instrumento de pago bajo razones objetivas. Dentro de dichas razones que permiten al proveedor de servicios llevar a cabo el bloqueo se encuentran aquellas relacionadas con: la seguridad del instrumento; la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta de dicho instrumento; o en caso de que el instrumento esté asociado a una línea de crédito, como ocurre en las tarjetas de crédito, si aumenta el riesgo de que el ordenante sea incapaz de hacer frente a su obligación de pago.

- *Devoluciones de operaciones de pago iniciadas por el beneficiario o a través del mismo:* la Directiva establece nuevos plazos y condiciones para proceder a cualquier tipo de devolución de operación de pago iniciada por el beneficiario o a través de él, a excepción de los adeudos domiciliados, en los que se pueden excluir si así lo convienen el ordenante y su proveedor de servicios, y en tal caso, el usuario tendrá derecho a devolución en todo caso.

En concreto se requiere que en las operaciones concurren dos premisas: a) que cuando se dio la autorización, ésta no especificara el importe exacto de la operación de pago; y b) que el importe de la operación de pago superara el importe que el ordenante podía esperar razonablemente teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto, las condiciones de su contrato marco y las circunstancias pertinentes al caso.

También se prevé la posibilidad de negar el derecho de devolución cuando el ordenante haya dado su consentimiento y el proveedor de servicios, o el beneficiario pongan a su disposición la información de la futura operación de pago, con cuatro semanas de antelación.

El plazo para solicitar la devolución por operaciones iniciadas por un beneficiario o a través de él, se aumenta considerablemente y pasa a ser de ocho semanas a partir de la fecha del adeudo.

El proveedor debe proceder a la devolución en un plazo de 10 días, o bien, justificar su denegación de devolución con indicación del organismo al que podrá dirigirse el ordenante si no acepta tal justificación.

- *El momento de irrevocabilidad:* se produce cuando una orden de pago deviene irrevocable dependiendo de su modalidad (ej: en las operaciones de pago convencionales, será el momento de recepción de la orden por el proveedor de servicios del ordenante, y en los adeudos domiciliados, al final del día anterior hábil al día de adeudo convenido). Con posterioridad a dicho momento, el proveedor de servicios podrá cobrar los gastos de la revocación si ésta fuera posible, para lo cual se exigirá con carácter general que se prevea esta posibilidad en el contrato marco y, en algunos supuestos, la concurrencia del acuerdo del beneficiario.

El fin de la Directiva de Servicios de Pago es garantizar que los pagos en el ámbito de la UE, en particular las transferencias, los adeudos directos y los pagos efectuados con tarjeta, puedan realizarse con la misma facilidad, eficiencia y seguridad que los pagos nacionales, tendente a neutralizar las distorsiones puestas de relieve.

2.1.1.1.2. Ámbitos de aplicación⁶².

La Directiva se aplicará a todos los servicios de pago que se realicen dentro de la Comunidad Europea, es decir, cuando al menos uno de los proveedores de servicios de pago esté situado en territorio europeo, a excepción de lo dispuesto en los Títulos III y IV que serán de aplicación únicamente cuando ambos proveedores de servicios estén situados en la Comunidad. Además, hay que tener en cuenta que será de aplicación la misma tanto si los servicios de pago se efectúan en euros, como en cualquier otra moneda de un Estado miembro fuera de la zona euro.

La propia Directiva se acompaña de un Anexo referente a los “Servicios de pago”, cuyo contenido comprende las actividades consistentes en dichos servicios que se describen en el art.4.3 de la mencionada norma, indicándose entre otros los siguientes: servicios que permiten el depósito o retirada de efectivo en una cuenta de pago y las operaciones necesarias para la gestión de dicha cuenta; la ejecución de operaciones de pago a través de una cuenta de pago dentro de las cuales se contemplan expresamente por la Directiva los adeudos domiciliados, o las operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar y las transferencias; la emisión y/o adquisición de instrumentos de pago; el envío de dinero; las operaciones de pago en que se transmita el consentimiento mediante dispositivos digitales o informáticos, y se realice el pago al operador de la red que actúe de intermediario respecto del prestador de servicios o bienes. Igualmente, en el artículo 3 de esta norma se relacionan las actividades exentas de su aplicación.

Se otorga a la Comisión Europea facultades para modificar elementos no esenciales de la Directiva de Servicios de Pago, con objeto de adaptar la lista de actividades del Anexo señalado, actualizando las definiciones de los servicios que se prestan, así como los importes recogidos en el clausulado, de acuerdo con los cambios que se vayan produciendo en el mercado.

⁶² PALMERO ZURDO, J., “Un marco jurídico armonizado para los servicios de pago en el mercado interior”, en Noticias de la Unión Europea (Monográfico sobre Los servicios de pago en la Unión Europea), nº 296, año XXV, septiembre 2009, Wolters Kluwer España S.A, págs. 7 a 11.

En lo relativo al ámbito subjetivo de aplicación, la norma comunitaria va dirigida a los proveedores de servicios, distinguiendo seis categorías diferentes: las entidades de crédito; las oficinas de cheques postales que prestan servicios de pago; las entidades de dinero electrónico; las entidades de pago (como nueva categoría regulada por la Directiva); el Banco Central Europeo y los Bancos centrales nacionales y los Estados miembros y sus autoridades regionales y locales.

Esta norma, remarcamos de nuevo, es una pieza esencial en el largo proceso hacia un mercado interior de pagos y una parte fundamental en la creación de la SEPA.

El propio legislador proponía en la misma instar a la Comisión a examinar el funcionamiento de estas reglas y a proceder a las revisiones pertinentes⁶³, considerando que este marco jurídico era tan solo una etapa. Un eslabón para la consolidación de los servicios de pago en el mercado interior a medio plazo.

2.1.1.2. *Propuesta de Directiva (COM) 2013/0264⁶⁴ del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de julio de 2013, sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2013/36/UE y 2009/110/CE, y se deroga la Directiva 2007/64/CE. Aspectos más relevantes de la DSP2.*

La evolución del comercio electrónico y las nuevas modalidades de pago hacen imprescindible que la DSP sea objeto de una inminente derogación para adaptar esta materia a las nuevas tecnologías, sin desmerecer la gran ayuda que supuso esta norma en hacer realidad la existencia de un mercado de pagos único dentro del mercado interior europeo.

⁶³ Artículo 87 y Considerando 54 de la Directiva de servicios de pago.

⁶⁴ COM/2013/0264/COD, documento 52013PC0547, de 24 de julio de 2013.

El objetivo de esta propuesta es contribuir a un mayor desarrollo del mercado europeo de pagos electrónicos, lo que permitirá a los consumidores, los minoristas y otros agentes del mercado, aprovechar plenamente las ventajas del mercado interior de la Unión Europea, en consonancia con la Estrategia europea 2020 y la Agenda Digital. Para lograrlo y favorecer más la competencia, la eficiencia y la innovación en este ámbito, debe existir claridad jurídica y condiciones de competencia equitativas.

Estos propósitos se lograrán actualizando y complementando la normativa vigente en materia de servicios de pago, estableciendo normas que aumenten la transparencia, la innovación y la seguridad en el ámbito de los pagos minoristas e incrementando la coherencia entre las disposiciones nacionales, con especial hincapié en las necesidades legítimas de los consumidores.

No podemos olvidar que el mercado de pagos minoristas es muy dinámico y ha estado sometido a un marcado ritmo de innovación en los últimos años, y que importantes segmentos del mercado de pagos, como pueden ser los electrónicos siguen estando a menudo fragmentados por las fronteras nacionales.

Así pues, el marco legislativo actual en materia de pagos ha permitido avanzar de manera sobresaliente en la integración del mercado de pagos minoristas en la UE, no sólo con la DSP (implementada en todas las legislaciones nacionales desde noviembre del 2009), sino también con el desarrollo de la SEPA. Sin embargo, la evolución imparable de los medios de pago con tarjeta, internet o a través de móviles ha puesto en evidencia ciertas lagunas e incoherencias⁶⁵ en el marco jurídico actual que precisa de una inmediata revisión.

⁶⁵ La falta de innovación, las barreras de entrada y, en general, la ausencia de un mayor comercio en líneas transnacional llevan aparejados costes importantes para la economía de la UE, que se estiman alrededor del 1% del PIB de la UE o, lo que es lo mismo, unos 130.000 millones de euros al año.

En esta coyuntura, el 24 de julio de 2013, la Comisión Europea⁶⁶ adoptó un paquete de medidas legislativas mediante el cual se pretende actualizar el actual sistema de pago europeo. Esta iniciativa legislativa (DSP2) es conforme con el principio de subsidiariedad establecido en el Tratado de la Unión Europea, ya que por su propia naturaleza, un mercado de pagos integrado basado en redes que trascienden las fronteras nacionales exige un planteamiento a escala de la Unión, pues los principios, normas y procesos aplicables han de ser coherentes en todos los Estados en aras de la seguridad jurídica y la igualdad de condiciones para todos los participantes del mismo.

Por otro lado, el mercado de pagos electrónicos en Europa brinda grandes oportunidades de innovación. Los propios consumidores ya han modificado sensiblemente sus hábitos de pago en los últimos años. Además, el número cada vez mayor de pagos efectuados mediante tarjetas, la expansión del comercio electrónico y la creciente popularidad de los teléfonos inteligentes han dado paso a la emergencia de nuevos medios de pago, que si no se regulan de manera uniforme, conlleva a un contexto de inseguridad jurídica y de legalidad incierta respecto a la protección de los agentes involucrados y en particular de los consumidores.

La nueva Directiva de servicios de pagos (DSP2) revisará los contenidos anteriores e incorporará disposiciones nuevas allí donde la realidad del mercado lo demande. Así entre otros temas, el texto actualmente en discusión prevé abordar los siguientes asuntos:

- *Poner fin al vacío legal existente* y posibilitar el uso de servicios de pago por internet de bajo coste, que se perfile como alternativa al empleo de tarjetas de pago para la adquisición de bienes o servicios a distancia. A tal efecto, se somete a los proveedores de servicios de pago terceros (TPP) de estos

⁶⁶ Propuesta de Directiva 2013/0264 (COD) www.europarl.europa.eu ; Resumen ejecutivo del Dictamen supervisor europeo de protección de datos sobre la propuesta de directiva sobre servicios de pago, de fecha 5 de diciembre de 2013, Doc. 52014XX0208(05); Dictamen del Banco Central Europeo de 5 de febrero de 2014, Doc. 52014AB0009.

servicios a niveles de regulación y supervisión, equiparables a los de las demás entidades de pago.

- *Promover una mejora general de las condiciones de seguridad de las transacciones en línea* exigiendo la autenticación fuerte⁶⁷ de los clientes. Con ello se contribuye, a su vez, a la efectiva prevención y lucha contra el fraude imponiendo a los proveedores de servicios de pago un conjunto de requisitos mínimos de gestión de riesgo y notificación de incidentes de conformidad con las directrices que fijen la Autoridad bancaria europea⁶⁸ y el Banco Central Europeo. La DSP2 exige, en general, autenticación y libra de responsabilidad al consumidor si no se le ha autenticado con un nivel de aseguramiento adecuado.

En particular, salvo en caso de fraude o negligencia grave, el consumidor no estará obligado a abonar más de 50€ en caso de que se realice una operación no autorizada con cargo a su cuenta; por lo tanto, los prestadores de servicios de pago deberán usar mecanismos de autenticación que garanticen que la operación ha sido autenticada fuertemente, registrada con exactitud y contabilizada.

- *Reforzar los niveles de protección de los consumidores ante fraudes*, posibles abusos e incidencias en el tráfico de pago (por ejemplo, en caso de impugnación o ejecución incorrecta de las operaciones), acotando aún más las pérdidas patrimoniales potenciales.
- *Redefinir el ámbito de aplicación de la norma* en aras de mejorar la coherencia interna en el marco legislativo.
- *Clarificar el régimen de acceso a los sistemas de pago designados con arreglo a la Directiva 98/26/CE*⁶⁹, posibilitando así el acceso indirecto de las entidades

⁶⁷ Se entiende la autenticación “fuerte”, la que combina dos o más de los siguientes elementos: algo que el cliente conoce (la contraseña), algo que el cliente tiene (como el teléfono, token, tarjeta de coordenadas), o algo que el cliente es (rasgo biométrico como la huella digital o la huella vocálica). Los elementos deben ser mutuamente independientes y al menos uno de ellos debería ser no reusable, no replicable y no susceptible de ser robado vía internet (por ejemplo, una contraseña de un sólo uso específico para un pago y generada por un software generador de tokens).

⁶⁸ La regulación técnica referente a la autenticación de los consumidores se delega en la Autoridad Bancaria Europea, en estrecha cooperación con el Banco Central Europeo y otras entidades consultivas como ENISA. Por otra parte, estas recomendaciones están completamente en consonancia con el nuevo reglamento EIDAS sobre “electronic identification and trusted services for electronic transactions in the internal market”, en una clara apuesta por alinear esfuerzos en la construcción y regulación de las infraestructuras técnicas de autenticación en la lucha contra el fraude.

de pago en igualdad de condiciones que el resto de entidades de crédito (es decir, cumpliendo de forma efectiva con los requisitos que garanticen la integridad y la estabilidad de estos sistemas de pago).

- *Alinear las normas de devolución con las buenas prácticas de la industria bancaria europea en la SEPA* (derecho incondicional de reembolso durante un plazo de ocho semanas desde la fecha del adeudo en cuenta). No obstante, se contemplan una serie de situaciones en las que el ejercicio de este derecho podría restringirse.

Tal y como señala la propuesta de Directiva, el objetivo de la nueva normativa es adaptar la regulación de los servicios de pago a los avances tecnológicos en el ámbito de los pagos digitales, a través de internet y de dispositivos de telefonía móvil. Con ello, se pretende mejorar la seguridad y la protección de los consumidores, a la vez que se eliminan las lagunas legales existentes motivadas por un desarrollo tecnológico más rápido que su marco normativo.

En consecuencia, todas las futuras acciones reguladoras estarán dirigidas a corregir asimetrías y deficiencias en los niveles de competencia y seguridad del mercado de pagos, evitando así incongruencias impropias de un mercado unificado.

La futura Directiva⁷⁰ contiene diversas adaptaciones de la Directiva vigente y algunas obligaciones nuevas para los Estado miembros, que cuentan con suficiente margen de discrecionalidad para incorporarlas al Derecho nacional.

El texto preliminar de la Propuesta de Directiva contiene un resumen de las disposiciones que pretenden facilitar el proceso decisorio, esquematizando las principales modificaciones introducidas en relación con la DSP que se derogará, y que, se reproducen a continuación:

⁶⁹ Directiva 98/26/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 1998, sobre la firmeza de la liquidación en los sistemas de pagos y liquidación de valores.

⁷⁰ APARICIO, M., "Importante modificación de la normativa europea sobre servicios de pago", www.uclm.es/centro/cesco.

- *Artículo 2. Ámbito de aplicación:* Se propone ampliar tanto el ámbito de aplicación geográfico como las monedas cubiertas.
 - *Artículo 2.1:* Las disposiciones de la DSP sobre transparencia y requisitos de información se aplicarán también a las operaciones de pago con terceros países, en las que solo uno de los proveedores de servicios de pago esté situado en la Unión Europea, por lo que se refiere a las partes de la operación que se lleven a cabo en la Unión Europea.
 - *Artículo 2.2:* Las disposiciones de la DSP sobre transparencia y requisitos de información no se aplicarán solo a las monedas de la UE, como actualmente, sino que se harán extensivas a todas las monedas.

- *Artículo 3: Exclusiones del ámbito de aplicación:* Esta disposición aclara y actualiza las exclusiones del ámbito de aplicación previstas en la Directiva actual en relación con una serie de actividades de pago (o relacionadas con los pagos).
 - *Artículo 3.b):* La exención en favor de los «agentes comerciales» se ha modificado de tal forma que, solo se aplique a aquellos que actúen por cuenta o bien del ordenante, o bien del beneficiario, y no a los que actúen por cuenta de ambos. La exención contenida en la DSP vigente se ha venido utilizando cada vez más respecto de las operaciones de pago procesadas por plataformas de comercio electrónico por cuenta tanto del vendedor (beneficiario), como del comprador (ordenante), lo que supone una desviación con respecto a la finalidad de la exención, cuya aplicación debe, pues, circunscribirse.
 - *Artículo 3.k):* La exención relativa a las «redes limitadas» se ha venido aplicando cada vez más a grandes redes que llevan aparejados elevados volúmenes de pagos y amplias gamas de productos y servicios. Esto se desvía claramente del propósito inicial de la exención, al dejar fuera del marco regulador considerables volúmenes de pagos y crear una desventaja competitiva en detrimento de los agentes del mercado regulados. La nueva

definición, que se ajusta a la definición de las redes limitadas establecida en la Directiva 2009/110/CE⁷¹, contribuirá a reducir estos riesgos.

- *Artículo 3.l):* La actual exención relativa a las telecomunicaciones (o los contenidos digitales) se redefine con un enfoque más restringido, de forma que se aplique exclusivamente a los servicios de pago auxiliares prestados por proveedores de redes o servicios de comunicación electrónica, como, por ejemplo, los operadores de telecomunicaciones. La exención se aplicará al suministro de contenidos digitales por terceros, con sujeción a ciertos límites fijados en la Directiva. Cabe esperar que la nueva definición establezca condiciones de competencia equitativas entre los diferentes proveedores y responda más eficazmente a las necesidades de protección de los consumidores en el ámbito de los pagos.
- *Supresión del antiguo artículo 3.o):* La exclusión de la DSP de los servicios de cajeros automáticos ofrecidos por operadores independientes dio lugar a la creación de redes de cajeros automáticos en las que se cobraba a los consumidores elevadas comisiones por retirar dinero. Esta disposición parece haber alentado a las redes de cajeros automáticos existentes y de las que son propietarias entidades bancarias a poner fin a la relación contractual que mantenían con otros proveedores de servicios de pago, con vistas a poder cobrar directamente a los consumidores comisiones más altas. Procede, por tanto, suprimir esta exención.
- *Artículo 9. Requisitos de salvaguardia:* Los requisitos de salvaguardia se racionalizarán y los aplicables a las entidades de pago autorizadas con arreglo a la DSP se armonizarán en mayor medida, reduciendo, en particular, las posibilidades con que cuentan actualmente los Estados miembros de limitar los requisitos de salvaguardia y restringir el número de métodos de salvaguardia posibles, en aras de unas condiciones de competencia más equitativas y de una mayor seguridad jurídica.

⁷¹ DOUE L 267/7m de 10 de octubre de 2009,

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:267:0007:0017:ES:PDF>

- *Artículo 14. Punto de acceso electrónico europeo a través de la ABE:* Un punto único de acceso electrónico fomentará la transparencia de las entidades de pago autorizadas y registradas, puesto que va aparejado a la interconexión de los registros públicos nacionales en toda la Unión.

- *Artículo 27. Requisitos:* Se ampliará la posibilidad de aplicar un «régimen simplificado» a las «pequeñas entidades de pago», de tal manera que englobe un mayor número de pequeñas entidades, dado que algunos Estados miembros han tenido experiencias negativas (p.ej., de insolvencia) con pequeños proveedores de servicios de pago cuya actividades rebasaban el umbral vigente para el régimen de exención. El objetivo es lograr el justo equilibrio, evitando, por un lado, imponer una carga normativa innecesaria a las entidades muy pequeñas y asegurando, por otro lado, que los usuarios de servicios de pago disfruten de la debida protección.

- *Artículo 29. Acceso a sistemas de pago:* Este artículo precisa las normas en materia de acceso a los sistemas de pago, aclarando para ello las condiciones de acceso indirecto de las entidades de pago a los sistemas de pago designados con arreglo a la Directiva 98/26/CE (Directiva sobre la firmeza de la liquidación⁷²), de modo comparable al acceso de que disfrutaban las entidades de crédito más pequeñas.

- *Artículo 55, apartados 3 y 4. Gastos aplicables:* Esta norma armonizará en mayor medida las prácticas en materia de aplicación de recargos, teniendo debidamente en cuenta la Directiva 2011/83/UE, sobre los derechos de los consumidores y la propuesta de Reglamento relativa a las tasas de intercambio para operaciones de pago basadas en una tarjeta.

La flexibilidad que ofrece la DSP vigente que permite a los comerciantes cobrar al ordenante un recargo, ofrecerle una reducción o incitarle de algún otro modo

⁷² DOUE L 167/45, de 11 de junio de 1998, <http://www.boe.es/doue/1998/166/L00045-00050.pdf>

a utilizar los medios de pago más eficientes, con la circunstancia añadida de que los Estados miembros pueden prohibir o limitar tales recargos en su territorio, ha dado lugar a una extremada heterogeneidad del mercado. Trece Estados miembros han hecho uso de la opción de prohibir los recargos, al amparo de la DSP vigente. Los diferentes regímenes existentes en los Estados miembros crean problemas y confusión tanto entre los comerciantes como entre los consumidores, en concreto al vender o comprar por internet productos o servicios en otro Estado miembro.

La prohibición de los recargos propuesta está directamente vinculada con la limitación de las tasas de intercambio, prevista en el Reglamento sobre las tasas de intercambio para operaciones de pago basadas en una tarjeta. Dada la reducción significativa de las tasas que el comerciante deberá pagar a su banco, los recargos no se justificarán ya en los pagos con tarjetas cuyas tasas multilaterales de intercambio estén reguladas, que representarán más del 95 % del mercado de tarjetas de particulares. Las normas propuestas contribuirán así a que los consumidores tengan una mejor experiencia al pagar con tarjeta en la Unión y utilicen más las tarjetas de pago que el efectivo.

En lo que respecta a las tarjetas no sujetas a la regulación de las tasas de intercambio, con arreglo a la propuesta a ese respecto antes mencionada, esto es, las tarjetas de empresas y las tarjetas de sistemas tripartitos, los comerciantes seguirán teniendo la posibilidad de aplicar un recargo, siempre que este se corresponda con el coste real soportado, teniendo debidamente en cuenta la Directiva 2011/83/UE.

- *Artículos 65 y 66. Responsabilidad del proveedor de servicios de pago y del ordenante por las operaciones de pago no autorizadas:* Las modificaciones propuestas racionalizarán y armonizarán en mayor medida las normas en materia de responsabilidad en las operaciones no autorizadas, ofreciendo una protección reforzada de los intereses legítimos de los usuarios de servicios de pago. Salvo en caso de fraude o negligencia grave, el importe máximo que, en

cualquier circunstancia, un usuario de servicios de pago podría verse obligado a desembolsar de realizarse una operación de pago no autorizada descenderá del actual importe de 150 EUR a 50 EUR. Se aclarará asimismo que los pagos con retraso no dan necesariamente lugar a devolución.

- *Artículo 67. Devoluciones por operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través del mismo:* Esta disposición aporta ciertas aclaraciones sobre el derecho a devolución en las operaciones de adeudo domiciliado, adaptándolo a lo previsto en el código normativo del sistema central de adeudos domiciliados de la SEPA (*SEPA Core Direct Debit Rulebook*), siempre que los bienes o servicios por los que se haya pagado no hayan sido aún consumidos. Con arreglo a las normas actuales, se aplican regímenes de devolución diferentes en lo que respecta a los adeudos domiciliados, dependiendo de que se haya dado una autorización previa, de que el importe supere el importe previsto o de que se haya acordado otro derecho.

- *Artículo 85. Medidas de seguridad:* Las normas propuestas abordan los aspectos de la seguridad y la autenticación, en consonancia con la propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la seguridad de las redes y de la información⁷³ que ha presentado la Comisión.

- *Títulos I a V y Anexo I, punto 7. Inclusión de nuevos servicios y proveedores de servicios que permiten el acceso a las cuentas de pago:* La DSP vigente no se aplica a estos agentes, ya que no disponen en ningún momento de los fondos del ordenante o del beneficiario. La falta de regulación de estos proveedores de servicios de pago terceros (TPP)⁷⁴ ha suscitado, al menos en algunos Estados miembros, ciertas inquietudes en lo referente a la seguridad, la protección de los

⁷³ COM(2013)0048-C7-0035/2013-2013/0027(COD);
www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pobRef=-//EP//TEXT+REPORT+A7_2014_0103+0+DOC+XML+VO//ES.

“Ciberseguridad en la Unión Europea: Directiva de seguridad de las redes y de la información (SRI), www.fernandodavara.com.

⁷⁴ Nuevos Proveedores de servicios de pago, <https://ssa-asesores.es/wordpress/blog/2013/12/18/nuevos-proveedores-de-servicios-de-pagos/>

datos y la responsabilidad, a pesar de los beneficios potenciales que dichos servicios y proveedores aportan. La propuesta incorpora al ámbito de aplicación de la DSP los proveedores de servicios terceros que ofrecen, en particular, servicios de iniciación de pagos basados en la banca en línea (Anexo I, punto 7).

Cabe esperar que se promuevan así nuevas soluciones de pago electrónico de bajo coste en internet, garantizando al mismo tiempo un nivel adecuado de seguridad, protección de datos y responsabilidad. Para poder prestar servicios de iniciación de pagos, los proveedores terceros estarían sujetos a obligaciones de autorización o registro y de supervisión, al igual que las entidades de pago (Título II).

Como los demás proveedores de servicios, tendrán derechos y obligaciones armonizados, debiendo cumplir en particular requisitos de seguridad (artículos 85 y 86). Las normas previstas regularán, en concreto, las condiciones de acceso a información sobre las cuentas (artículo 58) y los requisitos de autenticación (artículo 87), rectificación de operaciones (artículos 63 y 64), y establecerán un reparto equilibrado de la responsabilidad (artículos 65 y 66). Los nuevos proveedores de servicios de pago se verán beneficiados por este nuevo régimen, con independencia de que dispongan o no, en algún momento, de los fondos del ordenante o del beneficiario.

- *Capítulo 6. Procedimientos de reclamación y de recurso extrajudicial para la resolución de litigios:* Estas disposiciones promoverán el cumplimiento efectivo de la Directiva. Las nuevas medidas actualizan los requisitos en materia de procedimientos de reclamación y recurso extrajudicial y las oportunas sanciones.

- *Artículo 92. Sanciones:* En consonancia con otras propuestas recientes en el sector de servicios financieros, los Estados miembros estarán obligados a adaptar mutuamente sus sanciones administrativas, y a velar para que puedan

imponerse medidas y sanciones administrativas adecuadas en caso de infracción de la Directiva, y exigir el cumplimiento de estas sanciones debidamente.

- *Autoridad Bancaria Europea*: La Directiva prevé varios ámbitos en los que se requerirá la colaboración de la ABE, atendiendo a su capacidad para contribuir a un funcionamiento consecuente y coherente de los mecanismos de supervisión (con arreglo al Reglamento (UE) nº 1093/2010⁷⁵). En particular, se pedirá a la ABE que emita directrices y elabore proyectos de normas técnicas de regulación en diversas áreas, por ejemplo para clarificar las normas relativas al «pasaporte» de las entidades de pago que operen en varios Estados miembros, o para asegurar que se establezcan requisitos de seguridad adecuados.

La necesidad acuciante de dotar de un nuevo marco jurídico a los pagos electrónicos en el mercado interior conlleva a una inminente revisión del marco regulador de la Unión sobre servicios de pago, siendo oportuno establecer nuevas disposiciones que colmen las lagunas legales y, a la vez, aporten más claridad jurídica y garanticen una aplicación uniforme del marco regulador en toda la Unión Europea.

Es indispensable garantizar condiciones operativas equivalentes, tanto a los operadores ya existentes en el mercado como a los nuevos, y facilitar que los nuevos medios de pago lleguen a un mayor número de consumidores, así como asegurar una elevada protección del consumidor en el uso de esos servicios de pago en toda la Unión. Se presupone que ello potenciará la bajada de los costes y precios que soportan los usuarios de los servicios de pago e incrementará el espectro de servicios disponibles y la transparencia de éstos.

⁷⁵ Reglamento de constitución de la ABE, <http://portaljuridico.lexnova.es/legislacion/JURIDICO/38084/reglamento-ue-n-1093-2010-del-parlamento-europeo-y-del-consejo-de-24-de-noviembre-de-2010>.

2.1.2. Reglamentos.

2.1.2.1. *Reglamento (CE) 924/2009⁷⁶, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, relativo a los pagos transfronterizos en la Comunidad y por el que se deroga el Reglamento (CE) 2560/2001.*

La Directiva 2007/64/CE de Servicios de Pago vino acompañada del Reglamento (CE) nº 924/2009, de 16 de septiembre relativo a los pagos transfronterizos, siendo coincidente la fecha máxima de transposición de la primera, con la fecha de entrada en vigor del segundo, es decir, el 1 de noviembre de 2009.

Dicha coincidencia de fecha no es casual, tal y como señala el Considerando 21 del Reglamento que claramente dice: “al objeto de garantizar la coherencia jurídica entre el presente Reglamento y la Directiva 2007/64/CE, en particular por lo que se refiere a la transparencia de las condiciones y los requisitos de información aplicables a los servicios de pago, así como en lo que respeta a los derechos y obligaciones relacionados con la prestación y uso de servicios de pago, resulta oportuno que el presente Reglamento se aplique a partir del 1 de noviembre de 2009⁷⁷.”

Sentadas las bases jurídicas para el buen funcionamiento del mercado interior y los parámetros para los intercambios transfronterizos en la Unión, resultaba indispensable la aplicabilidad del principio de igualdad de comisiones que establecía el Reglamento (CE) nº 2560/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, sobre los pagos transfronterizos en euros. Es decir, las comisiones aplicadas a los pagos transfronterizos en euros por importe máximo de 50.000 € debían ser las mismas que las de los correspondientes pagos en euros efectuados en el interior de un Estado miembro.

⁷⁶ DOUE núm. 266, de 9 de octubre de 2009, DOUE-L-2009-81938;
www.eur.lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?; www.bdde.es.

⁷⁷ El artículo 17 del Reglamento 924/2009, establece que “el presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea. Será aplicable a partir del 1 de noviembre de 2009.

Aunque el Reglamento (CE) 2560/2001 ayudó a la efectiva reducción de las comisiones propias de operaciones transfronterizas de pagos en euros hasta el nivel de las comisiones aplicadas a escala nacional, y promovió que el sector europeo de pagos realizase un esfuerzo para implantar una infraestructura de pagos en el ámbito comunitario, la Comisión Europea en su informe de 11 de febrero de 2008 señaló que dicho Reglamento adolecía de problemas de aplicación práctica⁷⁸.

Por ello, dada la profundidad de las modificaciones que se habrían de introducir en el antiguo Reglamento, en aras a la seguridad y claridad jurídica se optó por derogar el Reglamento (CE) 2560/2001 (art. 16 del Reglamento (CE) 924/2009).

Los aspectos más significativos de la regulación de este nuevo Reglamento eran:

- Se establecían normas sobre las comisiones aplicables en los pagos transfronterizos en la Comunidad, al objeto de garantizar el principio de igualdad que debía regir (art. 1.1 y art. 3.1). El presente Reglamento no se aplicaría a las comisiones por conversión de divisas (art. 3.4)
- Se aplicaría conforme a las disposiciones de la Directiva 2007/64/CE, a los pagos transfronterizos denominados en euros o en alguna de las monedas nacionales de los Estados miembros, que hayan comunicado su decisión de ampliar la aplicación del Reglamento a sus monedas nacionales (art.1.2.).

En cambio, no era aplicable a los pagos que los proveedores de servicios efectuasen por cuenta propia, o en nombre de otros proveedores de

⁷⁸ Según el Considerando 3 del Reglamento (CE) 924/2009, los problemas detectados en la aplicación del Reglamento (CE) 2560/2001 son los siguientes: la perturbación del mercado interior de pagos por las divergencias existentes en los que atañe a las obligaciones de información estadística, la indeterminación de quiénes son las autoridades nacionales competentes para el control de la observancia del Reglamento (CE) 2560/2001, la inexistencia de organismos extrajudiciales para la resolución de los litigios derivados de dicho Reglamento, y el hecho de que éste no se aplique a los adeudos domiciliados.

servicios de pago (art. 1.3.), es decir, respecto a los pagos que podemos calificar como mayoristas (art.1.3).

- El artículo 2 contiene un listado de definiciones que se basa en el establecido en el artículo 4 de la Directiva de Servicios de Pago. No obstante, introduce algunos conceptos exclusivos, tales como: pago transfronterizo y pago nacional; comisión o tasa de intercambio; operación de pago, consumidor (que varía ligeramente del concepto de la Directiva).

Uno de los conceptos novedosos que introduce es el de “sistema de adeudos domiciliados”, sólo aparece en el Reglamento, y se define como: un conjunto de reglas, prácticas y normas acordadas entre los proveedores de servicios de pago para ejecutar operaciones de adeudos domiciliados (apartado 15 del art. 2 y art.8).

- Por otro lado, se deberían fijar mecanismos tendentes a la normalización para que el proveedor de servicios de pago informe gratuitamente al usuario de servicios de pago del uso del número internacional de cuenta bancaria (IBAN) y del código de identificación del banco (BIC) del proveedor (art.4.1.).
- Los artículos 6 y 7 instauran determinadas reglas de carácter transitorio y técnico sobre las tasas de intercambio para operaciones de adeudos domiciliados transfronterizos y nacionales. Se hace también alusión a las ventajas del adeudo directo SEPA.
- En relación con el art. 9 se obliga a los Estados miembros a designar a la autoridad competente para garantizar el cumplimiento del Reglamento.
- Por último, a fin de garantizar la reparación en caso de una aplicación incorrecta del presente Reglamento, los Estados deben establecer procedimientos adecuados y eficaces de reclamación y recurso para la resolución de posibles litigios entre el usuario de los servicios de pago y el proveedor de dichos servicios. Los cauces de reclamación podrán ser

extrajudiciales, quedando a elección de cada país si el procedimiento de reclamación extrajudicial queda o no reservado a consumidores o a microempresas (art.11).

- Asimismo, los Estados miembros deberán contar con un régimen sancionador por infracción de esta norma (art. 13).

En definitiva, este Reglamento junto con la Directiva de Servicios de Pago constituyó el primer soporte jurídico común de la UE, para llevar a cabo la progresiva migración de los sistemas nacionales de pagos electrónicos a los nuevos sistemas de la zona única de pagos en euros.

2.1.2.2 Reglamento (UE) nº 260/2012⁷⁹, del Parlamento europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen los requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos en euros, y se modifica el Reglamento (CE) 924/2009.

En sintonía con el objetivo de crear un mercado cohesionado de pagos electrónicos en euros en el ámbito de la Unión Europea y con el propósito de impulsar la implantación de la SEPA, el 14 de marzo de 2012, se aprobó el Reglamento (UE) nº 260/2012, que establecía, con algunas excepciones, los requisitos técnicos y empresariales que debían cumplir las transferencias y adeudos domiciliados en euros que tuviera lugar entre los 33 países participantes en dicha zona única de pagos en euros.

Dicho Reglamento tenía como objetivo dar un impulso definitivo a la transición, mediante la fijación del 1 de febrero de 2014 como fecha límite para la migración de las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, tanto nacionales como intraeuropeos, hacia los instrumentos SEPA.

⁷⁹ DOUE núm.94, de 30 de marzo de 2012. DOUE L-2012-80471.

Mediante ese Reglamento, se pretendió establecer disposiciones comunes aplicables a la ejecución de todas las transferencias y adeudos domiciliados en euros, destacándose las siguientes:

- **Objeto y ámbito de aplicación:** El Reglamento se aplicará a las transferencias y adeudos domiciliados en euros en la UE cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante y del beneficiario esté radicado en la UE o, en caso de que solo intervenga un proveedor de servicios de pago en la operación, éste se encuentre radicado en la UE.

Quedan fuera del ámbito de aplicación del Reglamento las operaciones de pago que realicen los proveedores de servicios de pago por cuenta propia, las que se liquiden a través de sistemas de pago para grandes importes (es decir, a través de TARGET2), las efectuadas mediante tarjetas de pago o dispositivo similar (de telecomunicación, digital o informático), incluidas las retiradas de efectivo (a menos que la tarjeta de pago o el dispositivo solo se utilice para generar la información necesaria para efectuar directamente una transferencia o un adeudo domiciliado, con origen y destino en una cuenta de pago identificada mediante el número BBAN o el número IBAN), las de giro monetario y las que transfieran dinero electrónico.

- **Requisitos comunes de las transferencias y los adeudos domiciliados:** Se refiere, principalmente, a los datos e información que deben facilitar el ordenante, el beneficiario y sus correspondientes proveedores de servicios, al efectuar transferencias y adeudos domiciliados en euros.

Una de las mayores novedades del Reglamento es la forma en la que se deben identificar las cuentas de pago. El Reglamento obliga a los usuarios y a sus proveedores de servicios a identificar las cuentas de pago a través del número internacional "IBAN" (*international bank account number*), frente al número nacional "BBAN" (*basic bank account number*), que en España se conoce como código

cuenta cliente (CCC). Dado que va a ser necesario familiarizar a los usuarios con el uso del IBAN para poder alcanzar la plena migración, el Reglamento prevé un periodo transitorio para el cumplimiento de esta obligación hasta el 1 de febrero de 2016. Hasta entonces, se podrá seguir usando el BBAN para las operaciones nacionales, siempre y cuando los proveedores de servicios garanticen que dicho número pueda ser técnicamente convertible al IBAN.

Como se adelantaba, destaca la nueva obligación para el usuario de identificar la cuenta de pago con el número IBAN y la obligación para el proveedor de servicios de asegurarse que el usuario utilice dicho número.

En cuanto al uso del BIC (bank identifier code) sólo era exigible en las transferencias y adeudos domiciliados nacionales hasta el 1 de febrero de 2014 y, en las transfronterizas, hasta el 1 de febrero de 2016.

-Los principios básicos de los sistemas de pago: De conformidad con el principio de accesibilidad, el proveedor de servicios de pago de un beneficiario que sea accesible para la realización de transferencias de ámbito nacional, deberá ser accesible también para la realización de transferencias iniciadas por un ordenante a través de un proveedor de servicios de pago radicado en cualquiera de los Estados miembros de la UE.

Igualmente, el proveedor de servicios de pago de un ordenante (en caso de que tenga la condición de consumidor) que sea accesible para la realización de adeudos domiciliados de ámbito nacional, deberá ser accesible para la realización de adeudos domiciliados iniciados por un beneficiario a través de un proveedor de servicios de pago radicado en cualquiera de los Estados de la Unión.

Por otro lado está *la interoperabilidad* de un sistema de pago se materializa en las siguientes obligaciones:

- Las disposiciones de los regímenes de pago utilizados por los proveedores de servicios de pago deben ser las mismas para transferencias nacionales y transfronterizas en la UE, y similares para adeudos domiciliados nacionales y transfronterizos en la UE.
 - El operador del sistema de pagos deben garantizar que su sistema de pago sea técnicamente interoperable con otros sistemas de pago minoristas en la UE, utilizando para ello normas elaboradas por organismos europeos o internacionales.
 - El procesamiento de las transferencias y adeudos no debe ser dificultado por obstáculos técnicos.
- **Tasas de intercambio en los adeudos domiciliados:** El Reglamento establece como regla general que no podrán aplicarse tasas de intercambio multilaterales (aquellas tasas que se pagan entre proveedores de servicios de pago), ni ninguna otra retribución de finalidad o efecto equivalente a los adeudos domiciliados.

Como excepción, podrán aplicarse estas tasas a las llamadas «operaciones-R». Son operaciones-R las que no se han podido ejecutar por un proveedor de servicios o que dan lugar a un procesamiento excepcional (por ejemplo, por falta de fondos, porque se hayan revocado o porque la fecha o el importe sean erróneos). No obstante, las tasas que se cobren por las operaciones-R tendrán que cumplir una serie de condiciones, entre las que destaca que las tasas deberán basarse estrictamente en el coste real que supone procesar un operación-R para el proveedor de servicios.

2.1.2.3. Reglamento (UE) nº 248/2014⁸⁰, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, que modifica el Reglamento (UE) 260/2012, por lo que respeta a la migración a transferencias y adeudos domiciliados comunes a toda la Unión.

La lentitud con la que se producía la migración global en la zona euro generó fundadas dudas de que el sistema estuviera plenamente completado en la fecha indicada, y a ello se añadió el riesgo de que llegada esa fecha límite sin haberse cumplimentado la migración total, los bancos y otros proveedores de servicios de pago se negasen a procesar pagos tradicionales no ajustados al marco SEPA, provocando con ello retrasos en los pagos o perturbaciones del mercado. Ello podría afectar a todos los usuarios de los servicios de pago y en particular, a las Pymes y consumidores.

Ante la gravedad del problema legal que se avecinaba, la Comisión propuso la modificación del Reglamento (UE) 260/2012 introduciendo una cláusula de anterioridad⁸¹, como medida única y excepcional, que permitiera a los bancos y otros proveedores de servicios de pago, después del 1 de febrero de 2014 y por un periodo limitado de seis meses, continuar procesando a través de sus sistemas de pago tradicionales los pagos que no se ajusten al marco de la SEPA, junto con las transferencias SEPA y los adeudos domiciliados SEPA.

Habida cuenta que el objetivo general era realizar una migración coordinada e integrada era indispensable realizar esa modificación. Así, el 26 de febrero de 2014 se aprobó el Reglamento (UE) nº 248/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, que modificó el Reglamento (UE) nº 260/2012, concretamente el apartado 1, del artículo 16, fijándose como fecha el 1 de agosto de 2014 para que la migración fuese

⁸⁰ DOUE núm. 84, de 20 de marzo de 2014.

⁸¹ APARICIO, M., "Servicios de pago: Aplicación de una cláusula de anterioridad a las transferencias y los adeudos domiciliados en euros", www.uclm.es/centro/cesco; AFI- analistas financieros internacionales- "Propuesta de Reglamento que modifica la migración a transferencias y adeudos domiciliados comunes a toda la UE", documento nº 156, de 17 de enero de 2014; APARICIO GONZALEZ, M., "Régimen jurídico para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros (SEPA), Análisis Gómez-Acebo&Pombo, marzo 2014.

total y efectiva, recogiendo algunas otras precisiones e introduciendo la flexibilidad deseada.

Este Reglamento entró en vigor al día de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea, y fue aplicable, con carácter retroactivo, a partir del 31 de enero de 2014, evitando así una situación de inseguridad jurídica.

2.1.2.4. Reglamento (UE) nº 2015/751⁸² del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015, sobre las tasas de intercambio aplicadas a las operaciones de pago con tarjeta.

Tal y como ya he indicado, las tarjetas de pago son el instrumento de pago electrónico más utilizado en las compras al por menor. Sin embargo, la integración del mercado de tarjetas de pago de la Unión Europea es aún incompleta, ya que muchas soluciones de pago no pueden desarrollarse más allá de las fronteras nacionales y se impide además, la entrada de nuevos actores en el mercado interior. De ahí, que se necesario eliminar los obstáculos al funcionamiento eficiente del mercado de tarjetas, inclusive el ámbito de los pagos con tarjeta y de los pagos por internet y móvil mediante tarjeta, como se ha reiterado en más de una ocasión a lo largo de este estudio.

En esta línea de vencer barreras, el pasado 19 de mayo de 2015, se publicó en el DOUE esta nueva disposición reglamentaria, cuya aplicación se ha previsto, con carácter general, para el día 8 de junio, a excepción de los artículos 3, 4, 6 y 12, que se aplicarán a partir del día 9 de diciembre de 2015, y los artículos 7, 8, 9 y 10, que se aplicarán a partir del 9 de junio de 2016.

⁸² DOUE núm. 123, de 19 de mayo de 2015. DOUE-L-2015-80958.

El Reglamento 2015/751 establece requisitos técnicos y comerciales uniformes para las operaciones de pago con tarjeta que se realicen en el ámbito territorial de la UE, cuando el proveedor de servicios de pago, tanto del ordenante como del beneficiario, esté situado en la UE.

No obstante, el Reglamento comunitario de referencia establece un régimen de exclusiones por el cual, sus disposiciones no resultarán de aplicación a los servicios basados en instrumentos de pago específicos que, además de tener un uso limitado, reúnan alguno de los requisitos que se especifican seguidamente:

- Que permitan al titular adquirir bienes o servicios únicamente en los locales del emisor o dentro de una red limitada de proveedores de servicios en virtud de un acuerdo comercial directo con un emisor profesional.
- Que solamente puedan utilizarse para la adquisición de una gama muy limitada de bienes y servicios.
- Que su validez esté limitada a un solo Estado miembro, hayan sido facilitados a petición de una empresa o entidad del sector público y que estén regulados por una autoridad pública de ámbito nacional o regional para fines sociales o fiscales específicos; además, que sirvan para adquirir bienes o servicios concretos de proveedores que hayan suscrito un acuerdo comercial con el emisor.

Por otro lado, quedarán excluidas del ámbito material de aplicación, en particular, del Capítulo II del Reglamento las operaciones con tarjetas de empresa, las retiradas de efectivo en cajeros automáticos o en ventanilla, y las operaciones con tarjetas de pago emitidas por regímenes de tarjetas de pago tripartitos.

Completando el régimen de exclusiones previsto en la disposición reglamentaria de referencia, importa señalar que los regímenes de tarjetas de pago tripartitos tampoco quedarán afectados por lo dispuesto en el artículo 7 “separación del régimen de tarjetas de pago de las entidades procesadoras.

Lo que se pretende con este tipo de normas es fomentar y facilitar el uso de los pagos electrónicos en beneficio de comerciantes y consumidores. Se intenta que las tarjetas y otros medios de pago electrónicos puedan utilizarse de manera más flexible.

Por lo tanto, y siempre que las tasas por el uso de los regímenes de tarjetas de pago se establezcan en un nivel económicamente eficiente, las operaciones de pago con tarjeta, en lugar de los pagos en efectivo, resultarán más beneficiosas para comerciantes y consumidores, además de contribuir a establecer una competencia leal, a la innovación y a la entrada en el mercado de nuevos operadores.

2.2. Normativa nacional.

2.2.1. Ley 16/2009, de 13 de noviembre de Servicios de Pago⁸³.

Con la promulgación de esta Ley se inició la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007. A grandes rasgos, la técnica empleada por el legislador español en la elaboración de esta norma fue la de reproducir prácticamente en su totalidad la Directiva, con escasas alteraciones sobre el texto de la misma, dejando relegados a desarrollo reglamentario posterior aquellos aspectos en los cuales se dejaba libertad a los Estados miembros, atendiendo, para ello, a la habilitación que se hacía al Gobierno por medio de la Disposición final primera.

Así lo indica, el penúltimo párrafo del preámbulo de la Ley que dice «En una materia tan compleja, la presente Ley lleva a cabo la incorporación al Ordenamiento jurídico español de aquellas disposiciones de la Directiva 2007/64/CE sobre servicios de pago en el mercado interior que requieren rango legal. En una fase posterior, la

⁸³ BOE núm.275, de 14 de noviembre 2009. BOE-A-2009-18118.

transposición de la misma deberá completarse con el oportuno desarrollo reglamentario, de conformidad con los elementos determinantes que la Ley establece, que han de observarse al redactar las normas reglamentarias». Es decir, la misma Ley admite su carácter incompleto, motivo por el cual son muy reiteradas en su texto las remisiones al ulterior desarrollo reglamentario.

Esta Ley entró en vigor el 4 de diciembre de 2009, un tanto rezagada respecto a la fecha prevista, sin que ello haya influenciado negativamente en su desarrollo ni en su aplicabilidad.

Esta norma ha sido objeto de posteriores modificaciones legislativas, concretamente mediante la Ley 21/2011, de dinero electrónico, en su Disposición Final Séptima modificaba el art. 51.3 de la Ley de servicios de pago, y la última modificación llevada a cabo por el RDL 6/2013⁸⁴, de 22 de marzo, de protección a los titulares de determinados productos de ahorro e inversión y otras medidas de carácter financiero, que afecta de nuevo al artículo 51.3, para incluir como normas de ordenación y disciplina de los proveedores de servicios de pago las disposiciones del Reglamento (UE) nº 260/2012.

2.2.1.1. Fines y estructura de la Ley.

La finalidad principal de este marco jurídico armonizado es garantizar que los pagos realizados en el ámbito de la UE se ejecuten con la misma facilidad, eficiencia y seguridad que los pagos nacionales internos de los Estados miembros, contribuyendo con ello a reforzar la aplicación operativa de los instrumentos de la SEPA en nuestro país.

Se persigue con esta Ley, estimular la competencia entre los mercados nacionales y asegurar igualdad de oportunidades para competir. En esta línea, se autoriza la creación de nuevas entidades de pago, que independientemente de sus

⁸⁴ BOE núm.71, de 23 de marzo de 2013, BOE-A-2013-3199.

requisitos para su funcionamiento, representan una ampliación de los proveedores de servicios de pago.

Igualmente, se pretende aumentar la transparencia en el mercado tanto para los prestadores de servicios como de los usuarios. Para conseguir este objetivo, era preciso establecer normas comunes, para mejorar el sistema de seguridad jurídica, tanto a nivel nacional como transfronterizo, toda vez que son uniformes las condiciones y los requisitos de información aplicables a los servicios de pago.

También, se establece un sistema común de derechos y obligaciones para proveedores y para usuarios en relación con la prestación y utilización de los servicios de pago. Sin tal ordenación, sería imposible la integración del mercado único de pagos, que es el fin de este desarrollo normativo.

En cuanto a la estructura de la Ley 16/2009, la misma se divide en cinco Títulos, acompañados por una Disposición Adicional, tres Disposiciones Transitorias, una Disposición Derogatoria y diez Disposiciones Finales:

- *Título I. Disposiciones generales (arts. 1 a 5):* Acoge una serie de disposiciones generales sobre el objeto y ámbito de aplicación de esta Ley, definiciones, excepciones a la aplicación de la misma, reserva de actividad a favor de los proveedores y requisitos para el acceso a los sistemas de pago.
- *Título II. Régimen jurídico de las entidades de pago (arts. 6 a 16):* Se hace referencia en estos artículos a: la definición, autorización y registro de dichas entidades; supuestos de revocación de la autorización; capital y recursos propios; actividades para las que están habilitadas (además de la prestación de servicios de pago); requisitos de garantía de los fondos recibidos de los usuarios; ejercicio del derecho de establecimiento y libre prestación de servicios cuando una entidad de pago española pretenda prestar servicios de pago por primera vez en otro Estado miembro de la UE; utilización de

agentes y delegación de la prestación de funciones; conservación de documentación durante al menos cinco años; contabilidad y auditoría; supervisión a través del Banco de España; y la colaboración del Banco de España con las autoridades a través de informaciones relevante, quedando a salvo el secreto profesional.

- *Título III. Transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, resolución y modificación del contrato marco (arts. 17 a 22).* Se sistematiza las siguientes obligaciones del proveedor de servicios de pago: facilitar al usuario de manera accesible para él toda la información necesaria; la gratuidad (a priori) del servicio de suministro de información (aunque cabe la posibilidad de acordar el cobro de gastos por información adicional); la carga de la prueba sobre los requisitos de información recae sobre el proveedor de servicios de pago; así como todo lo relacionado con la modificación y resolución del contrato marco.

- *Título IV: Derechos y obligaciones en relación con la prestación y utilización de servicios de pago (arts. 23 a 50):* es el Título más extenso y a su vez se subdivide en Capítulos: Capítulo I. Disposiciones comunes (arts. 23 y 24); Capítulo II. Autorización de operaciones de pago (arts. 25 a 34); Capítulo III. Ejecución de una orden de pago (arts. 35 a 48): Sección 1.^a Órdenes de pago e importes transferidos (arts. 35 a 38); Sección 2.^a Plazo de ejecución y fecha de valor (arts. 39 a 43); Sección 3.^a Responsabilidad (arts. 44 a 48); Capítulo IV. Protección de datos (art. 49) y Capítulo V. Procedimientos de reclamación extrajudicial para la resolución de litigios (art. 50).

- *Título V: Régimen sancionador (art. 51).*

- *Disposición Adicional:* Régimen aplicable a los adeudos o abonos correspondientes a operaciones distintas de las de pago.

- *Disposiciones Transitorias: D.T Primera:* Régimen transitorio para el plazo de ejecución de determinadas operaciones de pago; *D.T Segunda:* Régimen transitorio para quienes presten servicios de pago y *D.T Tercera:* Régimen transitorio para determinados contratos.

- *Disposición Derogatoria normativa.*

- *Disposiciones Finales: D.F primera:* Habilitación para el desarrollo reglamentario; *D.F segunda:* Títulos competenciales; *D.F tercera:* Modificación de la Ley 211/1964, de 24 de diciembre, sobre regulación de la emisión de obligaciones por Sociedades que no hayan adoptado la forma de Anónimas, Asociaciones u otras personas jurídicas y la constitución del Sindicato de Obligacionistas; *D.F cuarta:* Modificación de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito; *D.F quinta:* Modificación de la Ley 19/1993, de 28 de diciembre, sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales; *D.F sexta:* Modificación de la Ley 3/1994, de 14 de abril, por la que se adapta la legislación española en materia de entidades de crédito a la segunda Directiva de coordinación bancaria y se introducen otras modificaciones relativas al sistema financiero; *D.F séptima:* Modificación de la Ley 41/1999, de 12 de noviembre, sobre sistemas de pago y liquidación de valores; *D.F octava:* Modificación del Real Decreto-ley 5/2005, de 11 de marzo, de reformas urgentes para el impulso de la productividad y para la mejora de la contratación pública; *D.F novena:* Modificación de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores y *D.F décima:* Incorporación de Derecho de la Unión Europea.

No obstante, y a pesar de la regulación establecida seguían existiendo puntos carentes de disciplina de derecho positivo que en el desarrollo reglamentario se subsanaron.

2.2.1.2. Objeto, ámbito de aplicación y excepciones⁸⁵.

El art. 1 de la Ley 16/2009 determina que su objeto es la regulación de los servicios de pago que se enumeran en su apartado 2, y que se prestan en territorio español. Ello se hace extensible a la forma de prestación de dichos servicios, el régimen jurídico de las entidades de pago, el régimen de transparencia e información aplicable a los servicios de pago, así como, los derechos y obligaciones respectivas tanto de los usuarios de los servicios de pago como de los proveedores de los mismos.

Así, el art. 1.2 de la Ley de Servicios de Pago regula expresamente, los servicios de pago a los que se le aplica esta normativa, que son:

- a) Los servicios que permiten el ingreso de efectivo en una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de la propia cuenta de pago.
- b) Los servicios que permiten la retirada de efectivo en una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de la propia cuenta de pago.
- c) La ejecución de operaciones de pago, incluida la transferencia⁸⁶ de fondos, a través de una cuenta de pago en el proveedor de servicios de pago del usuario u otro proveedor de servicios de pago; adeudos domiciliados, operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar, ejecución de transferencias.
- d) La ejecución de operaciones de pago cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta para un usuario de servicios de pago, adeudos domiciliados, operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar, ejecución de transferencias.
- e) La emisión y adquisición de instrumentos de pago.
- f) El envío de dinero.

⁸⁵ LOPEZ JIMENEZ, J.M., "Comentarios a la Ley de Servicios de Pago", págs. 345-405.

⁸⁶ Sentencia de la Audiencia Provincial de A Coruña, de 3 de junio de 2014 (JUR 2014,217873), que resuelve la contingencia surgida en una transferencia, estableciendo la inexistencia de relación contractual al tratarse de servicios de pago realizados por las entidades bancarias entre ordenante y beneficiario.

- g) La ejecución de operaciones de pago en las que se transmita el consentimiento del ordenante a ejecutar una operación de pago mediante dispositivos de telecomunicación, digitales o informáticos, que actúa únicamente como intermediario entre el usuario del servicio de pago y el prestador de bienes y servicios.

Este listado no es definitivo, sino que podrá ser actualizado por el Gobierno, según se modifique el Anexo de la Directiva de Servicios de Pago.

No obstante, la regulación de la Ley de Servicios de Pago adolece de un gran defecto, que no se reglamentan de forma sistemática y separada los servicios de pago a los que se refiere. Es decir, no se encuentra en la Ley unas disposiciones comunes para los servicios de pago en general, y posteriores capítulos destinados a regular separadamente las transferencias, adeudos directos y pagos con tarjeta.

Los Títulos III y IV, es donde se condensan los preceptos de mayor relevancia en cuanto a derechos y obligaciones de los proveedores de servicios de pago y de los usuarios, tratan, sin distinción alguna, lo relativo a los servicios de pago sin más, por lo que habrá que interpretar caso por caso qué preceptos son aplicables a cada tipología de servicios de pago, de modo que podremos encontrar supuestos en los que un artículo sea claramente aplicable, por ejemplo, a las tarjetas (art. 27 LSP) o al adeudo directo (art. 33), en tanto que otros artículos serán aplicables a todos o algunos servicios de pago (por ejemplo, el art. 24).

Sin embargo, se recoge de manera exhaustiva las excepciones a la aplicación de esta Ley, entre otras, las siguientes operaciones establecidas en el artículo 3:

- Las operaciones de pago efectuadas exclusivamente en efectivo y directamente del ordenante al beneficiario, sin intervención de ningún intermediario.

- Las operaciones de pago del ordenante al beneficiario a través de un agente comercial autorizado para negociar o concluir la compra o venta de bienes, o servicios por cuenta del ordenante o del beneficiario
- El transporte físico, como actividad profesional, de billetes y monedas, incluidos la recogida, tratamiento y entrega.
- Las operaciones de pago consistentes en la recogida y entrega no profesionales de dinero en efectivo realizadas con motivo de actividades no lucrativas o benéficas.
- Los servicios en los que el beneficiario proporciona dinero en efectivo al ordenante como parte de una operación de pago, a instancia expresa del usuario del servicio de pago inmediatamente antes de la ejecución de una operación de pago, mediante pago destinado a la compra de bienes o servicios.
- El negocio de cambio de billetes extranjeros, cuando los fondos no se mantengan en cuentas de pago.
- Las operaciones de pago realizadas por medio de cualquiera de los siguientes documentos extendidos por un proveedor de servicios de pago a fin de poner fondos a disposición del beneficiario: cheques en papel; efectos en papel, vales en papel, cheques de viaje en papel, y, giros postales en papel.
- Las operaciones de pago relacionadas con la gestión de carteras, inclusión de dividendos, réditos u otras distribuciones, con amortizaciones o ventas realizadas por empresas de servicios de inversión, entidades de crédito, instituciones de inversión colectiva y sus Gestoras, Planes y Fondos de Pensiones y sus Gestoras y cualquier entidad autorizada a custodiar instrumentos financieros.
- Los servicios prestados por proveedores de servicios técnicos como soporte a la prestación de servicios de pago, sin que dichos proveedores lleguen a estar en ningún momento en posesión de los fondos que deban transferirse, incluidos tratamiento y almacenamiento de datos, servicios de confianza, protección de la intimidad, autenticación de datos y entidades, tecnología de la información y suministro de redes de comunicación, suministro y mantenimiento de terminales y dispositivos empleados para servicios de pago.

- Los servicios que se basen en instrumentos que puedan utilizarse para la adquisición de bienes o servicios únicamente en las instalaciones del emisor o, en virtud de un acuerdo comercial con el emisor, bien en una red limitada de proveedores de servicios o para un conjunto limitado de bienes o servicios, de acuerdo con las condiciones que se establezcan reglamentariamente.
- Las operaciones de pago ejecutadas por medio de dispositivos de telecomunicación, digitales o de tecnologías de la información, cuando los bienes o servicios adquiridos se entregan y utilizan mediante dispositivos de telecomunicación, digitales o de tecnologías de la información, siempre y cuando el operador de servicios de telecomunicación, digitales o de tecnologías de la información no actúe únicamente como intermediario entre el usuario del servicio de pago y el proveedor de los bienes y servicios.
- Las operaciones de pago efectuadas por cuenta propia entre proveedores de servicios de pago y sus agentes o sucursales.
- Las operaciones de pago entre las empresas de un mismo grupo, siempre que se realicen sin la intervención de intermediarios, a través de un proveedor de servicios de pago que no pertenezca al propio grupo.
- Los servicios de proveedores de retirada de dinero en cajeros automáticos que actúen en nombre de uno o varios expedidores de tarjetas, que no sean parte del contrato marco con el consumidor que retire dinero de una cuenta de pago, siempre y cuando dichos proveedores no realicen otros servicios de pago, contemplados en el artículo 1.2.

El criterio rector del art. 3 de la Ley de Servicios de Pago para excluir algunas actividades de su ámbito de aplicación, en sintonía con lo previsto en la Directiva, es que la aplicación de aquélla se limite a los proveedores de servicios de pago cuya actividad principal sea la de prestación de servicios de pago a los usuarios de dichos servicios.

2.2.1.3. Principales novedades de esta Ley.

En esta contextualización y teniendo en cuenta a Aparicio González⁸⁷ se enumeran sucintamente algunos de los aspectos más relevantes introducidos por esta Ley:

- Se establece de manera expresa la obligación de los proveedores de servicios de pago de abstenerse de enviar instrumentos de pago que no hayan sido solicitados previamente, así como la de garantizar que en todo momento estén disponibles medios adecuados y gratuitos que permitan al usuario efectuar la pertinente comunicación en caso de extravío, sustracción o utilización no autorizada. Lo que implica, la realización de una manera sencilla, segura y eficiente de las transferencias transfronterizas, incluidos adeudos.
- Las entidades tienen la obligación de cerciorarse de que los elementos de seguridad personalizados del instrumento de pago sólo sean accesibles para el usuario de servicios de pago facultado para utilizar dicho instrumento, correspondiendo al proveedor del servicio, cuando el usuario niegue haber realizado una operación de pago ya ejecutada o alegue que ésta se ejecutó incorrectamente, demostrar que la operación fue autenticada. Además, la nueva normativa obliga a las entidades bancarias a mantener un registro de las denuncias que se puedan producir durante al menos 18 meses.
- Posibilidad de utilizar tarjetas de débito o crédito en cualquier otro Estado de la Unión, sin tener que soportar altos costes financieros.
- Introduce un glosario de términos que facilitan la comprensión de este tipo de operaciones.

⁸⁷ APARICIO GONZALEZ, M.I., "Breve análisis de la Ley de servicios de pago", op.cit. Otra síntesis de las principales novedades de la Ley se puede encontrar, en el "Boletín Económico del BdE 1/2010", BdE, Madrid, 2010, pág. 159.

- Posibilidad de operar con una única cuenta corriente en todo el ámbito territorial de la UE, sin necesidad de abrir nuevas cuentas en el Estado miembro de destino, por motivos de desplazamiento.
- Tal y como ya hemos indicado se permite la creación de nuevas entidades de pago, cuyo régimen jurídico afronta la Ley y quedan sometidas a un regulación similar a la bancaria y bajo la supervisión del Banco de España.
- Mayor rapidez de los pagos, toda vez que el beneficiario podrá disponer de los fondos en un plazo de 24 horas, como máximo, desde el momento de realizarse la transferencia.
- La mecánica de las domiciliaciones bancarias se modifica sustancialmente, tanto en lo referente a la orden de domiciliación como en lo relativo a las posibles devoluciones. En relación al primer punto, se establece la necesidad de autorización expresa previa al emisor para la aceptación de tales pagos. En cuanto a la posible devolución, si bien es cierto que el plazo para llevar a cabo devoluciones aumenta hasta ocho semanas, la posibilidad de efectuar tal operación se complica en la práctica, por cuanto sólo podrá realizarse: cuando en la autorización no se especifique el importe exacto de la operación de pago, y dicho importe supere el que el ordenante podía esperar razonablemente. No obstante, en determinados casos es posible la devolución sin tener que cumplir estos requisitos, siendo preciso pactarlo así en el contrato.
- Por otro lado, para los pagos en el ámbito de la UE, es obligatorio el identificador único a utilizar que será el IBAN. Si el identificador único facilitado por el cliente, ordenante o beneficiario de una operación, fuese incorrecto, la entidad financiera no será responsable de la no ejecución o ejecución defectuosa de la operación de pago.
- Se introduce una regulación plenamente homogénea sobre la fecha valor de los abonos y adeudos en la cuenta del cliente derivados de las operaciones

de pago, con arreglo al criterio de eficiencia y rapidez, de forma que la fecha valor y la fecha de disponibilidad de los fondos deberá coincidir con la de abono o adeudo.

- Derogación de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea.
- Con respecto a los contratos en vigor en este ámbito, siguen siendo válidos tras la entrada en vigor de la norma, sin perjuicio de la aplicación de las condiciones más favorables para el cliente, desde dicha fecha, en los casos en que la contraparte sea persona física. Con independencia de lo anterior, se preveía que los contratos deberían adaptarse a la Ley en el plazo de 12 meses desde su entrada en vigor, plazo que fue de 18 meses para los contratos de tarjeta de crédito o débito.

Pero sin duda, de entre las novedades introducidas por esta norma, hay que destacar: primeramente, la fijación legal en 150 euros del límite de responsabilidad del usuario en aquellos casos de uso fraudulento de instrumentos de pago. Hasta la entrada en vigor de la Ley la aplicación de este límite era sólo una recomendación de la Comisión Europea. Algunas entidades no la aplicaban y otras sí con ciertas restricciones. Por lo que esta medida puede considerarse como un retroceso.

Este límite afecta tanto a las tarjetas de crédito y de débito como a las libretas de ahorro, que hasta este momento estaban excluidas.

En segundo lugar, partiendo de la premisa de que cualquier operación de pago conlleva unos gastos, la Ley introduce la llamada “Cláusula Share”, es decir, de gastos compartidos, fomentándose en alguna medida la aplicación de comisiones y abriendo la posibilidad de que las entidades puedan empezar a cobrar comisiones

que hasta entonces no existían. Hasta ahora la práctica generalizada en nuestro país era que el ordenante abonara todos los gastos de la operación (gastos “OUR”⁸⁸).

Esta Ley ha supuesto un gran paso para la integración del mercado de servicios de pago pero teniendo en cuenta que cada vez es más habitual el uso de dispositivos telemáticos⁸⁹ para realizar operaciones de pago, es precisa su pronta adaptación a estos avances tecnológicos, ya que actualmente esta materia se está rigiendo por una norma que se ha quedado obsoleta en algunas de sus disposiciones y que precisa ser adaptada para evitar situaciones de abuso o de desamparo.

2.2.2. Bloque normativo que desarrolla y complementa la Ley 16/2009, de servicios de Pago.

2.2.2.1. Real Decreto 712/2010⁹⁰, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago.

Para lograr un verdadero mercado interior de bienes y servicios se necesita, a su vez, el desarrollo de un mercado de servicios de pago eficaz, eficiente y seguro. En términos generales, con este Real Decreto se intentó suplir las deficiencias detectadas en la Ley 16/2009, de servicios de pago, y lograr la plena integración del mercado único de servicios de pago en nuestro país.

Dentro de este contexto, el Real Decreto 712/2010, en entre otros aspectos, acomete la transposición del régimen jurídico de las entidades de pago y establece algunas disposiciones relativas a la regulación en general de los servicios de pago⁹¹.

⁸⁸ Artículo BBVA, ¿quién paga qué?, www.bbvacontuempresa.es. “Condiciones generales relativas a la prestación de servicios de pago”, UNICAJA, www.unicaja.es.

⁸⁹ “Un 58% de los españoles querría pagar directamente con su teléfono móvil en los comercios, y un 56% de los usuarios de teléfonos móviles ya usa sus terminales para realizar compras”. 22.03.2014. <http://www.expansion.com/2014/03/22/empresas/digitevh/1395503415.html>).

⁹⁰ BOE núm. 131 de 29 de mayo de 2010. BOE-A-2010-8551.

En el Título I, se recogen los requisitos necesarios para optar a la categorización de entidades de pago. Dichas entidades deberán contar, para ser consideradas como tales a estos efectos, con la aprobación del Ministro de Economía y Hacienda, previo informe del Banco de España y del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias. Se prevé la necesidad de inscripción de las nuevas entidades de pago en un Registro Especial del Banco de España, antes de comenzar su actividad.

Se facilita el acceso a la actividad de servicios de pago a estas entidades y se regulan los requisitos y trámites a seguir para ostentar la calificación de entidad de pago:

- (i) revestir cualquier forma societaria que tenga la consideración de mercantil y cuyas acciones, participaciones o títulos de aportación sean nominativos,
- (ii) tener su domicilio social, así como su efectiva administración en territorio español,
- (iii) poseer un capital mínimo de 20.000€ (en el caso de que sólo preste el servicio de pago de envío), y de 50.000€ (en el supuesto en que la entidad de pago ejecute operaciones de pago en las que se transmita el consentimiento del ordenante mediante dispositivos telemáticos y se realice el pago a través del operador de la red o sistema de telecomunicaciones informático, que actúe únicamente como intermediario entre el usuario del servicio de pago y el prestador de bienes y servicios), o de 125.000€ (en la prestación de los restantes servicios),
- (iv) idoneidad en los accionistas significativos y honorabilidad de los miembros del consejo de administración, que deberán asimismo inscribirse en un Registro de Altos Cargos creado por el Banco de España,
- (v) contar con procedimientos de gobierno corporativo de riesgos, de control interno y de prevención de blanqueo de capitales.

⁹¹ TAPIA HERMIDA, A. J., "Desarrollo reglamentario del régimen de los servicios de pago y las entidades de pago", Revista de derecho bancario y bursátil, ISSN 0211-16082/2010, año 29, nº 119, 2010, págs. 310-312.

Este Título concluye con tres artículos dedicados al régimen aplicable a las distintas modificaciones que puede experimentar una entidad de pago, tanto en sus estatutos sociales como en sus actividades, con una previsión específica para el caso de fusión.

En el Título II, se regula la actividad transfronteriza de las entidades de pago. Se detalla el régimen de apertura de sucursales en España de entidades de pago extranjeras y de la prestación de servicios de forma permanente mediante agentes por parte de entidades autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea; así como el régimen de la apertura de sucursales o libre prestación de servicios por parte de entidades de pago españolas en un Estado no Miembro de la Unión Europea.

Además, el citado Real Decreto, en su Título III, regula la figura de los *Agentes de las entidades de pago*, que podrán ser aquellas personas físicas o jurídicas que prestan servicios de pago en nombre de una entidad de pago, la cual responderá plenamente de los actos desarrollados por ellos.

Dichos agentes deberán estar registrados en el Banco de España y ajustarse a los mecanismos establecidos para garantizar el cumplimiento con la normativa sectorial aplicable y para evitar el blanqueo de capitales. Cabe y se permite la delegación de estas funciones siempre y cuando no afecte ni a la calidad del control interno de dichas funciones por parte de la entidad de pago, ni a la capacidad del Banco de España para efectuar el control.

En cuanto al Título IV se contiene una serie de previsiones destinadas a garantizar el retorno al cumplimiento de las normas relativas a recursos propios, en caso de que una entidad presente déficit de recursos propios exigidos. En concreto, se establece una obligación de información al Banco de España, que deberá ir acompañada de un programa para retornar al cumplimiento.

Igualmente, se contemplan en este Título las limitaciones operativas a las cuentas de pago de las entidades de pago, en particular se regulan los efectos de la inactividad de la cuenta de pago durante un año y se limitan las posibilidades de que la cuenta mantenga saldo deudor como resultado de operaciones iniciadas directamente por el ordenante titular de la cuenta de pago.

Otra de las novedades recogidas en el Título V son *las entidades de pago híbridas*⁹², que son aquellas que además de prestar servicios de pago conforme al art. 1.2 de la Ley 16/2009, pueden llevar a cabo operaciones totalmente al margen de esos servicios, no obstante, deberá haber una separación radical entre las actividades, fondos, contabilidad, etc. Sólo serán aplicables los requisitos regulatorios en la medida que afecten a los servicios de pago. Al respecto indicar que la máxima autoridad supervisora este país se muestra reacio a las mismas.

Para completar, el Título VI introduce dos excepciones a la aplicación de determinados aspectos de la normativa reguladora de los servicios de pago. Se excluyen para instrumentos de escasa cuantía y siempre que así se pacte entre las partes, ciertas obligaciones que la Ley establece entre el proveedor de servicios de pago y el usuario. Además, se establece que no están sujetos a estas normas los servicios de pago que se basen en instrumentos cuyo uso esté limitado a los establecimientos del emisor o a una red limitada de proveedores.

Por último, se regula el régimen sancionador y de supervisión aplicable a las entidades de pago, en el Título VII. Ambos regímenes siguen en lo fundamental y con alguna adaptación, el régimen aplicable a las entidades de crédito. Corresponde al Banco de España las labores de control, inspección y sanción de las entidades de pago.

⁹² “Entidades de pago híbridas y deber de constitución de una entidad de pago separada”, http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/rd712-2010.t5.html

La DSP dejaba plena libertad al establecimiento del marco disciplinario, siempre y cuando se garantizase un control adecuado y proporcionado. El problema surge directamente de esa “libertad” con la que cuentan los Estados miembros a la hora de establecer el régimen de supervisión y disciplina, que puede llevar a la diversidad con la que puede quedar configurado el panorama europeo sobre este tipo de entidades, que choca frontalmente con el principal objetivo de la SEPA que es la homogeneización del territorio europeo.

Dicho Reglamento fue objeto de modificación, mediante el Real Decreto 256/2013⁹³, de 12 de abril, por el que se incorporan a la normativa de las entidades de crédito de los criterios de la Autoridad Bancaria Europea de 22 de noviembre de 2012, sobre la evaluación de la adecuación de los miembros del órgano de administración y de los titulares de funciones clave, concretamente su Disposición final cuarta, modifica la letra e) del artículo 2 del Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago.

2.2.2.2. Orden EHA/1608/2010⁹⁴, de 14 de julio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.

Para completar la regulación de los servicios de pago en nuestro país se dictó esta Orden ministerial que se caracterizaba por la necesidad de que se pusiera en conocimiento del usuario, antes de la ejecución de una operación de pago o de la firma de un contrato marco, determinada información esencial sobre el servicio o contrato.

Según el preámbulo de esta Orden EHA/1608/2010, la justificación de las normas de transparencia financiera, en general, tiene su causa principal “en la

⁹³ BOE núm. 89, de 13 de abril, BOE –A-2013-3908.

⁹⁴ BOE núm. 148, de 18 de junio de 2010. BOE-A-2010-9641.

existencia de asimetrías informativas entre las dos partes que concurren en los mercados de servicios financieros”, lo que “puede generar importantes desajustes en el funcionamiento de estos mercados”. “Habitualmente, como es el caso en el mercado de los servicios de pago, son los consumidores los que sufren de la desventaja informativa y los que necesitan, por tanto, de una protección adicional para que sus intereses económicos queden protegidos y para que, en definitiva, el mercado opere de manera correcta. Lo anterior justifica con carácter general, y sin perjuicio de la libertad de contratación, la normativa de transparencia financiera”.

La finalidad perseguida de esta norma es que el usuario pueda formar su voluntad rectamente, con conocimiento exacto de cuáles serán sus derechos y, sobre todo, sus obligaciones con relación al proveedor de servicios de pago, aunque también que se promueva la competencia entre entidades, pues facilita la comparación entre ofertas⁹⁵.

En concreto, el art. 18 LSP preceptúa que «El proveedor de servicios de pago facilitará al usuario de servicios de pago, de un modo fácilmente accesible para él, toda la información y condiciones relativas a la prestación de los servicios de pago que en desarrollo de esta Ley se fijen. El Ministro de Economía y Hacienda determinará los requisitos de información y demás condiciones aplicables a las operaciones de pago único y a las operaciones de pago reguladas por un contrato marco, así como las excepciones al régimen general de información para los instrumentos de pago de escasa cuantía».

En consecuencia, es necesario remitirse a la Orden para el desarrollo del mencionado precepto de la Ley de Servicios de Pago, para conocer los específicos requisitos de información y demás condiciones aplicables a las operaciones singulares y cubiertas por un contrato marco, así como a los instrumentos de escasa cuantía.

⁹⁵ TAPIAS SANCHEZ, M.R., “La información del consumidor en la contratación bancaria a distancia”, op. Cit., pág. 34.

La estructura de la Orden, que se divide en tres Capítulos que contienen respectivamente: las condiciones generales de transparencia y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, y las especificaciones que operan respecto de las operaciones de pago singulares y los contrato marco.

Se han introducido tres Disposiciones Adicionales: La primera de ellas prevé, de conformidad con el artículo 8 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, la aplicación como norma especial de determinados artículos de esta Orden en lugar de los correspondientes de la citada Ley, en lo que se refiere a la comercialización a distancia de los servicios de pago.

Por otro lado, la segunda aclara que, a la actividad de prestación de servicios de pago que desarrollen aquellos proveedores que están sujetos también a la Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito. No les será de aplicación ésta última de manera acumulativa a las disposiciones de transparencia contenidas en la presente Orden, sino que se les aplicarán exclusivamente las previsiones de ésta última. Y la tercera, recoge el régimen de información contable de las entidades de pago e incluye una habilitación al Banco de España para que concrete su aplicación a estas entidades.

Adicionalmente, cuenta con una Disposición Transitoria, que detalla el régimen de adaptación a esta norma de los contratos marco que estuvieran vigentes a la entrada en vigor de la misma, y con una Disposición Derogatoria y concluye la Orden con tres Disposiciones Finales.

Brevemente indicar los aspectos más significativos⁹⁶ de esta norma que afectan al marco jurídico de los servicios de pago:

⁹⁶ LOPEZ JIMENEZ, J.M., "Comentarios a la Ley de servicios de pago", págs. 545-564.

- *Las operaciones de pago singulares* son las no cubiertas por un contrato marco (art. 6.1 de la Orden EHA/1608/2010), por ejemplo, la ejecución de una transferencia o envío de dinero con cargo al efectivo aportado por el ordenante, sin adeudo en cuenta a la vista o de crédito.

Por eso, el art. 6.2 de la citada Orden establece que «Cuando una orden de pago correspondiente a una operación de pago singular se transmita mediante un instrumento de pago regulado por un contrato marco, el proveedor de servicios de pago no estará obligado a proporcionar ni a poner a disposición del usuario información que ya se le haya facilitado en virtud del contrato marco con otro proveedor de servicios de pago, o que vaya a facilitársele en el futuro en virtud de dicho contrato».

Igualmente, antes de que el usuario quede vinculado por cualquier contrato u oferta, el proveedor de servicios de pago le facilitará, de modo fácilmente accesible, la siguiente información y condiciones (art. 7.1 en relación con el art. 8.1, ambos de la Orden EHA/1608/2010):

- a) La especificación de la información o del identificador único que el usuario de servicios de pago debe facilitar para la correcta ejecución de una orden de pago.
- b) El plazo máximo de ejecución del servicio de pago que debe prestarse.
- c) Todos los gastos que el usuario debe abonar al proveedor de servicios de pago y, en su caso, el desglose de las cantidades correspondientes a dichos gastos.
- d) En caso de que la operación de pago incluya un cambio de divisa, el tipo de cambio efectivo o el de referencia que se aplicará.
- e) La información pertinente que contendrá el contrato marco.

A petición del usuario del servicio de pago, la información y condiciones se entregarán en papel u otro soporte, por eso, para que el cumplimiento por el

proveedor de sus obligaciones sea más sencillo, se podrá entregar por éste copia del borrador del contrato de servicio de pago singular, o del borrador de la orden de pago que contengan la información y condiciones preceptivas.

Asimismo, la información y las condiciones estarán redactadas en términos fácilmente comprensibles, de manera clara y legible, en castellano o en cualquiera de las demás lenguas españolas oficiales de las respectivas Comunidades Autónomas, en las que se preste el servicio de pago o en cualquier otra lengua acordada entre las partes.

Cuando la operación de pago singular se haya celebrado a instancias del usuario del servicio de pago a través de un medio de comunicación a distancia, es decir, sin la presencia física simultánea del proveedor y del usuario, que no permita al proveedor entregar la información y condiciones previstas en el art. 8.1 de la Orden, el proveedor facilitará dicha información inmediatamente después de la ejecución de la orden de pago (art. 7 de la Orden EHA/1608/2010).

- *El contrato marco*: la información general previa a la celebración de un contrato marco, se asemeja a las condiciones establecidas para las operaciones singulares, así como, lo relacionado con los contratos marcos celebrados por un medio de comunicación a distancia, aplicándose lo anteriormente manifestado al respecto. El art. 12 de la Orden regula con gran prolijidad la información y condiciones que se prestará por el proveedor al usuario de servicios de pago.

La información se agrupa por materias: sobre el proveedor de servicios de pago, sobre la utilización del servicio de pago, sobre los gastos y tipos de interés y de cambio, sobre la comunicación, sobre las responsabilidades y requisitos necesarios para la devolución, sobre modificaciones y rescisión del contrato marco y sobre la ley aplicable, la competencia jurisdiccional y los procedimientos de reclamación.

La propia Orden recoge los distintos supuestos en los que debe entregarse documentación al usuario para que esté perfectamente informado.

- *Instrumentos de pago de escasa cuantía*: El art. 5 de la Orden EHA/1608/2010 regula los requisitos de información que conciernen a los instrumentos de pago de escasa cuantía, que se definen como «aquéllos que solo afecten a operaciones de pago individuales no superiores a 30 euros, o que tengan un límite de gasto de 150 euros o que permitan almacenar fondos que no excedan en ningún momento la cantidad de 150 euros» (art. 5.1).

La aplicación a los instrumentos de pago de escasa cuantía del régimen jurídico completo de los servicios de pago los convertiría en poco flexibles en la práctica, desincentivando su utilización cotidiana por los usuarios, por lo que el art. 25 del Real Decreto 712/2010, que los define del mismo modo que el art. 5.1 de la Orden EHA/1608/2010, excluye la aplicación de algunos preceptos de la Ley de Servicios de Pago, y matiza la de otros, siempre que así se pacte por los proveedores de servicios de pago con los usuarios.

Esta norma fue modificada, concretamente, su art.4.2, mediante la Orden EHA/2899/2011⁹⁷, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

⁹⁷ MARTINEZ ESPIN, P., "Nuevo régimen de transparencia y protección del cliente de servicios de bancarios (Análisis de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios), www.uclm.es/centro/cesco.

2.2.3. Disposiciones que inciden en la regulación de los servicios de pago.

2.2.3.1. Banco de España.

- ***Circular 1/2012⁹⁸, de 29 de febrero, de Banco de España, a los proveedores de servicios de pago, sobre las normas para la comunicación de las transacciones económicas con el exterior.***

La Circular tiene por objeto regular las normas de comunicación al Banco de España de determinadas operaciones realizadas por los proveedores de servicios de pago inscritos en los registros oficiales de este Organismo. Dicha Circular sustituye a las circulares 15/1992, de 22 de julio y 1/1994, de 25 de febrero, a los efectos de:

- (i) desarrollar las nuevas facultades del Banco de España para establecer las normas de recogida de información de los proveedores de servicios de pago;
- (ii) establecer obligaciones de remisión de información adicional al Banco de España y a los órganos competentes de la Administración General del Estado. Por tanto, la misma traslada y desarrolla las modificaciones que ya habían incluido el Real Decreto 1360/2011, de 7 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 1816/1991, de 20 de diciembre, y la Orden EHA/2670/2011, de 7 de octubre, por la que se modifica la Orden de 27 de diciembre de 1991, de desarrollo del Real Decreto 1816/1991, de 20 de diciembre.

Las obligaciones establecidas deben ser cumplidas por los proveedores de servicios de pago. La Circular supone la concreción en términos de contenido,

⁹⁸ BOE núm. 56, de 6 de marzo de 2012. BOE-A-2012-3168.

plazos y sistema de comunicación de las obligaciones de información que tienen los citados proveedores de servicios de pago sobre:

- 1) Los cobros y pagos transfronterizos, así como las transferencias al o del exterior, cifrados en euros o en moneda extranjera, realizados por cuenta de sus clientes, cuando dichos cobros y pagos tengan origen o destino en cuentas abiertas en un proveedor de servicios de pago en otro Estado miembro de la Unión Europea o en cualquier otro país (no incluye aquellas operaciones cuyos titulares fueran otros proveedores de servicios de pago).
- 2) Los abonos y adeudos en cuentas de sus clientes no residentes (no incluye aquellas operaciones cuyos titulares fueran otros proveedores de servicios de pago).
- 3) Las remesas, conceptuadas como los envíos y recepciones de billetes y moneda metálica en euros a sus corresponsales extranjeros.

La información concreta que se ha de proporcionar sobre cada una de las operaciones citadas está delimitada en la Circular, y ha de completarse telemáticamente a través de la “aplicación técnica” elaborada al efecto. Las operaciones indicadas se deben informar al Banco de España por los proveedores de servicios de pago con periodicidad mensual dentro de los diez días hábiles siguientes al fin de cada mes.

Se establece que las operaciones no deberán ser comunicadas cuando su importe en euros (o su contravalor en otra divisa) sea igual o inferior a 50.000€, o al importe que en cada momento determine la legislación vigente, siempre que no constituyan pagos fraccionados.

La Circular ha establecido, asimismo, la obligación de las entidades de depósito de identificar al titular de la cuenta en euros o en divisas haciendo constar su condición de residente en España o de no residente, en el

momento de la apertura de cuentas a la vista, de ahorro o a plazo. La acreditación de la condición de residente o no residente deberá realizarse en la forma prevista en el artículo 2º del Real Decreto 1816/1991⁹⁹, de 20 de diciembre, sobre transacciones económicas con el exterior.

- ***Circular 5/2012¹⁰⁰, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.***

Esta importante Circular persigue, sustituyendo -con las excepciones que se expondrán- a la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, desarrollar de una manera ordenada y coordinada con las mejores prácticas del mercado, el conjunto de mandatos que contiene la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. Se configura de esta forma un nuevo marco de normas de conducta que deberá regir entre las entidades de crédito y los clientes de servicios bancarios.

La Circular se aplica a los servicios bancarios dirigidos o prestados en España por entidades de crédito españolas y las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras a personas físicas. Siguiendo el principio establecido en la Orden EHA/2899/2011, el ámbito de protección preferente se centra en los clientes o potenciales clientes de servicios bancarios, personas físicas.

Así, cuando el cliente actúe en el ámbito de su actividad empresarial, las partes podrán acordar que no se aplique total o parcialmente la Circular, salvo en lo que se refiere al cálculo de la TAE, a los tipos de interés oficiales y a los tipos de referencia aplicables para el cálculo del valor de mercado en la compensación por riesgo de tipo de interés en los préstamos hipotecarios.

⁹⁹ <http://www.sepblac.es/espanol/legislacion/nmovcap/fichas/rd1816-91.htm>

¹⁰⁰ BOE núm. 161, de 6 julio de 2012. BOE-A-2012-9058.

Uno de los aspectos más novedosos es la información que las entidades deben poner a disposición del público sobre tipos de interés y comisiones, en sustitución de las actuales declaraciones del tipo preferencial y de los tipos orientativos para otras operaciones activas, y de los folletos de tarifas máximas de comisiones.

Por otro lado, siguiendo las exigencias de la Orden EHA/2899/2011, y los precedentes en materia de crédito al consumo y de servicios de pago, la Circular desarrolla detalladamente la información precontractual que las entidades deben facilitar, de forma gratuita, al cliente. Por primera vez, se recogen las obligaciones de depósito y debe ser clara, suficiente y objetiva, que les permita la comparación con los servicios ofrecidos por otras entidades.

La obligación de entrega al cliente, con independencia de que este lo solicite o no, del correspondiente ejemplar del documento contractual ya estaba previsto en otra normativa sectorial como la Ley 16/2011, de contratos de crédito al consumo o en la Orden EHA/1608/2010, con respecto a la prestación de servicios de pago. La Circular extiende esta obligación a todos los servicios bancarios.

La Ley 2/2011¹⁰¹ de 4 de marzo, de Economía Sostenible, incorporó específicamente al ordenamiento jurídico español el concepto de préstamo responsable. El desarrollo normativo de este concepto ya se ha producido en otras normas como la Ley 16/2011, de contratos de crédito al consumo o la propia Orden EHA/2899/2011, y la Circular viene a profundizar en este aspecto.

¹⁰¹ BOE núm.55, de 5 de marzo de 2011. BOE-A-2011-4117.

Se establece la obligación de contar con políticas, métodos y procedimientos de estudio y concesión de préstamos o créditos a la clientela sujeta a la Circular. Estas políticas han de estar actualizadas, debidamente documentadas, y aprobadas por el Consejo de Administración u órgano equivalente, de forma que se mantengan en todo momento a disposición del Banco de España. A estos efectos, los clientes deberán facilitar a las entidades una información completa y veraz sobre su situación financiera y sus necesidades respecto del producto solicitado.

Las entidades informarán adecuadamente al cliente sobre las características de esos productos de forma que les faciliten la reflexión, comparación y adopción de una decisión fundada y prudente.

La Orden EHA/2899/2011 establece distintos supuestos en los que se encomienda al Banco de España determinar los elementos que deben incluirse en el cálculo de la TAE. En este sentido, cabe mencionar que la Circular incorpora las particularidades de los descubiertos tácitos en el cálculo de la TAE en los supuestos de retribución en especie y, por primera vez, se han establecido también los elementos que deben tenerse en cuenta en el cálculo de la TAE de los instrumentos híbridos con garantía de devolución del principal.

La Circular establece además la forma de cálculo de los tipos de interés oficiales, en particular de los dos nuevos introducidos por la Orden EHA/2899/2011: el vinculado a los préstamos hipotecarios entre 1 y 5 años, destinados a la adquisición de vivienda en la zona euro, que se tomará directamente de los publicados por el BCE, y el de los Interest Rate Swap a 5 años, que utilizará los publicados diariamente en las pantallas utilizadas por los operadores financieros. Además, el Banco de España publicará estos índices mensualmente en su página web y en el BOE. También se definen los índices y tipos de referencia que deben utilizarse en la determinación del valor de mercado de los préstamos hipotecarios que se cancelan

anticipadamente, a efectos de constatar si ha lugar a la compensación por riesgo de tipo de interés prevista en la Ley 41/2007, del Mercado Hipotecario.

Por último, las entidades deberán presentar trimestralmente al Banco de España, dentro de los 20 primeros días de cada trimestre, las informaciones sobre las operaciones más frecuentes realizadas en el trimestre anterior, teniendo en cuenta los tipos de interés y las comisiones más habitualmente percibidos en esas operaciones.

- ***Circular 1/2015¹⁰², de 24 de marzo, del Banco de España, a los proveedores de servicios de pago sobre información de las tasas de descuento y de intercambio percibidas.***

El Real Decreto-ley 8/2014¹⁰³, de 4 de julio, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, en el Capítulo Tercero del Título Primero ha regulado los límites máximos de las tasas de intercambio exigibles en las operaciones de pago que se realicen, a partir del 1 de septiembre de 2014, en terminales de punto de venta situados en España, por medio de tarjeta de débito o de crédito (distintas de las de empresa), con independencia del canal de comercialización utilizado.

Esta norma, con el objeto de realizar el adecuado seguimiento de la aplicación de la nueva regulación aplicable a las tasas de intercambio y de la evolución general de los costes en los pagos con tarjeta, prevé que los proveedores de servicios de pago deben informar al Banco de España de las tasas de descuento y de intercambio efectivamente aplicadas a los servicios de pago en operaciones con tarjeta y que esta información se publique en el sitio web del Banco de España.

¹⁰² BOE núm. 76, de 30 de marzo de 2015. BOE-A-2015-3376.

¹⁰³ “Llega una nueva ley para impulsar los pagos con tarjeta: te contamos cuándo, cómo y por qué”; www.garrigues.com; www.ennaranja.es; y el Real Decreto Ley 8/2014, BOE núm. 163, de 5 de julio de 2014.

Posteriormente, este Real Decreto-ley se tramitó como proyecto de ley. Como resultado de dicha tramitación se aprobó la Ley 18/2014¹⁰⁴, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficacia, que posteriormente fue modificada por la disposición final tercera de la Ley 22/2014, de 12 de noviembre, por la que se regulan las entidades de capital-riesgo, otras entidades de inversión colectiva de tipo cerrado y las sociedades gestoras de entidades de inversión colectiva de tipo cerrado, y por la que se modifica la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva (en adelante, Ley 18/2014).

Dicha ley concreta que la limitación de las tasas será de aplicación cuando tanto el proveedor de servicios de pago del ordenante como el del beneficiario estén establecidos en España. Por este motivo, esta Circular no es de aplicación a las entidades que operen en España bajo el principio de libre prestación de servicios.

El artículo 13 de la Ley 18/2014 establece que i) los proveedores de servicios de pago deberán informar al Banco de España de las tasas de descuento y de intercambio efectivamente aplicadas a los servicios de pago en operaciones con tarjeta, y que ii) esta información se suministrará en la forma y con el contenido y periodicidad que determine el Banco de España y se publicará en el sitio web del Banco de España y en el del proveedor de los servicios de pago.

La presente Circular viene a cumplir con los encargos que el Banco de España ha recibido por medio de la referida norma legal en lo que se refiere a la determinación del contenido y otros aspectos relacionados con las obligaciones de información y de publicación de los datos citadas en el

¹⁰⁴ BOE núm. 252, de 17 de octubre de 2014, www.civil-mercantil.com; www.agenciatributaria.es.

párrafo anterior. En relación con la publicación de las tasas de descuento y de intercambio, conviene precisar que esta circular prevé que el Banco de España publique en su sitio web, de forma agregada, toda la información recibida trimestralmente de las entidades, excepto la relativa a las tasas de descuento percibidas en los sistemas de tarjetas de pago tripartitos.

El motivo que justifica esta exclusión radica en evitar que la publicación de esas tasas de descuento pudiera permitir calcular, siquiera de manera indirecta, el volumen de operaciones de los sistemas de tarjetas de pago tripartitos que operan en España, aspecto que tiene carácter confidencial.

En consecuencia, en uso de las facultades que tiene conferidas, el Consejo de Gobierno del Banco de España, a propuesta de la Comisión Ejecutiva y de acuerdo con el Consejo de Estado, ha aprobado la presente circular, que contiene las siguientes normas:

La presente Circular tiene por objeto concretar las obligaciones de información de las entidades que actúen como proveedores de servicios de pago respecto de las tasas de descuento y de intercambio percibidas en las operaciones de pago que se realicen en terminales de punto de venta situados en España, por medio de tarjeta de débito o crédito, con independencia del canal de comercialización utilizado, cuando tanto el proveedor de servicios de pago del ordenante como el del beneficiario estén establecidos en España. En el caso de las operaciones realizadas por vía electrónica, para determinar si un prestador de servicios está establecido en España se estará a lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Quedan sometidos a lo dispuesto en la presente Circular las entidades de crédito, los establecimientos financieros de crédito, las entidades de pago,

las entidades de dinero electrónico y las sucursales en España de cualquiera de las entidades extranjeras antes mencionadas (en adelante, las entidades).

En la presente Circular, y de conformidad con las definiciones contenidas en el artículo 10.1 de la Ley 18/2014 y en el artículo 2 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, se recogen una serie de definiciones a tener en cuenta, entre las que destaca:

- a) «Tasa de intercambio»: Toda comisión o retribución pagada, directa o indirectamente, por cada operación efectuada entre los proveedores de servicios de pago del ordenante y del beneficiario que intervengan en una operación de pago mediante tarjeta [artículo 10.1.a) de la Ley 18/2014]. A estos efectos, cualquier comisión, retribución o compensación neta recibida por un proveedor de servicios de pago emisor de tarjetas de pago con respecto a operaciones de pago o actividades auxiliares a estas será considerada parte de la tasa de intercambio.

- b) «Tasa de descuento»: Toda comisión o retribución pagada por el beneficiario de la operación de pago a su proveedor de servicios de pago por cada operación realizada mediante tarjeta compuesta por la tasa de intercambio, la comisión de procesamiento y del sistema de pagos y el margen del adquirente artículo [10.1.b) de la Ley 18/2014]¹⁰⁵.

Las entidades que actúen como proveedores de servicios de pago en un sistema de tarjetas de pago tripartito o cuatripartito deberán enviar trimestralmente al Banco de España los estados con información sobre tasas de intercambio y descuento (en adelante, estados TID).

¹⁰⁵ BOE núm. 252, 17 oct 2014. BOE-A-2014-10517 referente a la Ley 18/2014 de 15 de octubre de Aprobación de Medidas Urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia.

Por tanto, los estados TID que se deben enviar se realizan en función de la actividad realizada:

- a) Las entidades que actúen como proveedor de servicios de pago del ordenante proporcionarán información en los estados TID 1 sobre las tasas de intercambio percibidas en las operaciones de pago con tarjeta efectuadas en España en las que el proveedor de servicios de pago del beneficiario esté establecido también en España.
- b) Las entidades que actúen como proveedor de servicios de pago del beneficiario proporcionarán información en los estados TID 2 sobre las tasas de descuento percibidas en las operaciones de pago con tarjeta efectuadas en España en las que el proveedor de servicios de pago del ordenante esté establecido también en España.

Los estados TID no incluirán información de las operaciones efectuadas con tarjetas que solo se pueden utilizar en una red limitada, diseñada para satisfacer necesidades precisas mediante instrumentos de pago cuya utilización está limitada, o bien porque permiten a su titular adquirir bienes o servicios únicamente en los locales del emisor, dentro de una red limitada de proveedores de servicios vinculados directamente mediante un acuerdo comercial con un emisor profesional, o bien porque únicamente pueden utilizarse para adquirir una gama limitada de bienes o servicios.

Igualmente, dichos estados deberán ser enviados no más tarde del día 15 del segundo mes siguiente al trimestre natural al que se refieren los datos (salvo que sea festivo en Madrid, en cuyo caso se podrán enviar hasta el primer día hábil posterior en dicha localidad). Además, habrán de ser enviados incluso cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante y del beneficiario sea la misma entidad.

Las entidades que, conforme a lo señalado en la norma primera, puedan actuar como proveedores de servicios de pagos deben comunicar al Banco de España (Departamento de Información Financiera y CIR), antes de que transcurra un mes desde que comiencen a realizar sus actividades -o desde la entrada en vigor de la presente circular si ya están operando en dicha fecha-, si están efectuado, o no, operaciones que deban ser objeto de declaración conforme a lo previsto en el apartado 1 de esta norma.

Cuando una entidad que haya comunicado que no realiza operaciones que deban ser objeto de declaración comience a emitir o a adquirir tarjetas de pago de un sistema tripartito o cuatripartito deberá comunicar al Banco de España dicha circunstancia en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al que emita o adquiera tarjetas de pago. En este caso, la primera declaración de los estados TID deberá estar referida a los datos correspondientes al trimestre en el que empiece a operar y habrá de efectuarse en la forma y plazos que se indican en los apartados 1 y 2 de esta norma.

En las comunicaciones que realicen al Banco de España conforme a lo dispuesto en los párrafos anteriores, las entidades indicarán si gestionan las tarjetas de pago en el marco de un sistema cuatripartito o tripartito y si actúan como emisor, como adquirente o ejerciendo ambas funciones.

La presentación al Banco de España de los estados TID a que se refiere la presente norma deberá hacerse mediante transmisión telemática, de conformidad con las especificaciones técnicas que el Banco de España comunique a las entidades al efecto.

Por su parte, el Banco de España publicará en su sitio web de forma individualizada (identificando a la entidad que actúe como proveedor de servicios de pago) toda la información recibida trimestralmente en los

formatos de los estados TID, excepto la relativa al número y al importe de las operaciones de pago realizadas en cada trimestre natural, así como al importe de las tasas percibidas.

Adicionalmente, publicará en su sitio web, de forma agregada, toda la información recibida trimestralmente de las entidades en los estados TID, excepto la relativa a las tasas de descuento percibidas en los sistemas de tarjetas de pago tripartitos.

En cuanto a la información que han de publicar los proveedores de servicios de pago en su sitio web, indicar que, las entidades publicarán, en su sitio web, en el formato de los estados TID establecidos en el anejo de la presente circular, toda la información recogida en dichos estados sobre las operaciones realizadas en cada trimestre natural para los diferentes perfiles de tarjetas y actividad del beneficiario, excepto la relativa al número y al importe de las operaciones de pago, así como al importe de las tasas percibidas.

Dicha información se actualizará trimestralmente al tiempo de enviarla al Banco de España conforme a lo previsto en la norma tercera.

Resultan afectadas por la Circular 1/2015, las entidades de crédito, los establecimientos financieros de crédito, las entidades de pago, las entidades de dinero electrónico y las sucursales en España de cualquiera de las entidades extranjeras mencionadas.

2.2.3.2. Ley 3/2014¹⁰⁶, de 27 de marzo, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias.

La Ley 3/2014, de 27 de marzo (BOE 28.3.2014) se promulga con el objetivo de llevar a cabo la transposición al Derecho español de la Directiva 2011/83/UE¹⁰⁷ del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores.

Esta Ley¹⁰⁸ no modifica propiamente el régimen jurídico de los servicios de pago desde la perspectiva de los usuarios, puesto que más bien se limita a incorporar al TRLCU las exigencias de la LSP y su normativa complementaria. Tampoco incide de un modo modificativo sobre la regulación de las entidades emisoras de dinero electrónico.

La norma, en consonancia con el objetivo de potenciar la información contractual, especialmente con los contratos celebrados a distancia y fuera de establecimiento, se dirige fundamentalmente a garantizar la transparencia del precio total en todas las fases del “iter contractual”, evitando cargas encubiertas.

Las normas de información contenidas en la LSP y su normativa de desarrollo ya obligaban a los beneficiarios a proporcionar a los consumidores información completa sobre la cuantía de ese gasto adicional, desglosado del precio (v. art. 24.3 LSP y 12.3.a) Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre

¹⁰⁶ BOE num.76, de 28 de marzo de 2014.

¹⁰⁷ DOUE num304, de 22 de noviembre de 2011, DOUE-L-2011-82312.

¹⁰⁸ GONZALEZ CARRASCO, C., “La nueva regulación de los medios de pago en el TRLCU. Las novedades de la Ley 3/2014 y otras exigencias comunitarias”, en Revista CESCO de Derecho de Consumo, nº 9/2014.

transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago¹⁰⁹).

Sin embargo, en el ámbito de los contratos a distancia y fuera de establecimiento se introduce una novedad de especial interés, sobre todo en lo que afecta a los contratos celebrados por internet, consistente en la inexigibilidad -y consiguiente reembolso, en el caso de su pago- de los pagos adicionales no sólo cuando no son expresamente aceptados, sino también cuando su aceptación se pretende derivar de opciones marcadas por defecto en el sistema utilizado por el empresario.

Otra incorporación al TRLCU, que no novedad normativa, es la inclusión, en el artículo 97 TRLCU, de la limitación ya impuesta por el la LSP (arts. 21 y 24.3 y art. 14 Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio): se prohíbe a los empresarios el cobro de cargos que excedan el coste soportado por éstos por el uso de tales medios de pago.

En la misma dirección, se incorporan al TRLCU nuevas obligaciones de información, tales como, la información precontractual sobre gastos asociados a la utilización de medio de pago, así, la nueva redacción del artículo 60, que traspone el artículo 5 de la Directiva, establece que antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.

Parecería que la Ley 3/2014¹¹⁰ estuviera excluyendo de la obligatoriedad de incluir en la información contractual los gastos adicionales consistentes en

¹⁰⁹ El anexo III de la Ley 16/2011 de crédito al consumo también exige como información obligatoria que se indique el importe de costes relacionados con el crédito, derivados de la utilización de un medio de pago específico (por ejemplo, una tarjeta de crédito).

recargos por medios de pago, dando por bueno el hecho de que la Directiva, en su artículo 5 no los recoja, recargos que, sin embargo, la reforma sí tiene en cuenta (art. 97 TRLCU).

Así, cuando en la utilización de un determinado instrumento de pago se exija el pago de una cuota adicional u ofrezca una reducción por su uso, se informará de ello al usuario de servicios de pago antes de llevarse a cabo la operación. El incumplimiento de ese deber informativo dará lugar a la nulidad del cargo suplementario o, en su caso, a la aplicación de la reducción no aplicada (artículo 50. 1 de la Directiva y 24.3.III LSP).

En relación a la información a dar en los contratos celebrados a distancia y fuera de establecimiento mercantil¹¹¹, la nueva ley insiste especialmente en las medidas para evitar las denominadas "cargas encubiertas", especialmente en los contratos a distancia y fuera de establecimiento mercantil¹¹². En éstos se facilitará información precontractual sobre los gastos asociados al medio de pago, sobre los gastos de transporte, entrega o postales y "cualquier otro gasto" (art. 97.1.e) TRLCU. Si el comerciante no ha cumplido dichos requisitos de información precontractual, al consumidor no le serán exigibles los gastos o tasas aparejados al medio con que se realizó el pago (art. 97.6 TRLCU).

Por último, entre las nuevas obligaciones de información precontractual que asumen los empresarios en contratos a distancia está una relacionada indirectamente relacionada con la utilización de tarjetas: la de informar a los consumidores y usuarios de la existencia y las condiciones de los depósitos u otras garantías financieras que, en su caso, tengan que pagar o aportar a

¹¹⁰ <http://www.lexdiario.es/noticias/227181/publicada-la-ley-3-2014-de-reforma-de-la-ley-de-consumidores-y-usuarios>.

¹¹¹ Contratos a distancia y fuera de establecimiento mercantil tras la Ley 3/2014, que reforma el TRLCU, de 9 de junio de 2014, <http://blogs.unir.net/2856-contratos-a-distancia-y-fuera-de-establecimiento-mercantil-tras-la-ley-3-2014-que-reforma-el-trlcu-i>

¹¹² AGUILAR OLIVARES, Y., "Recientes modificaciones en el derecho español sobre la tutela del consumidor tras la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el TRLCU, especial referencia al derecho de desistimiento", en Revista de Derecho UNED, núm. 24, 2014.

solicitud del empresario. Aunque el nuevo texto del artículo 97.1.r) TRLCU no menciona dichos medios de pago, la Exposición de motivos de la Ley 3/2014 reconoce que entre dichas garantías están incluidas aquellas por las que se bloquee un importe en la tarjeta de crédito o débito del consumidor y usuario.

La utilización de medios de pago se ve afectada por otra pretendida novedad que recoge la ley, referida en este caso a los “pagos adicionales”. El nuevo artículo 60 bis, establece que antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta, el empresario deberá obtener su consentimiento expreso para todo pago adicional -por lo tanto, también los recargos por uso de tarjeta o línea de pago- a la remuneración acordada para la obligación contractual principal. El artículo 24.3 LSP ya establecía que cuando en la utilización de un determinado instrumento de pago se exija el pago de una cuota adicional u ofrezca una reducción por su uso, se informará de ello al usuario de servicios de pago antes de llevarse a cabo la operación.

La verdadera novedad¹¹³ del nuevo artículo 60 bis TRLCU estriba en los requisitos exigidos para entender prestado el consentimiento: cuando el empresario no haya obtenido el consentimiento expreso del consumidor, pero lo haya deducido utilizando opciones por defecto que el consumidor debiera rechazar para evitar el pago adicional, éste tendrá derecho al reembolso de dicho pago.

Los empresarios no podrán facturar al consumidor cargos por el uso de determinados medios de pago que superen el coste al que tienen que hacer frente ellos por el uso de los mismos. Aunque el beneficiario debe ser libre de cobrar un canon por el uso de determinado instrumento de pago, los Estados miembros pueden decidir prohibir o limitar dicha práctica cuando, a su juicio, ello esté justificado por la fijación de precios abusivos o de precios que puedan tener

¹¹³ Reforma de la legislación sobre consumidores, 01.04.2014,
http://www.elderecho.com/tribuna/mercantil/lley_de_los_consumidores-derechos_de_los_consumidores_11_682555001.html

un efecto negativo en el uso de un determinado instrumento de pago, habida cuenta de la necesidad de fomentar la competencia y el uso de instrumentos eficientes de pago. En virtud de esta posibilidad se estableció por el Legislador español la limitación antedicha en la Ley de Servicios de pago, que ahora pasa a formar parte del TRLCU.

Sin lugar a dudas, uno de los aspectos más destacados de esta Ley es el derecho de desistimiento¹¹⁴ que asiste al consumidor. Se modifica el artículo 71 de la LCU, afectando al plazo mínimo general que se amplía el plazo mínimo para el ejercicio del derecho de desistimiento de 7 días hábiles a 14 días naturales. No obstante, habrá que estar a lo dispuesto al plazo extendido en caso de incumplimiento por parte del empresario y a su obligación de devolver las cantidades abonadas¹¹⁵.

En la actualidad el mercado de pagos está en continuo cambio que afecta a los consumidores, por lo que esta materia se verá afectada en búsqueda de mejoras y mayor protección al consumidor, mediante la armonización de normas de los Estados miembros de la Unión Europea, en aspectos que se consideran imprescindibles para la construcción del mercado interior y que de manera indirecta pueden afectar a los consumidores y usuarios.

¹¹⁴ Contratación por vía electrónica: desistimiento, ejecución y medios de pago, [http:// www.facua.org](http://www.facua.org)

¹¹⁵ Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Garrigues- comentario. 1-2014, marzo.

CAPITULO II

LA INTERCONEXION DEL COMERCIO ELECTRONICO CON LOS SERVICIOS DE PAGO (E-commerce)

1. INTRODUCCION.

El comercio electrónico (CE) canalizado a través de las nuevas vías de comunicación surgidas en el contexto de la sociedad de la información¹¹⁶, se ha convertido en una herramienta de comunicación y de negocio indispensable entre consumidores y empresarios.

La realidad está demostrando que la incorporación de las nuevas tecnologías a la vida económica y social ofrece innumerables ventajas, tales como la mejora de la eficiencia empresarial, el incremento de las posibilidades de elección de los usuarios y la aparición de nuevas fuentes de negocio. La extraordinaria expansión de las redes de telecomunicaciones y, en especial de internet, como vehículo de comercialización, hace que a día de hoy, cualquier ciudadano, desde cualquier lugar del mundo pueda desarrollar su negocio, con sólo un “click”, poniendo a disposición de los consumidores, sus bienes, productos y servicios.

No obstante, hemos de tener muy presente que Internet alberga un mercado globalizado¹¹⁷ y deslocalizado, que dentro de él se mueve un gran número de

¹¹⁶ COM (94) 347, de 19 de julio de 1994. La Comisión elaboró un plan de acción titulado “La vía europea hacia la sociedad de la información”.

DEL PESO NAVARRO, E., “Servicios de la Sociedad de la Información: Comercio electrónico y protección de datos”. Ed. Díaz de Santos, Madrid 2003.

europa.eu/legislation_summaries/information_society/index_es.htm;
www.ub.edu/prometheus21/articulos/obsciberprome/socinfocon.pdf.
www.european-foundation.org/es/.

empresas que se rigen mediante normas de regularización del comercio electrónico muy diferentes, lo que genera un importante grado de inseguridad.

Ante esta situación, para que el mercado electrónico sea realmente global es necesario tener un entorno legal que resuelva adecuadamente los aspectos de seguridad, privacidad, validez legal de los documentos comerciales en formato electrónico, fiscalidad, derechos de propiedad intelectual, etc.

Los avances técnicos están obligando a revisar sobre la marcha las normas actuales, con el riesgo de que diferentes países adopten criterios o normas incompatibles. Como ejemplo, el uso de sistemas de cifrado potentes, necesario para un comercio electrónico seguro¹¹⁸, está sujeto a normas a veces muy diferentes según los países, muy restrictivas en unos casos y más flexibles en otros. Por ello, es necesario abordar los problemas de regulación de la forma más unitaria posible, a escala no sólo europea, sino mundial.

Otro aspecto a tener en cuenta para el desarrollo del comercio electrónico a escala mundial es la existencia de un conjunto básico de estándares implementados en herramientas de comercio electrónico integradas, abiertas e interoperables.

La solución a los problemas anteriores requiere la actuación de centros de investigación, organismos de normalización, asociaciones de la industria y Administraciones públicas, con el objetivo general de crear un entorno de

¹¹⁷ COM (98) 50 del 4 de febrero de 1998. Comunicación "Globalización y Sociedad de la información. La necesidad de reforzar la coordinación internacional".

globalizacionyterminos.blogspot.com/.../el-mercado-global-en-la-actualidad.html.; es.wikipedia.org/wiki/globalización; negocioglobal.galeon.com, ; www.ub.edu/geocrit/sn-69-60.htm;

¹¹⁸ Guía sobre seguridad y privacidad en el comercio electrónico, www.inteco.es, <http://observatorio.inteco.es>;

GAYO, M., "Nuevas normas y más retos para la seguridad del comercio electrónico", en Actualidad Jurídica Aranzadi, núm.868, 18 de julio de 2013.

comercio electrónico accesible, seguro y fácil de usar, que genere confianza¹¹⁹ entre los usuarios, en particular entre los ciudadanos y las empresas pequeñas.

La confluencia de soluciones técnicas (tanto a nivel de aplicaciones como de infraestructura de red) y soluciones legales adecuadas permitirá impulsar en todo su potencial las ventajas del comercio electrónico, mejorando los negocios actuales y abriendo la posibilidad de otros nuevos. Es decir, para que exista un desarrollo generalizado del CE debe haber una armonización internacional de los principios básicos y reglas principales de este tipo de contratación, por ser una actividad transfronteriza y transcomunitaria.

Para concluir, la mejora en la seguridad constituirá un pilar esencial en la expansión del comercio no presencial e implicará la adopción de medidas de carácter urgente, tanto por el lado de los proveedores de servicios de pago¹²⁰ como por el de los propios usuarios. En este sentido, el trabajo del foro europeo para la seguridad de los pagos minoristas (SecuRe Pay¹²¹) en el ámbito de la seguridad de los pagos por internet es un referente ineludible que, a buen seguro, condicionará la agenda de las futuras actuaciones.

SecuRe Pay elaboró un marco específico de recomendaciones que proporcionaba al mercado, en su conjunto, una serie de orientaciones sobre las cuales se establecen las condiciones mínimas de seguridad que, en opinión de las autoridades, habrán de satisfacerse en la prestación y uso de servicios de pago en internet. Como principio fundamental SecuRe Pay aboga por el uso generalizado de mecanismos de autenticación fuerte, tanto a la hora de ordenar los pagos como cuando se esté accediendo a datos sensibles.

¹¹⁹ Comunicación de la Comisión Europea: “Un marco coherente para aumentar la confianza en el mercado único digital del comercio electrónico y los servicios en línea”, COM (2011) 942.

¹²⁰ Seguridad de pagos por internet: recomendaciones del Banco Central Europeo, 29.10.2013; <https://ssa-asesores.es/wordpress/blog/2013/10/29/seguridad-de-pagos-por-internet-recomendaciones-del-banco-central-europeo/>

¹²¹ Directrices definitivas sobre la seguridad de los pagos por Internet, basadas en las recomendaciones desarrolladas y publicadas por el Foro sobre seguridad de los pagos minoristas (Secure Pay) en enero de 2013. BdE (EBA/GL/2014/12). <http://www.bde.es/f/webbde/INF/MenuHorizontal/Normativa/guias/EBA-GL-2014-12.pdf>

Igualmente, subraya la importancia de informar, educar y prestar asistencia continua a los clientes finales, para fomentar una concienciación creciente sobre los comportamientos más adecuados en sus relaciones frente a terceros, frente a la propia entidad, así como, favorecer la comunicación temprana de anomalías y contribuir a precisar las responsabilidades que éstos asumen por utilizar el servicio.

La falta de normalización técnica¹²² adecuada es, una vez más, el origen de los problemas, correspondiendo a la industria hallar las mejores fórmulas de cooperación con los restantes operadores. Solo así será posible lograr la convergencia de estándares y soluciones que permitan, por ende, articular una oferta globalmente consistente de servicios interoperables, atrayendo hacia sí una masa crítica de comercios y usuarios.

2. MARCO JURIDICO.

2.1. Unión Europea.

El creciente auge que está adquiriendo el comercio electrónico en Europa¹²³ contrasta con lo limitado y dispar, en términos de coste y seguridad, de las alternativas de pago específicamente adaptadas a este nuevo entorno transaccional.

De ahí, que los instrumentos SEPA, por su papel integrador, pueden ser la piedra angular en el desarrollo de nuevos servicios de pago electrónicos que ayuden a impulsar esta actividad. Sin embargo, el éxito de estos nuevos productos, que ya están siendo utilizados, vendrá condicionado por su capacidad para dar cumplida respuesta a exigencias como: a) la mejora de la seguridad; b) mayor comodidad de

¹²² El Banco Central Europeo y la seguridad de los pagos por internet. 29.07.2014. <http://www.itespresso.es/el-banco-central-europeo-y-la-seguridad-de-los-pagos-por-internet-127461.html>

¹²³ La expresión “comercio electrónico” aparece por primera vez en una iniciativa comunitaria en la Comunicación “Iniciativa europea de comercio electrónico” de 16 de abril de 1997. COM (97)157 final, págs. 22 y 23.

las nuevas soluciones; c) grado real de empleabilidad transfronteriza; d) la salvaguardia de los datos sensibles y de confidencialidad de las comunicaciones, y e) la transparencia y equidad en lo que se refiere a su política tarifaria.

Ello conlleva a apostar con firmeza por el uso de estándares abiertos que fomenten la interoperabilidad paneuropea y que permitan dar entrada a nuevos operadores con propuestas atractivas como los llamados proveedores de servicios de pago terceros (TPP)¹²⁴.

Otro estímulo para el comercio electrónico podría encontrarse en el desarrollo de herramientas armonizadas para la emisión y gestión electrónica de los mandatos SEPA, siendo particularmente determinante la apuesta por soluciones sencillas, ágiles, y, ante todo, válidas en toda Europa. Su concordancia con otras iniciativas en el ámbito de la identificación y autenticación electrónica resultarán igualmente cruciales para su desarrollo.

En conexión con lo indicado, cabe reseñar que en el ámbito del comercio electrónico resulta imprescindible conocer la normativa jurídica vigente en todo momento, para poder desempeñar correctamente una actividad comercial o profesional en internet, y sobre todo, si vivimos en una economía moderna basada en la tecnología, se requiere de un sistema de pagos eficaz e innovador.

¹²⁴ De acuerdo con la definición del borrador de la DSP2: “Los proveedores de servicios de pago terceros, ofrecen a los consumidores y los comerciantes los denominados servicios de iniciación de pagos, a menudo sin llegar a tener en su poder los fondos que han de transferirse. Estos servicios facilitan los pagos en el comercio electrónico al proporcionar un soporte lógico que sirve de puente entre el sitio web del comerciante y la plataforma bancaria en línea del consumidor, con el fin de iniciar pagos por transferencia o adeudo domiciliado a través de internet. Los proveedores de servicios de pago terceros ofrecen una alternativa de bajo coste a los pagos con tarjeta tanto a los comerciantes como a los consumidores, y permiten a estos hacer compras en línea aun cuando no posean tarjetas de crédito. Sin embargo, los proveedores de servicios de pago terceros no están actualmente sujetos a la Directiva 2007/64/CE, por lo que no están necesariamente supervisados por una autoridad competente”. Además, la directiva refiere como servicios complementarios ofrecidos por los TPP, los “servicios de información sobre cuentas y agregación de cuentas”.

SÁNCHEZ BARROSO, M., “Nuevos proveedores de servicios de pago”,
ssa-asesores.es/wordpress/blog/2013/1218/nuevos-proveedores-de-servicios-de-pagos/.

2.1.1. Directiva 2000/31/CE¹²⁵, de 8 junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior.

Esta Directiva se basa en las orientaciones de la Comunicación de la Comisión COM (97) 157 final¹²⁶, relativa al comercio electrónico o e-commerce, cuyo objetivo era la creación de un marco jurídico coherente a escala europea en este sector. La estrategia consistía en evitar un exceso de reglamentación, y para ello se inspira en las libertades del mercado interior, teniendo en cuenta las realidades comerciales, y se propone dar una protección eficaz a los objetivos de interés general. La presente Directiva se caracteriza también por la voluntad de eliminar las disparidades que en las legislaciones de los Estados miembros existían sobre esa materia, creando una situación de seguridad que favoreciera la confianza de consumidores y empresas.

En cuanto a su *ámbito de aplicación*: dicha norma cubre todos los servicios¹²⁷ de la sociedad de la información: los servicios entre empresas, los servicios entre empresas y consumidores, los servicios suministrados gratuitamente al beneficiario y que, por ejemplo, se financian a través de ingresos de publicidad o de patronazgo, y los servicios que permiten las transacciones electrónicas en línea (en particular, televenta interactiva de bienes y servicios y centros de compra en línea).

Fundamentalmente, incide en los sectores y actividades siguientes: periódicos en línea, bases de datos en línea, servicios financieros en línea, servicios profesionales en línea (abogados, médicos, contables, agentes inmobiliarios), servicios recreativos en línea (p.ej., alquiler de vídeos), marketing y publicidad directas en línea y servicios de acceso a Internet.

¹²⁵ DOUE núm. 178, de 17 de julio de 2000. Referencia DOUE-L-2000-81295.

¹²⁶ <ftp://ftp.cordi.europa.eu/pub/esprit/docs/ecmcom.pdf>; www.eur-lex.eu.

¹²⁷ Directiva 98/34/CE del Parlamento europeo y del Consejo, de 22 de junio de 1998, que establece la definición de los servicios de la sociedad de la información.

Especialmente, se aplica a los prestadores de servicios establecidos en la Unión Europea (UE). Sin embargo, para no obstaculizar el comercio electrónico mundial, se propone también evitar incompatibilidades con la evolución jurídica de otras regiones¹²⁸ del mundo.

El artículo 3 establece que los prestadores de servicios de la sociedad de la información (p. ej., operadores de sitios de Internet) se someterán a la legislación del Estado miembro donde están establecidos (norma del país de origen¹²⁹ o “cláusula del mercado interior”). La Directiva define el lugar de establecimiento del prestatario como el sitio en donde un operador ejerce de manera efectiva una actividad económica, a través de una instalación estable y por un tiempo indeterminado. Esta norma constituye el fundamento esencial de la Directiva, ya que proporciona la seguridad y claridad jurídica necesaria para permitir que los prestadores ofrezcan sus servicios en toda la Unión.

No obstante, la adopción de la norma del país de origen no implica, según su propio texto, la prescripción de normas de derecho internacional privado relativas a la Ley aplicable al comercio electrónico. Así, lo dispone expresamente el artículo 1.4 y el Considerando 23, que dice “no es objetivo de la presente Directiva fijar normas adicionales de Derecho internacional privado relativas a conflictos entre legislaciones y no afecta a la jurisdicción de los tribunales de justicia. Las disposiciones de la legislación aplicable determinada por las normas del Derecho internacional privado no podrán restringir la libre prestación de servicios de la sociedad de la información tal como se enuncia en la presente Directiva”.

Por otro lado, la Directiva prohíbe que los Estados miembros impongan a los servicios de la sociedad de la información regímenes de autorización especiales que no se aplicarían a otros servicios similares prestados por otros medios. Por ejemplo,

¹²⁸ MIGUEL ASENSIO, P.A. DE., “Directiva sobre comercio electrónico: determinación de la normativa aplicable a las actividades transfronterizas”, en RCE, núm. 20, (Oct) 2001, p. 3-39.

¹²⁹ Se trata de un principio que rige en la totalidad del mercado interior desde el 1 de enero de 1993, y que fue consagrado por la Jurisprudencia a partir del célebre caso del Tribunal de Justicia de la Comunidades Europeas “Cassis de Dijon”, Sentencia TJE de 20 de febrero de 1979. Caso 120/78, Rec. (1979) o 662.

sería contrario a esta norma someter la apertura de un sitio web a un procedimiento de autorización. Sin embargo, un sitio podrá estar sometido a autorización si la actividad considerada está reglamentada (por ejemplo, servicios bancarios y financieros en línea).

La transparencia en las actuaciones de los Estados miembros conlleva a establecer en su legislación que los prestadores de servicios de la sociedad de la información puedan facilitar a los destinatarios de los servicios y a las autoridades competentes un acceso fácil, directo y permanente a la información relativa a sus actividades: nombre, dirección, e.mail, número de inscripción en el registro mercantil, título profesional, afiliación a organizaciones profesionales, número de IVA etc.

En cuanto *al régimen de las comunicaciones comerciales y las comunicaciones comerciales no solicitadas, conocidas con el nombre de “spamming”*¹³⁰. Se establece que las comunicaciones deben estar claramente identificadas y no prestarse a equívocos (art. 6), con el fin de aumentar la confianza del consumidor y garantizar unas prácticas comerciales leales. Por otro lado, las comunicaciones comerciales por correo electrónico deben ser reconocidas claramente por el destinatario desde su recepción.

Por su parte, los Estados deben tomar medidas para garantizar que los prestadores que envíen por correo electrónico comunicaciones comerciales no solicitadas (art. 7) consulten regularmente las listas de exclusión voluntaria «opt-out», en las que se inscriben las personas físicas que no deseen recibir este tipo de

¹³⁰ Los términos “correo basura” y “mensaje basura” hacen referencia a los mensajes no solicitados, no deseados o con remitente no conocido (correo anónimo), habitualmente de tipo publicitario, generalmente enviados en grandes cantidades (incluso masivas) que perjudican de alguna o varias maneras al receptor. La acción de enviar dichos mensajes se denomina “spamming” (envío masivo de mensajes a un gran número de usuarios de internet). La palabra equivalente en inglés, *spam*, proviene de la época de la segunda guerra mundial, cuando los familiares de los soldados en guerra les enviaban comida enlatada, entre estas comidas enlatadas se encontraba una carne enlatada llamada *spam*, que en los Estados Unidos era y sigue siendo muy común. Este término comenzó a usarse en la informática décadas más tarde al popularizarse, gracias a un sketch de 1970 del grupo de comediantes británicos Monty Python.

“La CNMC impone la primera sanción a un operador por “spamming” vía SMS”, 03/06/2014.
www.elmundo.es/tecnologia/2014/06/03/538e101d268e3e35068b4582.html,

correo, y se respeten la elección de estas últimas. La Directiva no prohíbe, sin embargo, que los Estados miembros elijan el sistema denominado «opt-in».

Al respecto, cabe señalar que en la Directiva 97/7/CE de 20 de mayo de 1997, en materia de contratos a distancia proponía dos técnicas: el “opt-out” que autorizaba las comunicaciones comerciales en ausencia de oposición manifiesta del destinatario y el “opt-in” que autorizaba las comunicaciones comerciales a condición de que el destinatario del mensaje hubiera dado su consentimiento previo.

Así, el artículo 8, indica que los Estados miembros garantizarán que éste permitido el uso de comunicaciones comerciales que, en todo o en parte, constituyan un servicio de la sociedad de la información facilitado por un miembro de una profesión regulada, condicionado al cumplimiento de normas profesionales relativas, en particular, a la independencia, dignidad y honor de la profesión, el secreto profesional y la lealtad hacia clientes y colegas.

En relación a *la contratación por vía electrónica*, se obliga a los Estados miembros a suprimir toda prohibición o restricción respecto al empleo de contratos electrónicos. Por otro lado, se promueve la seguridad jurídica porque se imponen ciertas obligaciones de información para la celebración de este tipo de contratos.

Sin embargo, los Estados miembros podrán disponer que a determinados contratos por razones del interés público, no se les aplique lo dispuesto en el apartado 1 del art. 9, concretamente, cuando se refiera a: contratos de creación o transferencia de derechos en materia inmobiliaria, con la excepción de los derechos de arrendamiento; los contratos que requieran por ley la intervención de los tribunales, las autoridades públicas o profesionales que ejerzan la función pública; los contratos de crédito o caución y las garantías presentadas por personas que actúan por motivos ajenos a su actividad económica, negocio o profesión, y los contratos de derecho de familia o de sucesiones.

Así pues el artículo 10, indica una serie de garantías para la celebración de contratos por medios electrónicos, estableciéndose que el prestador de servicios debe facilitar al menos información de manera clara, comprensible e inequívoca y antes del que el destinatario del servicio efectúe su pedido, excepto cuando las partes que no son consumidores así lo acuerden.

La cuestión de la *responsabilidad de los intermediarios*, en particular la de los proveedores de alojamiento¹³¹, es una de las más delicadas. De lo que se trata es de determinar en qué medida pueden ser responsables estos intermediarios técnicos de contenidos ilegales y nocivos publicados en su red o en su servidor.

Para poner fin a la incertidumbre jurídica existente, la Directiva exime de toda responsabilidad a los intermediarios que desempeñan un papel pasivo encargándose del simple “transporte” de información procedente de terceros. Del mismo modo, limita la responsabilidad de los prestadores de servicios por otras actividades intermedias, tales como el almacenamiento de información.

En otras palabras, los proveedores de infraestructura o de acceso no podrán ser considerados responsables de la información transmitida, siempre que no sean ellos los originarios de la misma y no seleccionen el destinatario de la transmisión o de la información considerada.

Sin embargo, la Directiva precisa que los Estados miembros podrán imponer a los operadores de sitios web la obligación de informar lo antes posible a las autoridades públicas competentes de las supuestas actividades ilícitas que pudieran llevar a cabo los internautas. De la misma forma, los Estados miembros pueden

¹³¹ Un servicio de alojamiento de Internet es un servicio que opera entre servidores de Internet, permitiéndole a organizaciones e individuos subir contenido a ésta. Existen distintos niveles de servicios y varios tipos de servicios ofrecidos.

Un tipo común de alojamiento es “el alojamiento web”. La mayoría de los proveedores de alojamiento ofrecen una variedad combinada de servicios. Por ejemplo, los servicios de alojamiento web también ofrecen un servicio de alojamiento de correo electrónico. El servicio de alojamiento de DNS habitualmente viene en conjunto con el registro de dominios.

imponer la obligación de que los proveedores de alojamiento comuniquen a las autoridades competentes información que permita identificar a los propietarios de las páginas alojadas.

Los Estados miembros y la Comisión exhortan a la elaboración, por parte de asociaciones u organizaciones profesionales, de códigos de conducta a nivel comunitario con el fin de garantizar una aplicación correcta de la Directiva. No obstante, la Comisión procurará que tales códigos se ajusten a los principios de derecho comunitario y al principio de transparencia.

Las asociaciones de consumidores deben participar en el proceso de elaboración y puesta en práctica de los códigos de conducta (art. 16). Igualmente, velarán para que, en caso de desacuerdo entre un prestador de servicios de la sociedad de la información y el destinatario de los mismos, su legislación permita utilizar de forma efectiva mecanismos de solución extrajudicial, incluida la utilización de las oportunas vías electrónicas. Los Estados miembros deben garantizar que los órganos responsables de la solución extrajudicial de litigios apliquen los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia del procedimiento, legalidad de la decisión, libertad de las partes y representación (art. 17).

Es decir, salvaguardarán que los servicios de la sociedad de la información puedan ser objeto de recursos judiciales eficaces. Estos recursos deben permitir la adopción de medidas destinadas a solucionar la transgresión alegada y a evitar que se produzcan nuevos perjuicios contra los intereses afectados (art. 18). Asimismo, estarán pendientes para que las autoridades nacionales competentes dispongan de los poderes de control e investigación que resulten necesarios para aplicar de forma eficaz la Directiva. Del mismo modo, deben procurar que las autoridades nacionales competentes cooperen con las autoridades nacionales de los demás Estados miembros y, para ello, designarán a una persona de contacto, cuyos datos comunicarán a los demás Estados miembros y a la Comisión (art. 19).

Para concluir, la Directiva¹³² prevé tres tipos de excepciones:

- Algunas actividades se excluyen del campo de aplicación (Anexo 1), entre las que destacan las actividades de notaría y defensa ante la justicia.
- El artículo 3 (cláusula del «país de origen»), no se aplica en un cierto número de ámbitos específicos (por ejemplo, los derechos de autor o las obligaciones contractuales de los contratos de consumidores).
- Los Estados miembros pueden tomar medidas que limiten la libre circulación de servicios procedentes de otro Estado miembro (excepciones caso por caso) por motivos derivados, por ejemplo, de la protección de menores, la salud o la protección de los consumidores.

Partir de un marco jurídico armonizado del CE permitirá a los proveedores racionalizar las infraestructuras y servicios de pago, y a los consumidores disponer de un mayor número opciones y un nivel de protección más alto.

2.1.2. Informe de la Comisión de 21 de noviembre de 2003 sobre la aplicación de la Directiva 2000/31/CE (Directiva sobre el comercio electrónico)¹³³.

Este informe proporcionó la primera evaluación sobre la transposición, la aplicación y el impacto de la Directiva sobre el comercio electrónico. En él puede comprobarse como la Directiva ha tenido un efecto positivo sobre el comercio electrónico en Europa, que está en constante desarrollo y auge.

¹³² PLAZA PENADÉS, J., "La Directiva de Comercio electrónico", en Revista de derecho patrimonial, n5 (2000), págs. 521 a 536.

¹³³ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=URISERV:l24204>.

La transposición de la Directiva en los Estados miembros fue, en general, satisfactoria. Con excepción de los Países Bajos, los Estados miembros decidieron incorporar la Directiva adoptando una Ley horizontal sobre el comercio electrónico destinada a crear un marco nacional lo más claro posible. Durante la fase de transposición, la atención se centró sobre todo en la cláusula del mercado interior y en las disposiciones relativas a la responsabilidad de los prestatarios intermedios.

Algunos Estados miembros decidieron, por su parte, incluir en sus normativas nacionales aspectos suplementarios no cubiertos por la Directiva, tales como la responsabilidad de los proveedores de hiperenlaces y motores de búsqueda, los procedimientos de notificación y de retirada en caso de contenido ilegal, los requisitos en materia de inscripción de los prestatarios de servicios, de filtrado, de codificación y de retención de datos, entre otros asuntos.

El informe subrayó, igualmente, que la Directiva vino a reducir la incertidumbre jurídica existente sobre esa materia, en particular, en lo referente a la responsabilidad de los prestatarios de servicios de Internet. Con todo ello, se demostró que mediante esta norma se consiguió proporcionar un marco jurídico apropiado a los servicios de la sociedad de la información.

2.1.3. Decisión¹³⁴ de la Comisión de 24 de octubre de 2005, por la que se establece un grupo de expertos en comercio electrónico y el Real Decreto 1163/2005¹³⁵, de 30 de septiembre de 2005, por el que se regula el distintivo de confianza en los servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico.

El comercio electrónico engloba un sector de negocios en continua expansión, de ahí que sea necesaria la constante aprobación de nuevas normas dirigidas a

¹³⁴ DOUE núm.282, 26 de octubre. DOUE-L-2005-82049.

¹³⁵ BOE núm. 241, de 8 de octubre de 2005, BOE-A-2005-16699.

armonizar aspectos del mismo. Con el fin de promover dicha función de armonización se utilizaron diversos mecanismos. A continuación se detallan dos de los mecanismos que ayudaron a impulsar el CE en la Unión Europea:

- *La Decisión de 24 de octubre de 2005* de la Comisión de la Unión Europea que estableció la creación de un grupo de expertos en comercio electrónico, mediante la misma se pretendía garantizar el funcionamiento práctico de la cooperación administrativa y del intercambio permanente de información entre la Comisión y los Estados miembros, y entre los propios Estados miembros.

Para ello, fue necesario analizar los problemas de aplicación de esta norma comunitaria sobre el comercio electrónico, y la creación del Grupo de expertos fue un foro útil para intercambiar puntos de vista sobre la aplicación práctica de la Directiva.

- *El Real Decreto 1163/2005 de 30 de septiembre de 2005*, sentó las bases para la regulación de los distintivos de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, e igualmente, fijó los requisitos y el procedimiento de concesión. Se pretendió crear un distintivo que permitiera identificar aquellos prestadores de servicios de la sociedad de la información que voluntariamente se adhiriesen y respetasen unos códigos de conducta de ámbito nacional o superior, cuyos requisitos mínimos se establecían en dicho Real Decreto.

2.1.4. El mercado único digital clave para el desarrollo del Comercio Electrónico.

2.1.4.1. Las bases para su establecimiento.

Las tecnologías digitales no conocen fronteras y carece de sentido que cada país de la UE tenga una regulación diferente¹³⁶ para los servicios de telecomunicaciones, derechos de autor, protección de datos, seguridad, consumidores, servicios y medios de pago.

Con el mercado único digital¹³⁷ se pretende fundamentalmente eliminar las barreras nacionales a las transacciones efectuadas en línea. Dicha iniciativa se asienta en el objetivo prioritario del *mercado común*, que era conseguir la prosperidad económica y contribuir a una unión cada vez más estrecha entre los

¹³⁶ El Comisario europeo de Economía y Sociedades Digitales, Günther H. Oettinger ha declarado que “Europa no puede situarse a la vanguardia de la revolución digital con 28 normativas diferentes para los servicios de telecomunicaciones, derechos de autor, seguridad informática y protección de datos. Necesitamos un mercado europeo que permita la aparición de nuevos modelos de negocio y el crecimiento de las empresas emergentes y que ofrezca a la industria la posibilidad de aprovechar internet. También las personas tienen que invertir, mejorando sus competencias informáticas, tanto en su trabajo como en su tiempo de ocio”; 27.03.2015; www.lexdiario.es/noticias/230994/la-comision-europea-fija-los-ambitos-de-la-estrategia-para-el-mercado-unico-digital.

“Günther Oettinger legislará el Mercado único digital europeo”, 28.10.2014
www.elmundo.es/tecnologia/2014/10/28/544fbc3022601d67028b4586.html,

SANTOS PASCUAL, E., “Diversidad legislativa en el comercio electrónico”. www.noticias.juridicas.com/articulos/20Derecho-informatico/200311-405614121010333150.html.

¹³⁷ El mercado único digital y los acuerdos de libre comercio” de fecha 13 de enero de 2015.
www.ticbeat.com/economia/el-mercado-unico-digital-los-acuerdos-de-libre-comercio/

“La UE sienta las bases legales de su mercado único digital”, de fecha 13 de febrero de 2015,
www.expansion.com/2015/02/12/juridico/1423743713.html.

“Digital single market strategy: European Commission agrees areas for action”, Bruselas, 25 de marzo de 2015;
http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4653_en.htm;

“Europa trata de impedir que Google acapare el futuro del Mercado único digital”
www.abc.es/tecnologia/noticias/20141201/abci-google-bruselas-trocear-monopolio-201411301640.html.

“El Parlamento europeo el 27 de noviembre de 2014, ha aprobado una resolución que propone el desmantelamiento de google con un voto simbólico”, www.jentel.mx/recomendaciones-uit/item/5606-el-palamento-europeo-aprobo-este-jueves-una-resoluci3n-que-propoen-desmantelar-a-google-con-un-voto-simb3lico.html.

“La UE sienta las bases legales de su mercado único digital”.
www.expansion.com/2015/02/12/juridico/1423743713.html.

pueblos europeos, y por otro lado, partiendo del concepto de *mercado interior*, se quiere conseguir un espacio sin fronteras interiores, en el que la libre circulación de mercancías, personas, servicios y capitales esté garantizada.

Así pues, el mercado único digital se convierte en uno de los hitos más prometedores y desafiantes para el progreso en la UE. A través de este mercado, se abren nuevas oportunidades para fomentar las opciones de negocio mediante el comercio electrónico, a la vez que se facilita el cumplimiento de los requisitos administrativos y financieros para las empresas y consumidores a través de la Administración electrónica (e-government). De hecho, los servicios del mercado y de las administraciones públicas desarrollados dentro del mercado único digital están evolucionando de plataformas electrónicas a plataformas móviles, además de ser cada vez más omnipresentes y ofrecer acceso a la información y al contenido en cualquier momento, lugar o dispositivo.

Ahora bien, estos avances requieren un marco normativo que facilite el desarrollo de la computación en nube¹³⁸, la conectividad de datos móviles sin fronteras y un acceso simplificado a la información y al contenido, preservando, en todo momento, la privacidad de los datos personales, la seguridad cibernética y la neutralidad de la red.

Dicho proyecto sienta las bases para mejorar el acceso a la información, conseguir mejoras de eficiencia al rebajar los costes de las transacciones, desmaterializar el consumo, e introducir modelos empresariales y administrativos mejorados.

Una mayor utilización del comercio electrónico generará beneficios tangibles para los consumidores (productos nuevos, precios inferiores, más opciones y una mejor calidad de los productos y servicios), gracias al comercio transfronterizo y a la

¹³⁸ La computación en nube es un sistema informático basado en Internet y centros de datos remotos para gestionar servicios de información y aplicaciones. La computación en nube permite que los consumidores y las empresas gestionen archivos y utilicen aplicaciones sin necesidad de instalarlas en cualquier computadora con acceso a Internet. Esta tecnología ofrece un uso mucho más eficiente de recursos, como almacenamiento, memoria, procesamiento y ancho de banda, al proveer solamente los recursos necesarios en cada momento.
www.computacionennube.org; www.youtube.com/watch?v=azyBuP1oV8U.

mayor facilidad para comparar las ofertas. De ahí, que sea preciso relanzar la economía europea a través del mercado único digital.

Por otro lado, teniendo en cuenta que todavía no se ha explotado plenamente el potencial del mercado interior, el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión han puesto en marcha un renovado empeño en reactivarlo y situar a los consumidores y las pequeñas y medianas empresas (Pymes) en el centro de la política del mercado único. Así lo entiende, el actual presidente de la Comisión Jean-Claude Juncker¹³⁹, que se ha comprometido a potenciar la armonización de las leyes europeas para conseguir que la libre circulación de bienes y servicios llegue al mundo online.

Además de la Estrategia Europa 2020¹⁴⁰, la Comisión publicó el 9 de mayo de 2010, un informe titulado “Una nueva estrategia para el mercado único al servicio de la economía y la sociedad de Europa”¹⁴¹, por Mario Monti, con el objetivo de desarrollar una estrategia exhaustiva para que el mercado único cubriera todas las políticas, incluida la política digital. También presentó distintas iniciativas destinadas a reforzar el mercado único para la eliminación de barreras.

Estas Comunicaciones de la Comisión y la Resolución del Parlamento europeo de 20 de mayo de 2010, sobre cómo ofrecer un mercado único a los consumidores y los ciudadanos, prepararon el camino para una Comunicación titulada “Hacia un Acta del Mercado Único”¹⁴², en la que la Comisión presentó una

¹³⁹ “La Comisión Europea fija los ámbitos de la Estrategia para el Mercado Único Digital”, www.lexdiario.es/noticias/230994/la-comision-europea-fija-los-ambitos-de-la-estrategia-para-el-mercado-digital.

“Europa trata de impedir que Google acapare el futuro del mercado único digital”, [www.abc.es/tecnología/noticias; www.elmundo.com/mundo/europa/el-parlamento-europeo.../14894315](http://www.abc.es/tecnología/noticias/www.elmundo.com/mundo/europa/el-parlamento-europeo.../14894315).

¹⁴⁰ **Europa 2020** es la estrategia de la Unión Europea para el crecimiento y el empleo iniciada en 2010 con una duración prevista de 10 años. Su objetivo no es solo superar la crisis de la que poco a poco van recuperándose nuestras economías. Se trata también de paliar las deficiencias de nuestro modelo de crecimiento y de crear las condiciones necesarias para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador.

La UE tiene hasta 2020 inclusive para alcanzar cinco objetivos principales en los siguientes ámbitos: empleo, investigación y desarrollo, clima/energía, educación, integración social y reducción de la pobreza. COM (2010) 2020 final.

¹⁴¹ ec.europa.eu/internal_market/strategy/docs/monti_report_final-10-05-2010-es.pdf.

¹⁴² COM (2010) 608.

serie de medidas concebidas para impulsar la economía de la UE y crear puestos de trabajo.

A raíz de la Comunicación de 11 de enero de 2012, titulada “Un marco coherente para aumentar la confianza en el mercado único digital del comercio electrónico y los servicios en línea”¹⁴³, en junio de 2012, la Comisión publicó una Comunicación titulada “Mejorar la gobernanza del mercado único”¹⁴⁴, en ella proponía que se debía centrar la atención en aquellos sectores con mayor potencial de crecimiento, incluidas las industrias de red (por ejemplo, energía y telecomunicaciones).

En ese mismo año y bajo la misma perspectiva, concretamente, en septiembre de 2012, la Comisión publicó una nueva comunicación titulada “Liberar el potencial de la computación en nube en Europa”¹⁴⁵ en la que se proponía como puntos a tener en cuenta: 1) abrirse paso a través de la maraña de normas existentes; 2) establecer condiciones contractuales seguras y justas; y 3) crear una Asociación Europea de computación en nube para impulsar la innovación y el crecimiento desde el sector público, con lo que se buscaba abordar problemas como la fragmentación del mercado único digital, o, los entornos contractuales complejos.

Como se puede apreciar, las iniciativas son diversas y activas, por eso, en octubre de 2012, la Comisión presentó un segundo conjunto de propuestas, el “Acta del Mercado Único II”¹⁴⁶, que comprendía doce acciones claves centradas en el crecimiento, el empleo y la confianza. Al respecto, se propuso la utilización de redes integradas, movilidad transfronteriza de ciudadanos y empresas, una economía digital y acciones que reforzasen la cohesión y la confianza de los consumidores.

En esa misma trayectoria, la consolidación de los servicios de pago en un mercado interior europeo fue desde el inicio de la UE, uno de los proyectos primordiales con el que soñaban los países integrantes de la misma, por ello, la

¹⁴³ COM (2011) 942.

¹⁴⁴ COM (2012) 259.

¹⁴⁵ COM (2012) 529.

¹⁴⁶ COM (2012) 573. Acta del Mercado Único II. www.europa.es/rapid/press-release_IP-12-1054_es.html.

Comisión propuso fomentar el comercio electrónico en la UE a través de unos servicios de pago más fáciles de utilizar, más fiables y más competitivos, así como, intentar recuperar la confianza de los consumidores en el mundo digital.

Ante estas iniciativas, la Comisión Europea incluyó en su programa de trabajo para el año 2015¹⁴⁷ el desarrollo de una estrategia para completar el mercado único digital. Esta estrategia constaba de seis apartados: generar fiabilidad y confianza, suprimir las restricciones, asegurar el acceso y la competitividad, implantar la economía digital, promover la sociedad digital e invertir en investigación e innovación de excelencia a nivel mundial en el ámbito de las TIC.

Igualmente, es preciso resaltar el importante papel que el Parlamento Europeo ha desempeñado en el reflatamiento del mercado interior, siendo un firme partidario del mercado único digital, destacando la necesidad de contar con un marco jurídico claro y coherente para el reconocimiento mutuo de la autenticación electrónica, la identificación electrónica y la firma electrónica, necesario para permitir entre otros asuntos, que los servicios transfronterizos de la Administración electrónica funcionen a escala de la UE.

Su objetivo es conectar a las Pymes con la revolución digital a través de un comercio electrónico genuino, desarrollado y paneuropeo, siendo ésta una de las recomendaciones para la Comisión y el Consejo con vistas a romper las barreras digitales entre los Estados miembros. El Parlamento Europeo¹⁴⁸ estima que el beneficio que devengaría para Europa la construcción del mercado único digital sería de 260.000 millones de euros.

No podemos olvidarnos de la Estrategia de Lisboa¹⁴⁹ que aspiraba a convertir la UE en “la economía basada en el conocimiento, más competitiva y dinámica del

¹⁴⁷ “Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de Las Regiones, programa de trabajo de la Comisión para 2015, un nuevo comienzo.
http://ec.europa.eu/atwork/pdf/cwp_2015_es.pdf

¹⁴⁸ <http://www.agendadigital.gob.es/agenda-digital/noticiad/Paginad/Mercado-unico-digital-100315.aspx>

¹⁴⁹ **La Estrategia de Lisboa**, también conocida como Agenda de Lisboa o Proceso de Lisboa, es un plan de desarrollo de la Unión Europea (UE) que fue aprobado en la reunión del Consejo Europeo en Lisboa en marzo del año 2000. En esa

mundo, capaz de generar un crecimiento económico sostenible que ofrecía más y mejores puestos de trabajo y una mayor cohesión social”.

Con base en lo anteriormente manifestado, es preciso fomentar la creación de un mercado único digital conectado entre todos los Estados miembros, que haga que Europa sea dinámica, abierta y competitiva en la era digital en la que vivimos.

2.1.4.2. La Agenda Digital¹⁵⁰ para Europa.

Continuadora de “la Estrategia de Lisboa” está “la Estrategia Europa 2020” que introdujo “la Agenda Digital para Europa” como una de las iniciativas emblemáticas que la UE se había marcado, reconociendo el papel clave que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) tendrían que desempeñar para que la Unión Europea consiga sus ambiciones para el año 2020, que básicamente se resume en convertir¹⁵¹ a la UE en una economía inteligente, sostenible e integradora, que disfrute de altos niveles de empleo, productividad y cohesión social.

cumbre los Jefes de Gobierno de la UE acordaron un nuevo objetivo estratégico para la Unión Europea: Hacer de Europa en 2010 la economía más próspera, dinámica y competitiva del mundo capaz de crecer económicamente de manera sostenible con más y mejores empleos y con mayor cohesión social.

Posteriormente, se pretende relanzar la Estrategia de Lisboa, mediante varias iniciativas tales como las Comunicaciones al Consejo Europeo de 2 de febrero 2005, COM (2005) 24 final; COM (2005) 330 final; Conclusiones de la Presidencia del consejo europeo de primavera de Bruselas de 13 y 14 de marzo de 2008.

¹⁵⁰ Comunicación de 19 de mayo de 2010, de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, titulada «Agenda digital para Europa» COM (2010) 245 final .

“La Agenda digital para Europa: Hacia el mercado único digital”,
www.uria.com/documentos/publicaciones/2759/documento/foro01.pdf?id=2546

Agenda digital para Europa.
europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/si0016_es.htm

¹⁵¹ “Europa debe convertirse en un continente en el que usar el móvil en el extranjero sea tan simple y barato como en casa; donde los consumidores pueden descargar sin problemas una canción o una película en cualquier rincón de la UE; donde los usuarios de Internet sepan que sus datos personales están bien protegidos, independientemente del país en el que vivan, del servicio que utilicen o del Estado en el que realicen la compra”.
www.expansion.co/2015/02/12/juridico/1423743713.html.

La Comisión Europea, el 19 de mayo de 2010, puso en marcha esta iniciativa cuyo principal objetivo consistía en desarrollar un mercado único digital para dirigir a Europa hacia un crecimiento inteligente, sostenible e integrador.

Los obstáculos que dificultaban la Agenda digital eran básicamente: la fragmentación de los mercados digitales; la falta de interoperabilidad; el incremento de la ciberdelincuencia y el riesgo de falta de confianza en las redes; la ausencia de inversión en las redes; la insuficiencia de los esfuerzos de investigación e innovación y la pérdida de oportunidades para afrontar los retos sociales.

Ante estas situaciones, las actuaciones que se emprendieron en el marco de este proyecto fueron:

- *Implantar un mercado único digital dinámico*: Europa seguía “siendo un mosaico de mercados nacionales “en línea”. Hecho que incidía negativamente en la competitividad de la economía digital, y siendo lo coherente acabar con dicha fragmentación mediante la creación de contenidos y servicios “en línea” atractivos, permitiendo su libre circulación dentro de la UE.

Ahora bien, ello generaba un problema, la gestión de derechos que se solventaría simplificando la autorización de derechos de autor, su gestión y la concesión de licencias transfronterizas, mejorando la gobernanza y la transparencia. Con dicho fin, se promulgaron: *la Directiva 2014//26/UE de 26 de febrero de 2014*, del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la gestión colectiva de los derechos de autor y derechos afines, y la concesión de licencias multiterritoriales de derechos sobre obras musicales para la utilización en línea en el mercado interior¹⁵², y *la Directiva 2012/28/UE de 25 de octubre de 2012*, sobre ciertos usos autorizados de obras huérfanas¹⁵³.

¹⁵² DOUE L 84/72, de 20 de marzo de 2014.

¹⁵³ DOUE L/299/5 de 27 de octubre de 2012.

Por otro lado, entre los planteamientos iniciales se propuso la revisión de la *Directiva sobre la reutilización* de la información del sector público, tal y como se hizo mediante la Directiva 2013/98/CE¹⁵⁴.

En consonancia con lo manifestado, un mercado único digital conllevaba emprender una simplificación de las transacciones en línea y transfronterizas del CE. Para facilitar los pagos y la facturación por vía electrónica, la Comisión debería llevar a término la zona única de pagos en euros, tal y como se ha realizado, al estar a día de hoy prácticamente implementada, así como, revisar la Directiva sobre firma electrónica, para ofrecer sistemas seguros de autenticación electrónica.

Otro de los elementos relevantes en el contexto del mercado único en línea es la falta de confianza que por parte de los ciudadanos se refleja en cuanto a la seguridad de los pagos y el respeto a la intimidad y protección de sus datos personales. Para infundir dicha confianza en el ciberespacio, la Comisión, en el año 2012, presentó una propuesta de Reglamento General de protección de datos, que aún está pendiente de aprobación por parte del Consejo (deseando todas las partes implicadas, que en breve salga a luz), y propuso establecer un código “on line” que compendiese de forma clara y accesible, los derechos de los ciudadanos en el universo digital, creando al efecto, marcas de confianza y un sistema de solución de controversias en línea para toda la Unión.

Para finalizar, se deberían reforzar los servicios de telecomunicaciones tendiendo a unificarse, siendo necesario para ello, la aplicación rápida y coherente del marco regulador modificado, junto con una armonización de la numeración de los servicios y las bandas espectrales para crear economías de escala en los mercados de equipos y servicios.

Sin lugar a dudas, este punto es el más importante, puesto que el resto de los hitos a conseguir están supeditados a él, y su función es hacer posible un espacio común digital.

¹⁵⁴ DOUE L/175/1, de 27 de junio de 2013.

- *Reforzar la interoperabilidad y las normas:* Es necesario que la UE refuerce la interoperabilidad entre dispositivos, aplicaciones, repositorios¹⁵⁵ de datos, servicios y redes necesaria para beneficiarse plenamente del despliegue de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Para ello, es primordial que la Comisión siga revisando su política de normalización y promueva normas adaptadas a los derechos de propiedad intelectual.

- *Consolidar la confianza y la seguridad en línea:* La Comisión es una firme defensora en la protección de la privacidad de los usuarios y en el rechazo al crimen o la estafa en la economía digital. La Agenda digital europea busca crear unos estándares de seguridad que garanticen en todos los países que las compras y transacciones no sean interferidas, y también que los usuarios puedan usar los servicios telemáticos sin temor a que sus datos puedan ser utilizados para otro fin que no sea el de reconocerle en un comercio en su siguiente compra.

La Comisión presentará medidas relativas a la seguridad de las redes y la información, así como a la lucha contra los ataques informáticos. Al efecto se ha constituido la Agencia Europea de seguridad de las redes y de la información (ENISA)¹⁵⁶.

- *Promover un acceso a Internet rápido y ultrarrápido para todos:* Europa debe disponer de Internet rápido y ultrarrápido, accesible para todos y a precios asequibles. En este sentido, la UE ha implando redes de acceso de nueva generación (NGA)¹⁵⁷ - la banda ancha-.

¹⁵⁵ Un repositorio, depósito o archivo es un sitio centralizado donde se almacena y mantiene información digital, habitualmente bases de datos o archivos informáticos.

¹⁵⁶ Reglamento (CE) nº 460/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se crea la Agencia Europea de seguridad de las redes y de la información (ENISA), DO nº L77 de 13 de marzo de 2004; modificado posteriormente por el Reglamento (CE) nº 1007/2008 de 24 de septiembre de 2008, DO L 293 de 31 de octubre de 2008 y el Reglamento (CE) nº 580/2011, de 8 de junio de 2011, DO L 165, de 24 de junio de 2011.

¹⁵⁷ Recomendación 2010/572/UE de la Comisión, de 20 de septiembre de 2010, relativa al acceso de nueva generación (NGA). La presente Recomendación tiene por objeto favorecer la transición hacia las redes de acceso de nueva generación (NGA). Se trata de poner en marcha un enfoque común relativo a la reglamentación de acceso a las NGA, basándose en un procedimiento previo de análisis de mercado realizado conforme a las

- *Invertir en investigación e innovación: La Agenda aborda este tema para hacer de Europa en la próxima década un líder tecnológico, para ello debe subsanar su déficit de inversiones en investigación y desarrollo en el campo de las TIC.*
- *Fomentar la cultura, las competencias y la integración digital: A pesar de que Internet forma parte del día a día de una gran cantidad de ciudadanos europeos, algunos sectores de la población siguen estando excluidas de la alfabetización mediática en el entorno digital, por eso, a través de esta iniciativa se pretende que la totalidad de los ciudadanos de la Unión puedan acceder con igualdad de condiciones al espacio común digital europeo, fomentando al efecto cursos de formación y orientación tecnológica, e imponer planes de aprendizaje de esta materia en las leyes educativas de las distintas naciones. Por ello, los Estados miembros deben promover la accesibilidad electrónica en el marco de la aplicación de la Directiva Servicios de comunicación audiovisual¹⁵⁸.*
- *Sacar provecho del uso inteligente de la tecnología por parte de la sociedad: La Unión Europea tiene como uno de sus principales objetivos el explotar el potencial de la utilización de las TIC en ámbitos como el cambio climático, el envejecimiento de la población, la reducción del consumo energético, etc.*

La crisis financiera de 2008 puso de manifiesto ciertas debilidades estructurales de la economía europea. La estrategia “Europa 2020” lanzada por la Comisión Europea en el año 2010 constituyó uno de los elementos de respuesta a la misma. Por otro lado, la Agenda Digital supuso un paso importante para poner a Europa en la senda de una sociedad y una economía digital, adoptando medidas ambiciosas

Directivas 2002/19/CE y 2002/21/CE sobre las redes de comunicaciones electrónicas. Esta Recomendación forma parte del «paquete» de medidas presentado por la Comisión Europea en septiembre de 2010, que incluye también una comunicación sobre la banda ancha y una propuesta de decisión del Parlamento Europeo y del Consejo que establece un programa en materia de política europea del espectro radioeléctrico. Estas redes consisten en sustituir su último tramo (el que termina en la casa del cliente), integrado esencialmente hasta ahora por cobre, por fibra óptica.
europa.eu/legislation_summaries/information_society/.../si0018_es.htm

¹⁵⁸ Directiva 2010/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de marzo de 2010, sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual (Directiva de servicios de comunicación audiovisual).

tendientes a afianzar y desarrollar este contexto dentro de la revolución digital en la que estamos inmersos.

Nuestro país, el 15 de febrero de 2013¹⁵⁹, aprobó la Agenda Digital para España¹⁶⁰ (ADpE) estableciendo una hoja de ruta con los objetivos principales, se intenta transformar y modernizar la economía y la sociedad española mediante un uso eficaz e intensivo de las TIC por la ciudadanía, empresas y Administraciones, desarrollando las medidas necesarias para contribuir a la construcción de un clima de confianza en el ámbito digital.

La Agenda¹⁶¹, configurada como estrategia global, se estructura en torno a las siguientes líneas de actuación que deben desarrollarse para conseguir los objetivos señalados:

1. Fomentar el despliegue de redes y servicios para garantizar la conectividad digital.
2. Desarrollar la economía digital para el crecimiento, la competitividad y la internacionalización de la empresa española.
3. Mejorar la e-Administración y adoptar soluciones digitales para una prestación eficiente de los servicios públicos.
4. Reforzar la confianza en el ámbito digital.
5. Impulsar el sistema de I+D+i en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
6. Promover la inclusión y alfabetización digital y la formación de nuevos profesionales TIC.

¹⁵⁹ <http://www.agendadigital.gob.es/Seguimiento/Indicadores/Paginas/Indicadores.aspx>

¹⁶⁰ http://www.agendadigital.gob.es/planes-actuaciones/Bibliotecaconfianza/2.%20Material%20complementario/PlanDetallado-ADpE-5_Confianza.pdf

¹⁶¹ <http://www.agendadigital.gob.es/planes-actuaciones/Bibliotecatelecomunicaciones/1.%20Plan/Plan-Mejora-UsuariosTeleco-2015.pdf>

2.1.4.2.1. Reglamento (UE) nº 910/2014¹⁶² del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE.

Aunque la aplicación total de sus normas no está prevista hasta el 1 de julio de 2016, este Reglamento supone una notable transformación respecto al régimen anterior, pues responde en su contenido a una orientación sustancialmente diferente a la que inspiró la Directiva 1999/93/CE, en la medida en que no se centra en la regulación únicamente de un tipo de firma electrónica sometida a rigurosos requisitos (“la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido”, cuyo equivalente en el Reglamento es la “firma electrónica cualificada”), sino que comprende en su objeto otros mecanismos de gran relevancia desde el punto de vista de la seguridad, confianza y fiabilidad del comercio electrónico, como es el caso de los sellos electrónicos -referidos a personas jurídicas-, los sellos de entrega electrónica y la autenticación de sitios web.

Frente al modelo anterior, el texto reglamentario se ha constituido bajo la premisa del reconocimiento mutuo por parte de los Estados Miembros, correspondiendo a cada Estado decidir sobre qué medios de identificación electrónica existentes a nivel nacional serán notificados a la Comisión para su reconocimiento en otros Estados de cara a que sus ciudadanos, consumidores y empresas puedan acceder a los servicios en línea públicos y privados prestados en el resto de Estados miembros.

- **Contenido del Reglamento.**

Conforme a su artículo 1, el Reglamento 910/2014 tiene *un triple objeto*: a) establecer las condiciones en que los Estados miembros deberán reconocer los medios de identificación electrónica de las personas físicas y jurídicas pertenecientes a un sistema de identificación electrónica notificado de otro

¹⁶² DOUE núm. 53, de 25 de febrero de 2015; DOUE-L-2015-80319.

Estado miembro; b) establecer normas para los servicios de confianza, en particular para las transacciones electrónicas; y c) establecer un marco jurídico para las firmas electrónicas, los sellos electrónicos, los sellos de tiempo electrónicos, los documentos electrónicos, los servicios de entrega electrónica certificada y los servicios de certificados para la autenticación de sitios web.

El Reglamento deja claro que no afecta al Derecho nacional o al de la Unión respecto a *los requisitos establecidos para la celebración y validez de los contratos, u otras obligaciones legales, o de procedimiento relativos a la forma*, y en especial no afecta a los requisitos nacionales de formato correspondientes a los Registros Públicos, en particular los Registros Mercantiles y de la Propiedad.

De ahí que en relación al objetivo de garantizar el correcto funcionamiento del mercado interior, se impone la prohibición de restricciones a la prestación de servicios de confianza en el territorio de un Estado miembro por un prestador establecido en otro Estado miembro, al estar cubiertos por el Reglamento.

En *materia de identificación electrónica*, el Reglamento parte de la importancia de asegurar la interoperabilidad transfronteriza en el seno de la UE de las identificaciones nacionales, así como el reconocimiento y aceptación mutuo entre los Estados miembros de dichos medios de identificación.

El objetivo básico del Reglamento es *garantizar la identificación y la autenticación electrónicas seguras* para el acceso a los servicios transfronterizos en línea ofrecidos por los Estados miembros, pero preservando la libertad de los Estados¹⁶³ respecto a la gestión de la identificación electrónica y las infraestructuras conexas. A los Estados miembros corresponde determinar los medios, incluidos los sistemas de identificación electrónica, para acceder a sus servicios públicos en línea. Los Estados son libres de decidir si notifican a la Comisión todos o algunos de los sistemas de identificación electrónica en

¹⁶³ Cl@ve es la plataforma común del Sector Público Administrativo Estatal para la identificación, autenticación y firma electrónica mediante el uso de claves concertadas, abierta a su utilización por parte de todas las Administraciones Públicas, administracionelectronica.gob.es/pae_Home#.VVR6kvntlBc.

ellos existentes para acceder a servicios públicos, lo que resulta determinante a los efectos del reconocimiento recíproco.

Otro aspecto clave es la obligación impuesta a los Estados miembros de *reconocimiento mutuo* (arts. 6 a 12), y *lo relativo al régimen de responsabilidad* del Estado miembro que notifica un sistema de identificación electrónica, o expide los medios de identificación electrónica, o, realiza el procedimiento de autenticación, será responsable de los perjuicios causados de forma deliberada o por negligencia a cualquier persona físico o jurídica, en caso de incumplimiento de sus obligaciones en una transacción transfronteriza (art. 7 y 11).

En todo caso, el artículo 9.5 del Reglamento añade que estas normas sobre responsabilidad deben entenderse, sin perjuicio de la responsabilidad de las partes de acuerdo con la legislación nacional, en relación con una transacción en la que se utilicen esos medios de identificación electrónica. Además, las normas sobre responsabilidad del Reglamento deben aplicarse en consonancia con las normas nacionales (concretamente las referidas a la definición de daños y perjuicios, o al procedimiento a aplicar-Considerando 18).

El Capítulo III del Reglamento 910/2014 está dedicado a la regulación de *los servicios de confianza* prestados al público que tengan efectos en terceros. Frente al modelo previo, el Reglamento no se limita a regular la firma electrónica pues regula también otros servicios de confianza¹⁶⁴. Como es bien

¹⁶⁴ La Ley 17/2009, transposición de la Directiva 2006/123/CE, prevé que las Administraciones Públicas pongan en marcha un sistema de ventanilla única, a través del cual los prestadores de servicios podrán llevar a cabo en un único punto, por vía electrónica y a distancia, todos los procedimientos y trámites necesarios para el acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

En este sentido, y a efectos de facilitar el uso transfronterizo de las ventanillas únicas con arreglo a la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y el Consejo relativa a los servicios en el mercado interior, se prevé que cada Estado miembro de la UE publique una «Lista de confianza» que contenga una información mínima referente a los prestadores de servicios de certificación que expidan certificados reconocidos al público supervisados en ese Estado.

Esta Lista debe cumplir las especificaciones técnicas recogidas en el Anexo de la Decisión de ejecución de la Comisión 2013/662/UE de 14 de octubre de 2013, por la que se modifica la Decisión 2009/767/CE en lo relativo al establecimiento, el mantenimiento y la publicación de listas de confianza de proveedores de servicios de certificación supervisados o acreditados por los Estados Miembros.

conocido, la Directiva 1999/93/CE(derogada) y la Ley 59/2013, de firma electrónica (parcialmente derogada), se centraron en establecer un régimen normativo especialmente detallado respecto de ciertas firmas electrónicas con una especial eficacia jurídica vinculada a su equiparación a las firmas manuscritas.

En cambio, el Reglamento 910/2014, si bien presta particular atención a los conceptos de servicios de confianza cualificados y de proveedor de servicios de confianza cualificados, al establecer los requisitos y obligaciones que garanticen un alto nivel de seguridad de ciertos servicios o productos de confianza, incluye la regulación no sólo de los que en ella se denominan “certificados cualificados de firma electrónica”, sino también de los “certificados cualificados de sello electrónico”, así como de los “certificados cualificados de autenticación de sitios web”, destinados a proporcionar un conjunto mínimo de información fiable sobre el sitio web y sobre su titular, de gran importancia para favorecer la confianza en el comercio electrónico y la seguridad respecto de las transacciones por medios electrónicos.

En todo caso, en materia de *tipos de firma electrónica*, este Reglamento responde a un enfoque próximo al de la Directiva, que se refleja en la diferenciación entre “firma electrónica”, “firma electrónica avanzada” y “firma electrónica cualificada”¹⁶⁵.

Esta última categoría está integrada por las firmas electrónicas que, además de reunir los requisitos comunes a todas las firmas electrónicas avanzadas, son creadas mediante un dispositivo cualificado de creación de firmas electrónicas y

En consecuencia con lo anteriormente expuesto, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo ha elaborado una Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación (TSL) correspondiente a los prestadores que expiden certificados reconocidos y que están establecidos y supervisados en España, que se presenta a continuación en sus formas HR (legible) y MP (procesable por máquinas).

www.abogacia.es/2014/09/18/la-ue-pon-en-marcha-el-reglamento-sobre-identificacion-y-servicios-de-confianza-para-transacciones-electronicas.; minetur.gob.es/Prestadores/paginas/Inicio.aspx.

www.mailcetrificado.com; respecto a los servicios de confianza, destacar cloudtrust.

¹⁶⁵ www.firma-cualificada.com; www.infosalud.com/actualidad/noticia-comunicado-sanidad-apuesta-firma-digital-manuscrita-20150226102255.html, www.revistagestiondocumental.com/2014/09/17/publicacion-del-nuevo-reglamento-de-la-union-europea-sobre-la-firma-electronica-en-las-transacciones-electronicas-en-el-mercado-interior.

se basan en un certificado cualificado de firma electrónica. Señalar que dispositivos cualificados de creación de firmas electrónicas son aquellos que cumplen los requisitos enumerados en el Anexo II del Reglamento.

De acuerdo con el artículo 28 del Reglamento, *certificados cualificados de firma electrónica* son los que han sido expedidos por un prestador cualificado de servicios de confianza y cumplen los requisitos establecidos en su Anexo I, que detalla el contenido que deben tener tales certificados.

Habida cuenta de la orientación y alcance de esta norma, presenta singular importancia el *concepto de servicio de confianza*, que aparece definido en el artículo 3. De acuerdo con su apartado 16, esta categoría comprende “el servicio electrónico prestado habitualmente a cambio de una remuneración, consistente en: a) la creación, verificación y validación de firmas electrónicas, sellos electrónicos o sellos de tiempo electrónicos, servicios de entrega electrónica certificada y certificados relativos a estos servicios, o b) la creación, verificación y validación de certificados para la autenticación de sitios web, o c) la preservación de firmas, sellos o certificados electrónicos relativos a estos servicios”.

Los servicios de confianza se consideran “cualificados”¹⁶⁶ cuando cumplen los requisitos establecidos en el Reglamento. Así, frente a la categoría genérica de “prestador de servicios de confianza” está la de “prestador cualificado de servicios de confianza”, ya que requiere prestar este tipo de servicios y además le haya sido concedida la cualificación por el servicio de supervisión, quedando sometidos a un régimen de supervisión mucho más estricto.

El Reglamento prevé medidas transitorias para adecuar los distintos requisitos al nuevo marco regulador.

¹⁶⁶ Reglamento de Ejecución (UE) de 2015/806, de la Comisión, de 22 de mayo de 2015, por el que se establecen especificaciones relativas a la forma de la etiqueta de confianza <<UE>> para servicios de confianza cualificados.

- **Aspectos a destacar de esta norma.**

El cambio de instrumento normativo, pasar de la Directiva al Reglamento, implica una unificación mediante normas comunes de aplicación directa en todos los Estados miembros, que sustituye a las legislaciones nacionales. Ahora bien, el limitado alcance del contenido del Reglamento, unido al carácter fragmentario del Derecho privado de la UE, determinan que las legislaciones nacionales de los Estados miembros continuarán siendo muy relevantes para complementar lo previsto en el Reglamento.

A modo de ejemplo, el Reglamento 910/2014 parte del criterio de que debe ser posible utilizar los servicios de confianza como prueba en los procedimientos judiciales en todos los Estados miembros, pero establece que corresponde al Derecho nacional definir los efectos jurídicos de los servicios de confianza, salvo disposición contraria del Reglamento (Considerando. 22).

Igualmente y en relación a los efectos jurídicos de las firmas electrónicas, el artículo 25 de esta norma, diferencia entre las firmas electrónicas en general y las firmas electrónicas cualificadas, para las que prevé efectos peculiares, se prevé que tendrán un efecto jurídico equivalente al de una firma manuscrita (art. 25.2). Fuera de estas disposiciones, y de la obligación de reconocimiento recíproco entre los Estados miembros de que las firmas electrónicas cualificadas basadas en un certificado cualificado emitido en un Estado miembro, constituyen una prueba fehaciente, corresponde a las legislaciones nacionales determinar los efectos jurídicos de las firmas electrónicas en los Estados miembros (Considerando 49).

Este Reglamento regula a nivel europeo, el uso de las firmas electrónicas, homogeneizando los requisitos que debe reunir las diferentes tipologías de firma electrónica e intentando superar así las diferencias que se derivaron de la transposición de la Directiva de Firma Electrónica en las distintas legislaciones nacionales. Además, reincide en aspectos como la equivalencia automática entre el efecto jurídico de la firma electrónica reconocida y la firma manuscrita.

Por otro lado, aunque el Reglamento admite la posibilidad de que cualquier sello electrónico tenga efectos jurídicos, igualmente, sólo atribuye efectos específicos a los sellos electrónicos cualificados. Con respecto al conjunto de los sellos electrónicos, al igual que sucede en el caso de las firmas electrónicas, el artículo 35.1 del Reglamento se limita a prever que “no se denegarán efectos jurídicos ni admisibilidad como prueba en procedimientos judiciales a un sello electrónico por el mero hecho de estar en formato electrónico o de no cumplir los requisitos del sello electrónico cualificado”.

Tratándose de sellos electrónicos cualificados, el artículo 35.3 exige el reconocimiento como tal, en el conjunto de la Unión de los emitidos en un Estado miembro, pero además incorpora una regla específica sobre sus concretos efectos jurídicos, respecto de la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos a los que están vinculados. En concreto, se atribuye a todo sello electrónico cualificado una presunción de integridad de los datos y de la concreción del origen de los datos a los que esté vinculado. En este caso también, al margen de estas reglas, corresponde al Derecho nacional definir los efectos jurídicos de los sellos electrónicos (Considerando 22).

En materia de responsabilidad, el artículo 13 del Reglamento establece como criterio general que los prestadores de servicios de confianza serán responsables de los perjuicios causados de forma deliberada o por negligencia a cualquier persona física o jurídica en razón del incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Reglamento. Ahora bien, con respecto al régimen de carga de la prueba, distingue en función de que el prestador de servicios de confianza sea cualificado o no, teniendo en cuenta la diferencia entre los servicios que unos y otros proporcionan.

La carga de la prueba de la intencionalidad o la negligencia de un prestador no cualificado corresponde a la persona que alegue los perjuicios; mientras se presume la intencionalidad o la negligencia de un prestador cualificado siempre, salvo, cuando demuestre que los perjuicios se produjeron sin intención ni

negligencia por su parte. En todo caso, el prestador de servicios de confianza no será responsable de los perjuicios producidos por una utilización de los servicios que vaya más allá de las limitaciones de utilización de los mismos, siempre que hubiera informado debidamente a sus clientes con antelación de tales limitaciones y las mismas sean reconocibles para un tercero.

En síntesis, las normas del Reglamento sobre responsabilidad de los prestadores de servicios de confianza son limitadas y como consecuencia del reducido alcance de estas disposiciones, las normas nacionales continúan desempeñando un papel muy relevante en este ámbito, por ejemplo, con respecto a la evaluación de los daños o la indemnización o la determinación de las personas que tienen derecho a la reparación del daño -aspectos que en las situaciones transfronterizas pueden suscitar complejas cuestiones de determinación del Derecho aplicable-, o en relación con el procedimiento.

Por último, se mantiene la voluntad de crear las herramientas necesarias para que los productos y servicios de identificación, certificación y confianza electrónicos tengan libre circulación en todo el mercado europeo, no pudiendo ningún Estado Miembro exigir condiciones adicionales a prestadores de otros Estados Miembros para el uso de servicios electrónicos. Con este fin, se creó el concepto de “Listas de confianza” y la etiqueta de confianza “UE”. Estas listas se componen de prestadores de servicio y con distintos niveles de seguridad, a nivel nacional.

Así pues, en aras a reforzar la certidumbre jurídica y la confianza de los ciudadanos, empresas y consumidores en las transacciones electrónicas transfronterizas y a diferencia de la regulación que había hasta ahora a nivel europeo (la Directiva exclusivamente contemplaba la regulación de las firmas electrónicas transponiendo cada estado motu proprio a nivel nacional las directrices europeas), el Reglamento establece un marco legislativo global y homogéneo de identificación electrónica y de regulación de las firmas electrónicas, los documentos electrónicos, los sellos y marcas de tiempo electrónicos, los servicios de entrega electrónica certificada y los servicios de

certificados para la autenticación de sitios web, así como, de prestación de los servicios de confianza en toda la Unión Europea.

En definitiva, la aprobación del Reglamento, si bien no supone una solución integral para las transacciones electrónicas transfronterizas, sí comporta un punto de partida para la seguridad jurídica *on line* en el marco europeo. En todo caso, habrá que esperar y comprobar si esto es suficiente para lograr ese clima de confianza y seguridad entre los ciudadanos y consumidores, o si será necesario adoptar nuevas normas de regulación global y homogéneas respecto del resto del proceso para que el mercado único digital a nivel europeo sea una realidad.

2.1.4.2.2. Decisión de Ejecución (UE) 2015/296¹⁶⁷ de la Comisión, de 24 de febrero de 2015, por la que se establecen las modalidades de procedimientos para la cooperación entre los Estados miembros en materia de identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior.

En la Europa actual, los ciudadanos son libres de trabajar y reubicarse en cualquier Estado miembro de la UE y las empresas llevar a cabo negocios en toda la UE. Al hacerlo, necesitan comunicarse con las Administraciones de otros Estados miembros, que, a su vez, necesitan comunicarse unos con otros para servir a los ciudadanos y a las empresas de la mejor manera posible.

La cooperación entre los Estados miembros en materia de interoperabilidad y seguridad de los sistemas de identificación electrónica resulta esencial para fomentar un alto grado de confianza y seguridad.

El intercambio de información, experiencia y buenas prácticas entre los Estados miembros facilita el desarrollo de los sistemas de identificación electrónica y sirve como herramienta para alcanzar la interoperabilidad técnica (a través del

¹⁶⁷ DOUE núm. 53, de 25 de febrero de 2015. DOUE-L-2015-80319.

sistema ISA -Soluciones para la interoperabilidad de las Administraciones públicas europeas-).

La necesidad de una cooperación de este tipo se justifica, específicamente, en caso de introducirse adaptaciones en sistemas de identificación electrónica ya notificados o modificaciones de los sistemas de identificación electrónica sobre los que se haya facilitado información a los Estados miembros antes de la notificación, así como, en el caso de producirse acontecimientos o incidentes importantes que puedan afectar a la seguridad, o a la interoperabilidad de los sistemas de identificación electrónica. Asimismo, los Estados miembros deben disponer de los medios necesarios para solicitar este tipo de información relativa a la interoperabilidad y la seguridad de los sistemas de identificación electrónica de los demás Estados miembros.

Para evitar la creación de barreras electrónicas entre las Administraciones europeas, los Estados miembros y la Comisión tienen que intensificar sus esfuerzos para garantizar comunicaciones sin barreras en el seno del mercado interior. Por ello, en los últimos años, los Estados miembros han ido transformado sus Administraciones¹⁶⁸ para proporcionar los servicios públicos por vía electrónica a fin de que los ciudadanos y las empresas¹⁶⁹ puedan comunicarse rápida y fácilmente con sus Administraciones nacionales.

Por ello, para reducir los trámites burocráticos y hacer la comunicación con las Administraciones más rápida y fácil, los Estados miembros han tenido en cuenta principalmente la necesidad de cooperar en este aspecto. De ahí, que los Estados miembros deban ser capaces de comunicarse fácilmente a través de las fronteras.

¹⁶⁸ La Ley 15/2014 modifica la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, para asegurar el uso de una única relación de certificados electrónicos reconocidos en todas las Administraciones Públicas. Esa lista será la lista de confianza de prestadores de servicios de certificados electrónicos en España que mantiene el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

¹⁶⁹ El Real Decreto 44/2015, de 2 de febrero, por el que se regula las especificaciones y condiciones de empleo del Documento Único Electrónico (DUE) para la puesta en marcha de sociedades cooperativas, sociedades civiles, comunidades de bienes, sociedades limitadas laborables y emprendedores de responsabilidad limitada mediante el sistema de tramitación telemática contribuye a la gestión de la identificación electrónica para el desarrollo no sólo de la economía, mediante la creación de empresas, sino que también se utiliza el DUE para sus relaciones con las Administraciones Públicas, y facilita las relaciones con otros Estados miembros, BOE núm. 36, de 11 de febrero de 2015.

Las soluciones desarrolladas sin coordinación a nivel de la UE pueden resultar incompatibles y perjudiciales para el desarrollo del mercado interior.

2.1.4.3. Proyecto eSENS¹⁷⁰ para fomentar el mercado único digital.

Europa, tal y como hemos indicado, es hoy un puzzle de mercados digitales nacionales que buscan unificarse para ser más competitivos, pero para que esto pueda hacerse realidad es preciso definir un sistema europeo estandarizado de pagos y facturación online que favorezca y simplifiquen las exportaciones.

La construcción de un mercado único digital es uno de los siete objetivos clave de la Agenda Digital Europea. Consiste en unificar la fragmentación existente entre los diferentes Estados miembros en lo relativo al pago por vía telemática a través de tarjeta de crédito, Internet o teléfono móvil, que son considerados los medios de pago con mayor potencial en el mercado actual.

La Comisión Europea elaboró el Libro Verde “Hacia un mercado europeo integrado de pagos mediante tarjeta, pagos por Internet o pagos móviles”, según el cual la integración de los mercados aportaría cuatro grandes ventajas: mayor competencia, mayor transparencia y posibilidad de elección para los consumidores, mayor innovación, y mayor seguridad de los pagos y confianza de los clientes.

¹⁷⁰ El proyecto e-SENS es una iniciativa conjunta de más de cien instituciones pertenecientes a 20 países europeos que responde a la convocatoria del año 2012 del programa de Competitividad e Innovación de la Comisión Europea. Su objetivo es facilitar el acceso a los servicios públicos de los distintos países de la UE por parte de ciudadanos de cualquier país en Europa. Dotar a los servicios públicos de esta perspectiva transfronteriza permite avanzar hacia el mercado único digital, uno de los grandes retos estratégicos de la Unión Europea.

En concreto e-SENS profundizará en aquellos servicios básicos que permiten poner en marcha servicios públicos transfronterizos a través de Internet, como por ejemplo la identidad electrónica, la firma digital, el intercambio electrónico de documentos, etc.

Para ello partirá de las soluciones existentes en los Estados Miembro y en los proyectos europeos previos como e-CODEX (en el área de justicia), epSOS (en el área de sanidad), SPOCS (en el entorno empresarial), STORK (en el área de identidad electrónica) y PEPPOL (en el área de contratación electrónica), con el fin de realizar una consolidación de soluciones existentes y proponer una infraestructura única para ser utilizada por los países y la Comisión Europea.

Los servicios básicos propuestos por eSENS serán implementados en distintas áreas como la justicia, la sanidad, la creación de empresas o la contratación administrativa. Su objetivo es la implementación de los mecanismos necesarios de interoperabilidad para hacer realidad el mercado único digital en Europa.

http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Interoperabilidad_Inicio/pae_Proyecto-e-SENS.html#.VVegwPntlBc,

Se está trabajando en una serie de propuestas para alcanzar dicho objetivo que incluyen la revisión de la Directiva 2007/64/CE sobre servicios de pago en el mercado interior (PSD), como ya hemos explicado, y el Reglamento (CE) 924/2009 sobre los pagos transfronterizos en la Comunidad.

Michel Barnier, comisario europeo de Mercado Interior y Servicios, señalaba recientemente que esta revisión de la normativa pretende promover el mercado único digital mediante el pago más barato y más seguro en Internet, tanto para los minoristas como para los consumidores. Los proveedores de servicios de pago electrónico estarán sujetos a los mismos estándares de regulación y supervisión que el resto de las entidades de pago, y tendrán la obligación de contar con un fuerte dispositivo de autenticación para todas las operaciones.

De este modo, los consumidores estarán también mejor protegidos contra el fraude, el abuso y los posibles incidentes de pago (por ejemplo, en el caso de operaciones ejecutadas deficientemente o impugnadas), y su responsabilidad estará claramente delimitada, así si se detecta una operación con tarjeta de pago no autorizada, se reduce a un máximo de 50 euros frente a los 150 euros en que se situaba el límite antes de la revisión normativa.

Desde Bruselas se considera necesario que los Estados miembros y sus instituciones compartan la responsabilidad de actualizar y aplicar los cambios de las Directivas, y subrayan como fundamental permitir que los pagos online sean posibles tanto para pequeñas como medianas empresas, incidiendo en la importancia de la credibilidad y la confianza en los consumidores.

Por otro lado, se está estudiando la posibilidad de utilizar el teléfono móvil como dispositivo para facilitar las identificaciones online. Por ahora, Finlandia y Estonia son los únicos países europeos que ofrecen identificación en los pagos por móvil. Por ello, se fomentará la aparición de nuevos actores y el desarrollo de métodos innovadores de pago a través de Internet y teléfonos móviles con objeto de impulsar la competitividad de la Unión Europea en el mundo. Según un estudio de la propia

Comisión, el 36% de los europeos accede ya a Internet a través de dispositivos móviles.

España participa, junto con una veintena de países de la UE, en el proyecto e-SENS (Servicios electrónicos europeos simples e interconectados), impulsado por la Comisión Europea con el fin de desarrollar servicios públicos digitales transfronterizos, que facilitarán la creación de actividad, el cumplimiento de las obligaciones legales y la participación en las licitaciones.

El Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, a través de la Dirección General de Modernización Administrativa participa en este Proyecto, que tiene como objetivo el acceso a los servicios públicos de todos los ciudadanos europeos y permitirá avanzar para alcanzar uno de los retos más importante de la UE, que es la consolidación de un mercado único digital europeo.

Con este proyecto se pretende crear una infraestructura de componentes de software básicos que permitan desplegar servicios electrónicos a nivel europeo con facilidad y evitando grandes inversiones. No se pretende desarrollar nuevos componentes software sino estandarizar los existentes.

El proyecto tiene una duración de 36 meses y comenzó su andadura el 1 de abril de 2013, por lo que actualmente está en fase de desarrollo.

2.1.4.4. Libro verde de la Comisión: Un mercado integrado de los servicios de entrega para impulsar el comercio electrónico en la UE (COM /2012/0698 final)¹⁷¹.

Se han definido tres ámbitos prioritarios para hacer frente a los problemas y retos a que se enfrentan los consumidores y los minoristas del comercio electrónico de la UE:

¹⁷¹ COM (96), 530 final.

- Mejorar la comodidad de los servicios de entrega a los consumidores y a las PYME en toda la UE.
- Garantizar soluciones de entrega rentables y mejores precios para los consumidores y las PYME.
- Fomentar la mejora de la interoperabilidad de los servicios de entrega entre los operadores (mejores asociaciones y cooperación) y entre estos y los minoristas del comercio electrónico, sobre todo las PYME.

Mediante este Libro Verde, la Comisión recopilará información sobre el estado actual del mercado de la entrega de productos comprados en línea y detectará cualquier posible obstáculo a la creación de un mercado de entrega de paquetes integrado a escala de la UE. Las entregas son cruciales, ya que tienen una incidencia considerable a la hora de facilitar el comercio electrónico y constituyen un elemento fundamental para crear un clima de confianza entre los vendedores y los compradores.

Recabará las opiniones de las partes interesadas sobre la mejor manera de servir los intereses de los consumidores, las empresas y los consumidores finales, y sobre la base de la información recopilada, la Comisión determinará soluciones que contribuyan a fomentar un proceso fluido de entrega de paquetes en la UE, a fin de apoyar el crecimiento del comercio electrónico y velar por que los beneficios del comercio electrónico lleguen a todos los ciudadanos y las Pymes de todas las regiones de Europa, en base a un sistema de entregas sostenible y que funcione adecuadamente.

El comercio electrónico se considera generalmente un factor clave para el crecimiento económico y la creación de empleo en la Unión Europea. La Comunicación de la Comisión sobre el comercio electrónico y los servicios en línea de enero de este año reconoce la entrega como uno de las cinco prioridades dirigidas a impulsar el comercio electrónico para 2015, y el Consejo Europeo y el Parlamento han reiterado su importancia.

Para concluir con este objetivo, aún en fase de consolidación por las dificultades que conlleva, teniendo en cuenta la amalgama de leyes de los Estados miembros que dificultan que la libre circulación de bienes y servicios del mundo analógico se traslade al mundo digital.

Para este año 2015 y venideros, los puntos más relevantes a tener en cuenta para que el mercado único digital sea una realidad, inciden sobre las siguientes materias: firma electrónica, protección de datos, derechos de autor, pago y factura on line y la problemática de la gestión de los datos personales.

Sin lugar a dudas, son materias que inciden directamente sobre aspectos muy sensibles como la intimidad de las personas, por lo que son delicados de tratar pero que precisan de una regulación armónica para poder avanzar en el objetivo indicado, y sobre todo es necesario que se siga avanzando en la consecución del mismo, para que el mercado digital europeo sea una realidad y no una mera ilusión, como hasta ahora.

2.2. En España.

En el segundo trimestre de 2014, el comercio electrónico en España alcanzó un volumen de negocio de 3.893,5 millones de euros, lo que supone un 22,2% más¹⁷² que en el mismo trimestre de 2013; con un total de 56,6 millones de

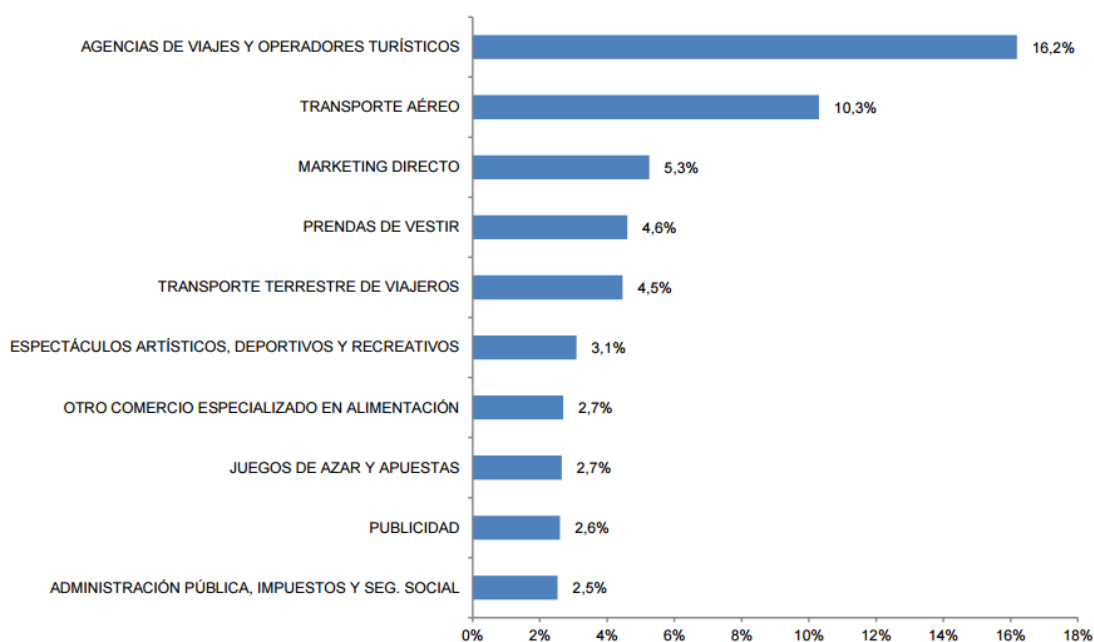
¹⁷² “El comercio electrónico en España factura cerca de 3900 millones de euros, un 22% más”;
www.elcomercio.es/economia-electronico-espana-factura-20150313100321-rc.html,
www.abc.es/economia/20150313/abci-comercio-electronico-201503131024.html,”
“El comercio electrónico en España crece un 22%”.

“El consejo de ministros aprobó el viernes la tercera edición del Plan de Apoyo al Comercio Minorista que, contará con una dotación económica de 47 millones de euros, entre los que destaca la partida de 18 millones del programa Mentoring de Red.es, consistente en ayudas financieras para la puesta en marcha de canales on line y soluciones tecnológicas en el comercio electrónico.”

www.eleconomista.es/economia/noticias/6621880/04/15/Economia-financia-con-18-millones-La-implantación-del-comercio-electroco.html#.Kku8V9S6ZMgp9L5

Red.es es una entidad pública que trabaja para que la sociedad española aproveche al máximo el potencial de Internet y las nuevas tecnologías. Su objetivo es fomentar el empleo, apoyando a las empresas que aspiran a estar en la vanguardia digital y creando programas de formación y asesoría para pymes y emprendedores. También impulsan el ahorro y la eficiencia en el sector público, mediante la implantación de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). www.red.es.

operaciones. El montante económico generado en el segundo trimestre se distribuyó principalmente entre las siguientes diez ramas de actividad: las agencias de viajes y operadores turísticos (16,2%), el transporte aéreo (10,3%), el marketing directo (5,3%), las prendas de vestir (4,6%), el transporte terrestre de viajeros (4,5%), los espectáculos artísticos, deportivos y recreativos (3,1%), otro comercio especializado en alimentación (2,7%), juegos de azar y apuestas (2,7%), la publicidad (2,6%), y por último, la administración pública, impuestos y seguridad social (2,5%). Este gráfico demuestra lo reseñado:



Fuente CNMC

Así pues, el comercio electrónico¹⁷³ está en auge, como lo demuestran los últimos datos proporcionados por el 'Informe sobre el comercio electrónico en España a través de entidades de medios de pago (2º Trimestre 2014)¹⁷⁴, por ello, es preciso una regulación actual e innovadora sobre esta materia al ser objeto de constantes cambios a medida que las nuevas tecnologías se instalan en nuestra vida cotidiana.

¹⁷³ BENEYTO, J.Mª., y MARTINEZ-ECHEVARRIA, A., "El espacio financiero único en la Unión Europea ", Capítulo 12 "El comercio electrónico y los servicios financieros", págs. 707-748. Ed. Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, S.A, Madrid, 2005.

¹⁷⁴ "El comercio electrónico en España a través de entidades de medios de pago-año 2014". www.telecos.cnmec.es/informes-comercio-electronico.

2.2.1. La Ley 34/2002¹⁷⁵ de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico.

Es innegable el potencial de desarrollo y posibilidades que ofrece internet en el comercio electrónico. Por eso, la Unión Europea estableció la Directiva 2000/31/CE conocida como la “Directiva del Comercio electrónico” para sentar los principios que habrían de regir la regulación de este tipo de servicios a través de las redes de telecomunicaciones minimizando los riesgos derivados de una disparidad de legislaciones en el marco comunitario.

La transposición al ordenamiento jurídico interno español de las disposiciones de dicha Directiva se llevó a cabo mediante la Ley 34/2000, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de comercio electrónico (en adelante LSSI).

Nuestra legislación adoptó el principio de equivalencia funcional, al prohibir que se niegue la validez a una comunicación o contrato por la sola razón de haberla realizado en forma electrónica. En este sentido, este principio viene amparado de forma tácita en el artículo 1278 del Código Civil, que dice que “los contratos serán obligatorios, cualesquiera que sea la forma en que se hayan celebrado, siempre que en ellos concurran las condiciones esenciales para su validez”.

Así pues, podemos señalar que la LSSI únicamente ha dejado fuera de su ámbito de aplicación a los contratos relativos al derecho de familia y sucesiones. No obstante, establece que los contratos, negocios o actos jurídicos en los que la Ley determine para su validez la forma documental pública o requieran la intervención de los tribunales o autoridades públicas se regirán por su legislación específica, sin excluir en principio la forma electrónica.

Al hilo de lo manifestado, el artículo 23 de la LSSI señala que los contratos electrónicos se regirán por esta Ley, además de por lo dispuesto en el Código Civil,

¹⁷⁵ BOE núm.166, de 12 de julio de 2002. BOE-A-2002-13758, y el BOE núm. 187, de 6 de agosto de 2002, de Corrección de error de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

el Código de Comercio y restantes normas civiles o mercantiles sobre contratos, las normas de protección de los consumidores y usuarios y de ordenación de la actividad comercial.

Por consiguiente, la LSSI no establece una regulación pormenorizada de la contratación electrónica, sino que se limita a reseñar una serie de reglas básicas sobre determinados aspectos, así como una serie de obligaciones que deben observarse en el momento de la celebración de la contratación por vía electrónica.

2.2.1.1. Características de esta norma.

Tras las anteriores consideraciones, la LSSI se articula en torno al concepto de servicios de la sociedad de la información como todo aquel servicio que represente una actividad económica para el prestador, siendo éste cualquier persona física o jurídica que ofrezca estos servicios por vía electrónica. Entre estos se incluyen: la contratación de bienes y servicios o el suministro de información por vía electrónica y las actividades de intermediación (provisión acceso a Internet, transmisión de datos, copia temporal de páginas web, alojamiento y servicios de búsqueda).

La prestación de servicios de la sociedad de la información dirigidos a destinatarios en España se realizará bajo el régimen de libre prestación de servicios, es decir, no se requiere autorización previa. Salvo para los prestadores establecidos en Estados no miembros de la Unión Europea (UE) o del Espacio Económico Europeo (EEE) que se atenderán a los acuerdos internacionales aplicables. Además, la Ley¹⁷⁶ establece restricciones a la prestación de servicios y un procedimiento de cooperación intracomunitario.

Es por esto que el ámbito de aplicación de la Ley depende del lugar en que esté establecido el prestador, siendo de aplicación general para prestadores establecidos, o con un establecimiento permanente, en España y a sus servicios. Si el prestador está establecido en países miembros de la UE o del EEE sólo se aplica

¹⁷⁶ <http://www.uria.com/documentos/publicaciones/1036/documento/art03.pdf?id=2010>, <http://www.minetur.gob.es>

si los destinatarios de los servicios residen en España y si afecta a determinadas materias (propiedad intelectual, contratación, comunicaciones comerciales, etc.), en otro caso, se aplicarán los tratados o convenios internacionales. Si el prestador está establecido fuera de la UE o del EEE y dirigen sus servicios a territorio español se le aplicará la Ley siempre que no contravenga los acuerdos existentes.

En cualquier caso, el servicio prestado por Internet no podrá atentar contra los siguientes principios: orden público, investigación penal, defensa nacional, salud pública, respeto a la dignidad, y no discriminación, protección juventud e infancia y salvaguarda de la propiedad intelectual.

Además desde la página web desde la que se prestan los servicios se ha de informar de forma «permanente, fácil, directa y gratuita» sobre la identificación del proveedor y si procede los precios de los servicios. El incumplimiento de este deber de información lleva aparejadas sanciones.

Esta Ley guarda especial relación con la Ley de protección de datos (LOPD), en lo relativo a las comunicaciones comerciales por vía electrónica, incluyendo derechos y obligaciones. Por otro lado, se prohíbe el envío de publicidad (spamming), salvo que el destinatario la haya autorizado o exista una relación contractual previa, e igualmente, regula las ofertas promocionales engañosas.

En cuanto a los contratos electrónicos establece las obligaciones previas y posteriores a su celebración. Además equipara la validez y eficacia de estos contratos, a los realizados en papel, siendo también admisibles en un juicio. Los prestadores de servicios¹⁷⁷ están obligados, y su incumplimiento es motivo de infracción, a facilitar información y a colaborar con la Administración en su labor de control e inspección. En particular a los proveedores de servicios de intermediación para los que establece deberes de colaboración e información sobre medidas de

¹⁷⁷Sentencia del Tribunal Supremo, Sala de lo Civil, núm. 144/2013, de fecha 4 de marzo de 2013, www.poderjudicial.es, www.abanlex.com/2013/04/el-supremo-cambia-el-criterio-de-interpretacion-de-la-las-webs-si-son-responsables-por-los-comentarios-de-sus-usuarios.

GONZALEZ TAPIA, M^a A., "Responsabilidad de prestadores de servicios de la sociedad de la información: comentario de la Sentencia "Telecinco" contra Youtube", 01.01.2011, en www.noticias.juridicas.com.

seguridad. Igualmente, se obliga a la Administración a facilitar datos e información a consumidores y prestadores.

En caso de conflicto entre los consumidores y los prestadores de servicios de la Sociedad de la Información, la LSSI establece además de medidas de control desde la Administración, mecanismos adicionales para agilizar y facilitar la solución judicial -interponiendo “acción de cesación”-, y extrajudicial -mediante arbitraje-.

Finalmente, la Ley califica las infracciones en: leves, graves y muy graves. La cuantía de las multas (hasta 600.000 €) impuestas se graduará según la intencionalidad, duración de la infracción, reincidencia, perjuicios causados, beneficios obtenidos o volumen de facturación afectado. Adicionalmente, también prevé medidas provisionales en el caso de infracciones graves o muy graves para evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción, y multas coercitivas al prestador.

2.2.1.2. Modificaciones legislativas.

Lógicamente, y ante el ritmo vertiginoso con que el e-commerce se desarrolla, esta Ley ha sido objeto de modificaciones que han venido a completarla y adaptarla a los nuevos cambios tecnológicos.

- **Ley 56/2007¹⁷⁸, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.**

Esta Ley se enmarcaba en el conjunto de medidas que constituían el Plan 2006-2010 para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de convergencia con Europa, entre Comunidades Autónomas y Ciudades Autónomas y el Plan Avanza, aprobado por el Gobierno en noviembre de 2005.

¹⁷⁸ BOE núm. 312, de 29 de diciembre de 2007. BOE-A-2007-22440.

El Plan Avanza preveía entre sus medidas la adopción de una serie de iniciativas normativas dirigidas a eliminar las barreras existentes a la expansión y uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones y para garantizar los derechos de los ciudadanos en la nueva sociedad de la información.

En esta línea, dicha Ley, por una parte, introducía una serie de innovaciones normativas en materia de facturación electrónica y de refuerzo de los derechos de los usuarios y, por otra parte, acometía las modificaciones necesarias en el ordenamiento jurídico para promover el impulso de la sociedad de la información.

En este sentido, se introdujeron una serie de modificaciones en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, concretamente en: su Capítulo II: se da nueva redacción a los artículos: 4. 1), 8, 10, apartados b y f), 17.2, 18.3, 20,27.1 y 2, 33,38.4, a) y 43. Por otro lado, se suprime, el art. 9 y el art. 38, letra a) del apartado 2, y se introduce un nuevo artículo (12 bis).

También se da una nueva redacción a la Disposición Adicional Tercera, la Disposición Adicional Quinta, apartado 1, así como, se añaden a dicha Disposición el apartado 1 y dos nuevos párrafos tercero y cuarto, y se añaden a la misma, tres nuevos apartados, 3,4, y 5.

Sin lugar a dudas, esta norma constituye una de las piezas angulares del marco jurídico en el que se desenvuelve el desarrollo de la sociedad de la información.

- **Real Decreto-ley 13/2012¹⁷⁹, de 30 de marzo, por el que se trasponen Directivas en materia de mercados interiores de electricidad y gas y en materia de comunicaciones electrónicas, y por el que se adoptan medidas para la corrección de desviaciones por desajustes entre los costes e ingresos de los sectores eléctrico y gasista.**

¹⁷⁹ BOE núm. 78, de 31 de marzo de 2012.

El Real Decreto-ley 13/2012 introduce, entre otros aspectos, modificaciones legislativas derivadas de la incorporación al ordenamiento jurídico español del nuevo marco regulador europeo en materia de comunicaciones electrónicas, marco que está compuesto por la Directiva 2009/136/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009 (Derechos de los Ciudadanos) y la Directiva 2009/140/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009 (Mejor Regulación). La trasposición de estas Directivas se efectúa mediante la modificación de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (LGT) y de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI).

Respecto a las modificaciones que afectan a la LSSI, el Real Decreto-ley 13/2012 modifica varios artículos de la misma a fin de adecuar su régimen a la nueva redacción dada por la Directiva 2009/136/CE a la Directiva 2002/58/CE, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas.

En particular, cabe destacar la nueva redacción que se da al artículo 22.2) que exige el consentimiento del usuario para la utilización, por parte de los prestadores de servicios, de dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos en equipos terminales de los usuarios (como las denominadas “cookies”), que almacenan información en el equipo del usuario y permiten que se acceda a ésta, salvo, cuando las cookies se utilicen con la finalidad de efectuar la transmisión de comunicaciones por una red de comunicaciones electrónicas o, en la medida que resulte estrictamente necesario, para la prestación de un servicio expresamente solicitado por el usuario. Igualmente, se modifican los artículos 20.4, 21.2 y 31.

➤ **Ley 9/2014¹⁸⁰, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.**

La reciente aprobación de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones pretende reforzar los derechos de los usuarios, entre otros: la protección y privacidad de los datos personales, regulada a través de la LOPD, o la resolución de conflictos con operadores de telecomunicaciones. En su Disposición Final Segunda, la Ley 9/2014 modifica la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, lo que implica la necesidad de revisar la adecuación a la LSSI de nuestros sistemas para adaptarlos al nuevo marco legal.

Teniendo en cuenta dicha Disposición final las modificaciones a la LSSI, se realizan de la siguiente manera: apartado 1 f) del artículo 10, el apartado 1 del artículo 18, los apartados 1 y 3 del artículo 20, el apartado 2 del artículo 21, el artículo 22, el apartado 1 del artículo 35, el artículo 37, el apartado 3 c) del artículo 38, el apartado 3 i) del artículo 38, el párrafo g) del artículo 38.4, se introduce un nuevo artículo 39 bis, se modifica el artículo 40, se modifica el artículo 43, se introduce un apartado cinco bis en la Disposición Adicional Sexta.

Los principales cambios afectan en particular, al régimen sancionador, se introduce la posibilidad del órgano sancionador de establecer la cuantía de la sanción aplicando la escala inmediatamente inferior a la clase de infracción de que se trate, cuando se den determinados supuestos, en el mismo sentido que ya recogen la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, así como la Ley 13/2011, de regulación del juego.

Asimismo, se establece también la posibilidad para el órgano sancionador de apercibir al sujeto sin acordar la apertura de un procedimiento sancionador.

¹⁸⁰ BOE núm. 114, de 10 de mayo de 2014. BOE-A-2014-4850.
http://pwcspain.typepad.com/blog_nuevas_tecnologias/2014/05/modificaciones-a-la-lssi-introducidas-por-la-ley-general-de-telecomunicaciones.html

En relación con el uso de cookies, la nueva Ley de Telecomunicaciones introduce como infracción grave (en el artículo 38.3 i de la LSSI) ignorar deliberada y continuadamente la voluntad manifestada por el destinatario para que no se instalen en su equipo terminal dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos – cookies-, o seguir tratando los datos recabados después de que se haya revocado su consentimiento. También se configura como infracción grave (en su artículo 38.4 g) la utilización de cookies cuando no se hubiera facilitado la información ni obtenido el consentimiento del destinatario del servicio.

Además, se introduce la responsabilidad de las redes publicitarias cuando las nuevas infracciones indicadas anteriormente en los artículos 38.3 i) y 38.4 g) se perfeccionen a través de la instalación de cookies como consecuencia de la venta por parte del editor o prestador del servicio de la sociedad de la información de espacios propios para mostrar publicidad. Este régimen sancionador aplicará cuando dicha red publicitaria no hubiera adoptado las medidas necesarias para exigir el cumplimiento de los deberes de información y la obtención del consentimiento del usuario.

Se modifica el régimen aplicable al envío de comunicaciones comerciales, eliminando como novedad más relevante la necesidad de incluir términos como “publicidad” o “publi” en las comunicaciones comerciales realizadas por vía electrónica - aunque deberán ser claramente identificables como tales, así como la persona física o jurídica en nombre de la cual se realizan-.

En relación a los nombres de dominio, se prevé la posibilidad de suspender cautelarmente o cancelar un nombre de dominio cuando se esté cometiendo un delito o falta a través del mismo, o como medida para obtener la interrupción de un servicio o la retirada de un contenido. Se introduce además la obligación de las entidades de registro de nombres de dominio de facilitar los datos relativos a los titulares de los nombres de dominio que soliciten las autoridades competentes y la obligación de los prestadores de servicios de la sociedad de

la información de colaboración con el CERT (equipo de respuestas para emergencias informáticas) en la resolución de incidentes de ciberseguridad.

Por último, cabe destacar la entrada en vigor el pasado día 29 de mayo de 2015 del Real Decreto 381/2015¹⁸¹, de 14 de mayo, por el que se establecen medidas contra el tráfico no permitido y el tráfico irregular con fines fraudulentos en comunicaciones electrónicas. En virtud del cual y de conformidad con los artículos 19, 20 y 51.2 de esta Ley, se adoptan una serie de medidas tendentes a proteger la integridad y seguridad de las redes, los servicios de comunicaciones electrónicas, la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y sobre todo garantizar los derechos de los usuarios.

2.2.2. Ley 59/2003¹⁸², de 19 de diciembre, de firma electrónica y sus actualizaciones.

Esta Ley vino a suplir la anterior regulación, el Real Decreto-Ley 14/1999, de 17 de septiembre, de firma electrónica, con el objetivo de suplir el indudable déficit normativo de la norma referenciada. Tiene como principal finalidad reforzar el marco jurídico existente, confiriendo seguridad a las comunicaciones a través de internet, y configurando la firma electrónica como instrumento capaz de generar confianza en las transacciones telemáticas, además de agilizar el comercio electrónico.

Constituye su objeto, conforme dispone el art. 1, tanto la regulación de la firma electrónica, como elemento de seguridad de las comunicaciones en sus diversos aspectos, y su eficacia jurídica, como la prestación de servicios de certificación en

¹⁸¹ BOE núm.127, de 28 de mayo de 2015. BOE-A-2015-5854.

¹⁸² BOE núm. 304, de 20 de diciembre de 2003. BOE-A-2003-23399.

ALAMILLO DOMINGO, I., y URIOS APARISI, X., "Comentario crítico a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, en Revista de Contratación electrónica.

http://www.uab.cat/Document/477/439/comentari_Llei59_2003_signatura_e.pdf

sus diversos aspectos (objetivo: certificados, y subjetivo: prestadores de servicio de certificación).

Sobre la premisa que en el comercio electrónico, el clásico documento en soporte papel es sustituido por el novedoso documento electrónico, el apartado 1 del art. 3 de la LFE define de forma general la firma electrónica como «el conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante».

Se trata de una definición amplia que puede englobar a todo conjunto de firmas electrónicas, desde aquellas más complejas, como la firma digital basada en la criptografía asimétrica, pasando por las firmas basadas en sistemas biométricos como el iris, la propia palma de la mano, la huella dactilar, etc. hasta la más simples, como un nombre u otro elemento identificativo (por ejemplo, la firma manual digitalizada, o un password o contraseña), incluido al final del mensaje electrónico, o la existencia de una pregunta-respuesta, y un pin de acceso, lo que se denomina tecnología de secreto compartido, de tan escasa seguridad que plantean la cuestión de su valor probatorio a efectos de autenticación.

Se exige a la firma electrónica¹⁸³ que garantice la seguridad de las transacciones electrónicas como son:

1. la integridad: garantía de que los datos originales no han sido modificados, si la firma se verifica correctamente por el destinatario;
2. la autenticidad: garantía de que el firmante de un documento electrónico está identificado a través del certificado emitido por el prestador de servicios de certificación;
3. confidencialidad;
4. no repudio: la firma está asociada unívocamente a la clave privada del firmante, por lo que mediante el uso de la clave pública correspondiente, la firma puede serle atribuida directamente a éste, para la firma electrónica

¹⁸³ GONZALEZ –ECHENIQUE CASTELLANOS DE UBAO, L., “La firma electrónica: Análisis del nuevo régimen jurídico, contenido en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre”, en ICE, febrero 2004.

simple el art. 3.1 sólo exige la relativa a la identificación del firmante, no siendo necesario que la firma dé también integridad al mensaje.

5. Identificación: se predica de la firma avanzada y reconocida.

El art. 3 de la LFE, bajo la rúbrica «Firma electrónica y documentos firmados electrónicamente», dedica su contenido, de forma novedosa, tanto a la regulación de la firma electrónica, a su concepto, clases y efectos y su incorporación al proceso judicial, como a los documentos firmados electrónicamente, sus clases y efectos, y su aprobación como prueba documental en juicio.

La Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica establece los siguientes conceptos:

- **Firma electrónica:** es el conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.

- **Firma electrónica avanzada:** es la firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.

- **Firma electrónica reconocida:** es la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma.

La firma electrónica reconocida tendrá respecto de los datos consignados en forma electrónica el mismo valor que la firma manuscrita.

En cuanto a su funcionamiento de la firma electrónica está basado en una clave pública y una clave privada: cada parte tiene un par de claves, una se usa para

cifrar y la otra para descifrar. Igualmente, cada parte mantiene en secreto una de las claves (clave privada) y pone a disposición del público la otra (clave pública).

El emisor obtiene un resumen del mensaje al firmar con una función llamada “hash” (resumen). El resumen es una operación que se realiza sobre un conjunto de datos, de forma que el resultado obtenido es otro conjunto de datos de tamaño fijo, independientemente del tamaño original, y que tiene la propiedad de estar asociado unívocamente a los datos iniciales, es decir, es imposible encontrar dos mensajes distintos que generen el mismo resultado al aplicar la función “hash”. En la misma línea, el emisor cifra el resumen del mensaje con la clave privada. Ésta es la firma electrónica que se añade al mensaje original.

El receptor, al recibir el mensaje, obtiene de nuevo su resumen mediante la función “hash”. Además descifra la firma utilizando la clave pública del emisor obteniendo el resumen que el emisor calculó. Si ambos coinciden la firma es válida por lo que cumple los criterios ya vistos de autenticidad e integridad además del de no repudio ya que el emisor no puede negar haber enviado el mensaje que lleva su firma.

Por otro lado, otras de las figuras que cobra importancia en el mercado digital son los prestadores de servicios de certificación, ya que son los que ofrecen los servicios de certificación sobre los que descansa la firma electrónica. Igualmente, la Ley considera también prestadores de servicios de certificados electrónicos a quienes, se dedican a actividades accesorias, como pueden ser, a título de ejemplo, el revestimiento de los mensajes con fechas electrónicas (time stamping), facilitar accesos a consultas sobre vigencia de certificados o posibilitar la incorporación a otros certificados preexistentes de características personales de los titulares o firmantes (gestión de atributos).

La utilización y eficacia jurídica de la firma electrónica es una realidad, al igual que el documento electrónico, de ahí que esta Ley haya sido o objeto de modificaciones, por la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, y de manera más palpable tras la publicación del

Reglamento europeo 910/2014, que ha derogado parcialmente esta norma, como ya se ha indicado.

2.3. Sistemas de pago¹⁸⁴ en el e-commerce.

➤ *Definición:*

Un “sistema de pago” es el conjunto de instrumentos, procesos y canales de transferencia de fondos entre los distintos individuos de una economía, necesarios para el desarrollo de la actividad mercantil. Por lo tanto, en un sentido amplio, es la infraestructura a través de la cual se moviliza el dinero en una economía. Obviamente, en dinero físico, los billetes y monedas forman parte de esta amplia noción de sistemas de pago.

Cualquiera de nosotros es usuario de los sistemas de pago: así las empresas los utilizan para las compras con sus proveedores y los cobros a sus clientes; los ciudadanos los utilizamos para recibir nuestros salarios y realizar nuestras compras, y la Administración los utiliza para recaudar impuestos y realizar inversiones.

Los sistemas de pago deben permitir la realización segura y rápida de todo tipo de transacciones. De hecho sino fuera así, nuestra vida cotidiana sería complicadísima, ya que estaríamos obligados a desplazarnos al banco o empresa cada vez que quisiéramos hacer un pago o una compra, acarrearíamos con el dinero en efectivo y perderíamos mucho de nuestro tiempo en hacer estas gestiones, que actualmente, se soluciona con una tarjeta de crédito (dinero de plástico), o con un simple click en el ordenador (por internet), o con un simple móvil.

¹⁸⁴ FERRER GOMILA LLORENC, J.L., ROTGER HUGUET, M., y PAYERAS CAPELLA, M., “Sistemas de pago electrónico” http://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Comercio_electronico/Comercio_electronico_%28Modulo_2%29.pdf

Además, sin un sistema de pagos debidamente organizados sería prácticamente imposible procesar los millones de pequeñas operaciones diarias de una economía de mercado, como en la que vivimos.

➤ **Clasificaciones de los sistemas de pago.**

Se pueden hacer distintas clasificaciones de un mismo sistema de pagos, atendiendo a muy diversos criterios: el tipo y momento de liquidación, el importe de las órdenes, el ámbito geográfico, la titularidad, el tipo de instrumentos, las formas de proceso, etc.

Los más relevantes son:

➤ *En función del tipo de liquidación: brutos o netos.*

- Un sistema bruto es aquel en el que las órdenes de pago que se introducen se van procesando una a una (por su importe individual).
- Un sistema neto es aquel en el que antes de realizar la liquidación tiene lugar una compensación entre las órdenes de los distintos participantes.

Por un lado, la liquidación bruta exige que la liquidación de una orden se haga solo si existen fondos en las cuentas en el momento del procesamiento, lo que supone normalmente que las necesidades de liquidez de una entidad sean mayores que en un sistema neto.

Por otro lado, las repercusiones de un fallo en la liquidación son potencialmente mayores y menos controlables en un sistema neto, ya que si un participante no puede atender su posición final estará dejando de cumplir todas las operaciones que hay 'detrás' de esa posición. Por el contrario, en un sistema bruto se sabe exactamente qué orden se está incumpliendo, mitigándose así la posibilidad de contagio al resto del sistema.

- En función del momento de liquidación: en tiempo real o diferido:

La liquidación puede producirse inmediatamente, como ocurre en el caso de los sistemas de liquidación en tiempo real, o en uno o varios momentos posteriores, a lo largo del día o al final del día, en cuyo caso nos encontraríamos ante un sistema con liquidación diferida.

Normalmente, los sistemas de liquidación en tiempo real suelen liquidarse de forma bruta mientras que los sistemas netos se liquidan de forma diferida.

- ✓ En función del importe de las operaciones: de pequeños o grandes pagos:

- Los sistemas de grandes pagos, también llamados mayoristas, son aquellos que procesan pagos de alto importe que, normalmente, proceden de operaciones interbancarias.
- Los sistemas de pequeños pagos, también llamados minoristas, son los que procesan pagos de menor importe, realizados normalmente con cheques, pagarés, letras de cambio, tarjetas, etc. por lo que el número de operaciones procesadas por día es muy elevado. En ellos es donde se liquidan los millones de operaciones diarias de los usuarios finales.

- ✓ En función del ámbito geográfico: nacional o internacional:

Podemos diferenciar entre sistemas que nos permiten transferir fondos tan solo dentro del mismo país (sistemas nacionales) o bien aquellos que nos facilitan el movimiento de fondos con el exterior (sistemas internacionales).

Su funcionamiento y definición son básicamente idénticos, si bien, en el caso del sistema internacional, ante una situación de crisis de alguna entidad, sus riesgos pueden transmitirse a otros países. Además, en sistemas internacionales podrían procesarse operaciones denominadas en distintas divisas.

➤ **Sistemas de pago electrónicos.**

En la actualidad podemos decir que Internet es una de las vías más importantes de comunicación, por ello, un sistema de pago electrónico es una pieza fundamental en el proceso de compra-venta dentro del comercio electrónico. El comercio electrónico por Internet ofrece un nuevo canal de distribución sencillo, económico y con alcance mundial las 24 horas del día todos los días del año, y esto sin los gastos y limitaciones de una tienda clásica: personal, local, horario, infraestructura, etc.

Esto tiene sus ventajas: por un lado facilita la compra impulsiva, ya quien encontró el producto lo puede adquirir inmediatamente, y por otra parte reduce los costes de facturación y ventas al realizarse la mayor parte del proceso en forma automática. Aunque es uno de los servicios que cada día cobra más importancia y que promete un cambio radical para las empresas, muchas de ellas sólo han empleado la red para darse a conocer y ofertar sus productos. La razón esencial es la desconfianza que existe sobre la seguridad de las transacciones llevadas a cabo en la red.

Las características que debe poseer un medio de pago en internet se enumeran en: facilidad de uso; universal, es decir, que sea aceptado en todas partes, y que sirva para pagar cualquier producto; liquidez, concretado en la facilidad para utilizar el pago inmediatamente por quien lo recibe para realizar otras compras; fraccionamiento, que pueda realizar pagos exactos, que permita pagar cantidades grandes o

pequeñas; intimidad, que pueda conservar privadamente la identidad de quien lo usa, para qué lo usa, qué compró, etc.; seguridad, la mayor preocupación de los usuarios; garantía de que el dinero lo recibe la persona que corresponde y no otra; acreditación del pago, un recibo, y el coste reducido de transacción.

Existen numerosos medios de pago en Internet y ninguno de ellos es perfecto. Dependiendo de lo que vayamos a comprar o vender utilizaremos uno u otro. A modo de ejemplo, enumeraremos los métodos de pago más utilizados:

a) Métodos off-line.

- *Contra reembolso:* El cliente efectúa el pago una vez que ha recibido el producto. El comerciante debe verificar la dirección física del comprador y su disposición a la compra, para evitar malentendidos.
- *Giro postal o telegráfico:* utilizando el correo, el cliente envía el dinero al comerciante.
- *Depósito en Cuenta Corriente:* Se trata de un sistema seguro, por otro lado, el pago no es automático y tiene comisión.
- *Western Unión:* Sistema de pago denominado Quick Pay, que acredita directamente en la cuenta corriente del comerciante, el pago efectuado por su cliente en cualquier sucursal de Western Union en el mundo.

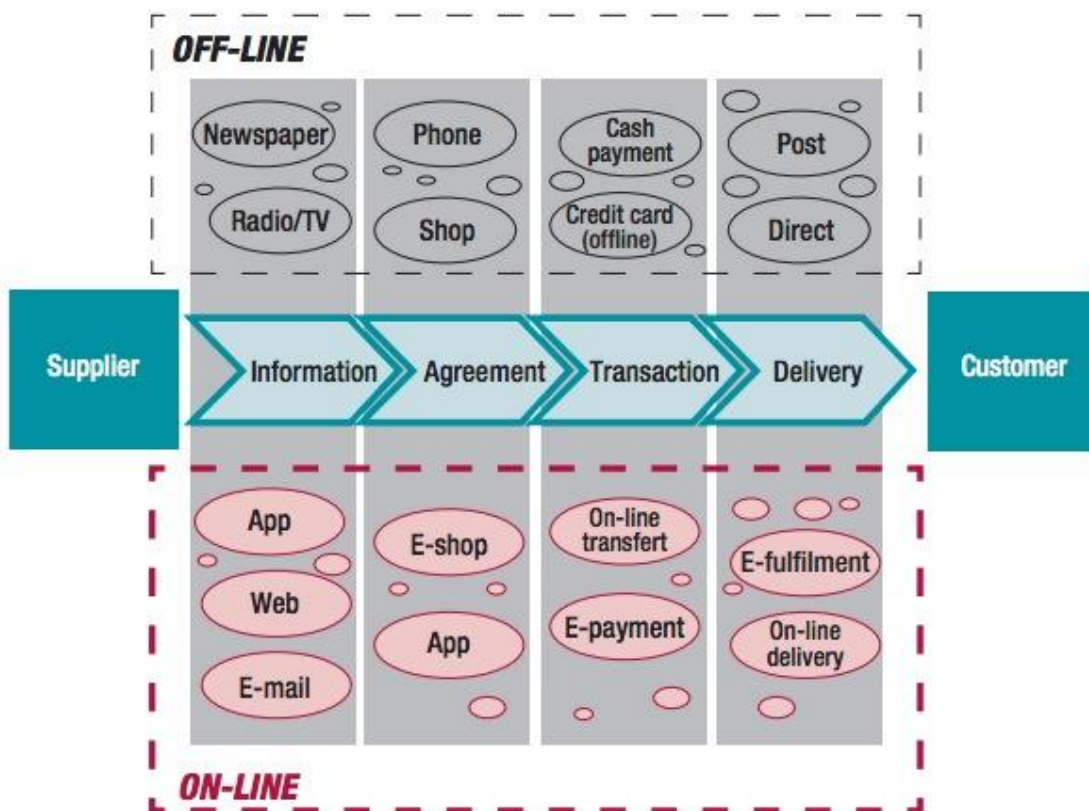
b) Métodos on-line.

- *Pay Pal:* Es rápido y seguro e internacional. El cliente nos puede enviar dinero deduciéndolo de su tarjeta de crédito. Existen comisiones para el comerciante.
- *Tarjetas de crédito:* Es el sistema más utilizado puesto que es fácil de usar y automatizado. Un comercio para poder cobrar de esta

forma tiene que instalar una plataforma segura de pago (gateway de pago) que le permita al comerciante electrónico verificar, y luego debitar de la tarjeta de crédito del cliente, un determinado importe en forma segura.

- *Tarjetas de crédito 3D Secure:* Es la nueva forma de pago desarrollada por Visa y Mastercard que posibilita la realización de compras seguras en Internet y autentifica al comprador como legítimo titular de la tarjeta que está utilizando.

La forma de compra es igual que con la tarjeta de crédito, sólo que el sistema te pedirá una clave para verificar que eres el titular para gestionar tu reputación online. Existe un buen número de herramientas que te ayudarán, no solamente a conocer lo que se está diciendo, sino también a establecer vínculos más directos y personales con los y las internautas, para actuar y mejorar la percepción que tengan de tu marca o empresa.



Por consiguiente, en la sociedad tecnológica que estamos viviendo y frente a la globalización en que nos encontramos inmersos, el desarrollo nos lleva a la aparición de nuevos medios de información y de comunicación. Es así como se ha configurado la sociedad de la información que viene determinada por la expansión de las redes de telecomunicaciones, en especial de internet como medio de transmisión e intercambio de todo tipo de información y por la aparición de un nuevo mercado virtual.

Por ello, la difusión de los nuevos medios de pagos en internet se puede considerar como un fenómeno incipiente, de hecho el avance de la tecnología hace más complejo el tema porque los sistemas están cambiando. Así, ya no podemos referirnos sólo a la tarjeta de crédito, a la débito y el monedero electrónico, como términos aislados, sino dentro del concepto amplio de instrumentos electrónicos de pago.

Hoy todos los sistemas de pagos disponibles difieren de algunos detalles, sin embargo, tienen el mismo propósito, facilitar la transferencia de valores monetarios. En general, los pagos electrónicos involucran a un comprador y a un vendedor y la acción de transferir de forma segura los valores monetarios de uno a otro.

Por otra parte, la seguridad se ha convertido en el principal problema, objetivo e inquietud del comercio electrónico. La seguridad en el comercio electrónico viene referida tanto a los aspectos técnicos como a los jurídicos. Se demanda seguridad jurídica, se quiere tener certidumbre acerca del régimen jurídico aplicable a las relaciones comerciales entabladas por medios electrónicos. La seguridad técnica descansa en los mecanismos de encriptación y de seguridad informática que se implementan, pero no lo es todo. También es importante la confianza que se genere y transmita a los posibles usuarios. Dicha confianza no sólo descansa en la seguridad técnica, sino también en la jurídica.

El uso de las nuevas tecnologías de contratación electrónica y de los medios de pagos, en general, se extenderá en la medida en que los usuarios constaten que los sistemas funcionan de manera segura y que la Ley reconoce derechos y obligaciones generados en un ambiente virtual.

La seguridad ofrecida por los sistemas de dinero electrónico tiene que ser percibida por los usuarios. La mayoría de los sistemas electrónicos de pago hacen uso de la criptología, que se define como aquella ciencia que estudia la ocultación, disimulación o cifrado de la información, así como el diseño de sistemas que realicen dichas funciones, abarca textos, datos e imágenes. Cifrar es transformar una información, cualquiera que sea su contenido, en otra ininteligible según un algoritmo y claves, pretendiendo que sólo quien conozca dicho algoritmo y clave puede acceder a la información.

Las entidades comerciales y financieras en el mundo están apostando fuerte por la sustitución del papel moneda por el dinero electrónico, sin embargo, para expandir el comercio electrónico se requiere de un sistema de pago que se ajuste a las necesidades de compra de los usuarios, que involucre tanto pequeños pagos como grandes transacciones, y que sean fiables transmitiendo seguridad y confianza a los consumidores.

En un entorno digital cada día más complejo pero a la vez más accesible, resulta una actividad ya cotidiana que cualquier ciudadano pueda realizar sus compras y transacciones vía internet, con la seguridad y confianza que sería realizarlas de manera presencial.

El comercio electrónico es una realidad y su desarrollo es imparable, a ello se unen los cambios que en los servicios de pago se están produciendo y que inciden directamente en el e-commerce, y que por consiguiente no podemos obviar sino adaptarnos a ellos.

CAPITULO III

LOS PRINCIPALES PROVEEDORES DE SERVICIOS DE PAGOS

1. DEFINICION Y CARACTERISTICAS.

La creciente globalización de la economía propicia que las barreras de entrada de nuevos competidores en el mundo del e-Business sean cada vez menores, dando lugar a entornos de gran complejidad, con un elevado grado de incertidumbre.

Las empresas deben potenciar las claves que definan su modelo de negocio. Ello implica realizar modificaciones en los procesos que intervienen en su cadena de actuación y externalizar aquellas actividades ajenas al núcleo del negocio. En este sentido, aparece una nueva capacidad empresarial "la intermediación de servicios de pago"¹⁸⁵, que se integra en la cadena de valor de una empresa, entra en juego un intermediario de confianza (el Proveedor de Servicios de Pago o PSP¹⁸⁶) para gestionar la realización de pagos electrónicos seguros, directos, fiables y baratos, entre los clientes, las empresas y las entidades financieras.

Así, junto a los bancos tradicionales, en muchos países han ido apareciendo en los últimos años, empresas que, por una vía u otra, ofrecen servicios de pago desvinculados del negocio de captación de depósitos. En especial, realizando la gestión de transferencias internacionales o la gestión de tarjetas de pago, así como, los pagos de recibos periódicos, que aprovechan su especialización para ofrecer servicios competitivos por su eficacia y coste.

¹⁸⁵ ESCUDERO CALLEJA, S., GONZÁLEZ ALVAREZ, I., Comunicaciones de Telefónica I+D, ISSN 1130-4693, Nº. 20, 2001, Ejemplar dedicado a Productos y Servicios, págs.165-176.

¹⁸⁶ LOPEZ JIMENEZ, J.A., "Comentarios a la Ley de servicios de pago", págs. 419-470.

En nuestro país, los servicios de pago enumerados en el art. 1.2 LSP¹⁸⁷ habrán de ser prestados necesariamente por determinados proveedores de servicios de pago, con carácter profesional, y relacionados en el art. 4 LSP:

- Las entidades de crédito, definidas en el art. 1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.
- Las entidades de dinero electrónico, reguladas en la actualidad por la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico y el Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico.
- Las entidades de pago, tal y como se definen en el Título II de la Ley de Servicios de Pago, 16/2009 de 13 de noviembre.
- La Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A., respecto de los servicios de pago para cuya prestación se encuentra facultada en virtud de su normativa específica.
- El Banco de España, la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, cuando no actúen en su condición de autoridades públicas.

Toda persona física o jurídica distinta de las anteriores reseñadas, o que esté explícitamente excluida del ámbito de aplicación de la Ley, según lo detallado en el art. 3 de la misma, tendrá vetada la prestación profesional de los servicios de pago enumerados en el art. 1.2 LSP, en concordancia con el art. 4.3 LSP.

Una vez establecida la categoría de los proveedores de servicios de pago, la Ley 16/2009 de 13 de noviembre, intenta que todos puedan acceder a los sistemas de pago de forma uniforme, tal y como éstos se definen en el art. 2.6 LSP. Por ello, en su art. 5.1 LSP prescribe que “Las normas de acceso de los proveedores de

¹⁸⁷ BOE núm. 279, de 14 de noviembre de 2009, BOE-A-2009-18118, Ley de Servicios de Pago 16/2009, de 13 de noviembre.

servicios de pago autorizados a los sistemas de pago serán objetivas, no discriminatorias y proporcionadas y no dificultarán el acceso más de lo que sea necesario para prevenir riesgos específicos, tales como riesgos de liquidación, riesgos operativos y de explotación, así como garantizar la estabilidad operativa y financiera del sistema de pago”. Como se aprecia, el acceso igualitario¹⁸⁸ de los proveedores a los sistemas de pago no es absoluto, sino que por los motivos indicados pueden ser una excepción.

Continúa señalando el citado artículo (5.1.LSP), que los sistemas de pago no podrán imponer a los proveedores de servicios de pago, usuarios de servicios de pago u otros sistemas de pago, ninguno de los requisitos siguientes:

- Normas que restrinjan la participación efectiva en otros sistemas de pago.
- Normas que discriminen entre los proveedores de servicios de pago autorizados en relación con los derechos, obligaciones y facultades de los participantes.
- Cualquier restricción basada en el estatuto institucional.

El propósito de esta regulación es superar la fragmentación¹⁸⁹ y la falta de competencia en las infraestructuras de pago en Europa, para que se pueda tender, a medio plazo, a la creación de plataformas integradas de compensación y liquidación que operen conforme a las mismas normas y niveles técnicos, con independencia de la índole del proveedor que esté participando en el sistema en cada momento. Como es previsible, el gran poder de la industria bancaria será palpable necesariamente en la gobernanza de los sistemas de pago, lo cual no debe impedir que paulatinamente se tengan en cuenta a todos los proveedores de servicios de pago, cualquiera que sea su naturaleza.

¹⁸⁸ http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market_services/financial_services_banking/l33226_es.htm

¹⁸⁹ Se basa en unificar la fragmentación existente entre los diferentes Estados miembros en lo relativo al pago por vía telemática a través de tarjeta de crédito, Internet o teléfono móvil, que son considerados los medios de pago con mayor potencial de mercado. <http://www.fundetec.es/reportajes/europa-sienta-los-cimientos-del-mercado-unico-digital/>

Sin embargo, el mencionado precepto no será aplicable a los sistemas de pago reconocidos con arreglo a lo dispuesto en la Ley 41/1999¹⁹⁰, de 12 de noviembre, sobre sistemas de pagos y de liquidación de valores, ni a los sistemas de pago compuestos exclusivamente de proveedores de servicios de pago que pertenezcan a un grupo compuesto de entidades vinculadas por su capital, cuando una de ellas posea un control efectivo sobre las demás (art. 5.2 LSP).

Las letras b) y c) del art. 5.1 LSP tampoco regirán con respecto a los sistemas de pago en que un único proveedor de servicios de pago, ya sea como entidad única o como grupo, se encuentre acumulativamente en las siguientes circunstancias que indica el art. 5.3 LSP:

- Actúe o pueda actuar como proveedor del servicio de pago del ordenante y del beneficiario y sea responsable exclusivo de la gestión del sistema.
- Autorice a otros proveedores de servicios de pago a participar en el sistema y estos últimos no estén habilitados para negociar las comisiones entre ellos mismos en relación con el sistema de pago, aunque puedan establecer su propia tarifa en relación con el ordenante y el beneficiario.

La excepción del art. 5.3 LSP sería la del supuesto en que la compensación y liquidación es interna, por ser el proveedor de ordenante y beneficiario el mismo y quien asuma la gestión del sistema. La intervención de otros proveedores aludida en la letra b) trata sobre los casos en que el sistema es cedido por su gestor a otros proveedores, para que éstos lo utilicen por su cuenta, estableciendo el precio (comisiones) que haya de ser satisfecho por los usuarios de los servicios de pago.

¹⁹⁰ BOE núm.272, de 13 de noviembre de 1999. BOE-A-1999-21980. A su vez esta Ley ha sido objeto de ulteriores modificaciones: Ley 51/2007, de 26 de diciembre (BOE-A-2007-22295); Ley 19/2003, de 4 de julio (BOE-A-2003-13471); Ley 2/2004, de 27 de diciembre (BOE-A-2004-21688); Ley 16/2009, de 13 de noviembre (BOE-A-2009-18118); Ley 7/2011 de 11 de abril (BOE-A-2011-549), Real Decreto Ley 10/2012, de 23 de marzo (BOE-A-2012-4091), Ley 9/2012, de 14 de noviembre (BOE-A-2012-14062); Ley 10/2014, de 26 de junio (BOE-A-2014-6726) y la Ley 11/2015, de 18 de junio (BOE-A-2015-6789).

Al Banco de España¹⁹¹ corresponde la vigilancia del funcionamiento de los sistemas de pago, siendo el responsable de supervisar el cumplimiento de lo establecido en el art. 5 LSP, conforme a lo establecido en el artículo 16 de la Ley 13/1994, de 1 de junio, de autonomía del Banco de España (art. 5.5 LSP).

Debido a ello, los sistemas de pago a los que sea de aplicación el art. 5.1 LSP que tengan su administración central en España o que estén gestionados por una sociedad o entidad española, estarán obligados a comunicar al Banco de España sus normas de acceso, a lo cual se dará la oportuna publicidad por dicha entidad supervisora (art. 5.4 LSP).

Dentro de los proveedores de servicios de pago más utilizados destacan las entidades de crédito, las entidades de pago y las entidades de dinero electrónico, sobre las que realizaremos un pequeño análisis para conocer sus principales características y normas reguladoras.

2. LAS ENTIDADES DE CRÉDITO.

2.1. Concepto y naturaleza jurídica.

El término entidad de crédito¹⁹² engloba un amplio abanico de instituciones financieras, más allá de los bancos, cajas de ahorro o cooperativas de crédito. La función principal de estas empresas es la actividad crediticia u otras análogas, es decir, entregar una cantidad de dinero durante un periodo determinado con la promesa firme de reembolso y a un precio determinado.

¹⁹¹ http://www.bde.es/f/webbde/SPA/sispago/ficheros/BE_vigilancia_sistemas_pago.pdf

¹⁹² La definición de entidad de crédito fue establecida por primera vez en el Real Decreto Legislativo 1298/1986, de 28 de junio, que decía, a efectos de la presente disposición, se entiende por «entidad de crédito» toda empresa que tenga como actividad típica y habitual recibir fondos del público en forma de depósito, préstamo, cesión temporal de activos financieros u otras análogas que lleven aparejada la obligación de su restitución, aplicándolos por cuenta propia a la concesión de créditos u operaciones de análoga naturaleza.

Así, el artículo 1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio¹⁹³, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito, establece la siguiente definición: “son entidades de crédito las empresas autorizadas cuya actividad consiste en recibir del público depósitos u otros fondos reembolsables y en conceder créditos por cuenta propia”.

Tienen la consideración de entidades de crédito: los Bancos, las Cajas de Ahorros, las Cooperativas de crédito y el Instituto de Crédito Oficial.

A su vez, las entidades de crédito se dividen en:

- i. **Entidades de depósito:** Tienen esta consideración los Bancos, las Cajas de Ahorro (incluida la Confederación Española de Cajas de ahorros) y las Cooperativas de Crédito. Estas empresas financieras, por el hecho de ser entidades de crédito, tienen como actividad típica y habitual recibir fondos del público, por los que asumen el compromiso de su devolución, y que destinan a la concesión de préstamos y operaciones similares.

Este tipo de entidades tiene reservada por Ley la exclusividad de la actividad de captación de fondos directamente del público mediante depósitos. Se encuentran autorizadas para la realización de todo tipo de operaciones financieras, con la salvedad de las relativas a los productos de seguro, para las que sólo se les permite su comercialización.

El régimen operativo de bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito no presenta diferencias apreciables entre estos grupos de entidades, ya que el régimen operativo de los tres tipos está sometida a una normativa administrativa única, supervisada por el Banco de España, con el fin de garantizar su solvencia y estabilidad.

¹⁹³ BOE núm.156 de 27 de junio de 2014. La Ley 10/2014, de 26 de junio ha sido objeto de modificación por la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito. BOE núm. 145, de 19 de junio de 2015.

Los principales rasgos distintivos entre ellas son los que se muestran a continuación:

Entidades de depósito: diferencias

ASPECTO	BANCOS	CAJAS DE AHORROS	COOPERATIVAS DE CREDITO
Naturaleza jurídica	Sociedad Mercantil	Entidad de carácter social	Sociedad Cooperativa
Distribución externa del beneficio	Dividendos	Obra Social	Fondos de educación y promoción Retornos cooperativos
Impuesto sobre Sociedades	30%	30%	25% resultados cooperativos (30% resto)
Competencia reguladora	Estado	Estado/CCAA	Estado/CCAA
Órganos Rectores	Junta General Consejo de Administración	Asamblea General ▪ Consejo de Administración Comisión de Control	Asamblea General Consejo Rector
Grupos de representación básicos	Accionistas	Impositores Corporaciones Municipales Comunidades Autónomas Entidades Fundadoras Empleados Otros Colectivos	Socios

La gran mayoría de las Cajas de Ahorros optó por el ejercicio indirecto de su actividad financiera, de forma individual o concertada con otras Cajas, a través de entidades bancarias participadas, conforme al Real Decreto-ley 11/2010¹⁹⁴, de 9 de julio, de órganos de gobierno y otros aspectos del régimen jurídico de las Cajas de Ahorro, asumiendo, directamente, la gestión de la Obra Social.

La pérdida de control de la entidad bancaria instrumental implicaba la transformación de la Caja de Ahorros en fundación¹⁹⁵ de carácter especial, la

¹⁹⁴ BOE núm. 169, de 13 de julio de 2010, BOE-A-2010-11086.
<http://derechomercantiles.espana.blogspot.com.es/2010/07/publicado-el-rd-ley-112010-sobre-cajas.html>

¹⁹⁵ IE Business School en colaboración con PriceWaterHouse&Coopers, pág. 1-29.
http://www.ie.edu/IE/pdf/Reestructuracion_%20cajas.pdf;

"MIRALLES MARCELO J.L., y DAZA IZQUIERDO, J., "La reestructuración de las Cajas de Ahorro en el sistema bancario español" págs. 1-51. Dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3836264.pdf

cual debía centrar su actividad en la atención y el desarrollo de la Obra Social mediante la gestión de su cartera de valores, la aplicación a su finalidad benéfico-social del producto de los fondos, participaciones e inversiones integrantes de su patrimonio, y, auxiliariamente, el fomento de la educación financiera.

Tras la entrada en vigor de la Ley 26/2013¹⁹⁶, de 27 de diciembre, de Cajas de Ahorros y Fundaciones Bancarias, aun cuando se contempla el modelo tradicional de caja, con una serie de limitaciones, la mayoría de estas entidades se han transformado en fundaciones ordinarias o bancarias, en función del porcentaje de participación en la entidad bancaria de ejercicio de la actividad financiera.

En relación a las Cooperativas de Crédito resaltar que al igual que las cajas y los bancos tradicionales, son supervisadas por el Banco de España y tienen como principal objetivo recibir depósitos de los ahorradores y dar créditos a las economías que necesitan financiación, bien Pymes, o bien, economías domésticas. Sin embargo, el enfoque de negocio ha sido distinto, porque se ha centrado en continuar, en la mayoría de los casos, en su región de origen, con un claro objetivo social, priorizando el negocio local frente a la expansión hacia otros territorios y consiguiendo así ser piezas clave en el desarrollo económico e integración financiera de los territorios de procedencia.

Este modelo de gestión bancario no es único en España. En países como Alemania o Francia, o incluso en Estados Unidos, las cooperativas de crédito ("*mutual banking*" o "*community banking*") están perfectamente implantadas y su peso dentro del sector financiero puede incluso alcanzar el 25% de la cuota de mercado de un país. En España no llega a tanto, siendo la cuota del crédito de un 5% sobre el total del sistema financiero y de un 7% en el

¹⁹⁶ BOE núm. 311, de 28 de diciembre. BOE-A-2013-13723.
<http://www.garrigues.com/es/Publicaciones/Novidades/Documents/Novidades-Mercantil-Fiscal-2-2013.pdf>;
<http://www.lexdiario.es/noticias/221063/publicada-la-ley-de-cajas-de-ahorros-y-fundaciones-bancarias>;

caso de los depósitos. No obstante, desde la Unión Europea se solicita su renovación¹⁹⁷.

ii. **Establecimientos Financieros de Crédito:** Regulados por el Real Decreto 692/1996 de 26 de abril¹⁹⁸. Estas entidades quedan caracterizadas por conservar el régimen jurídico de las entidades de crédito, si bien se ven alteradas sus posibilidades de financiación y su capacidad operativa. Su ámbito de actuación se sitúa en el desarrollo de las siguientes actividades:

- Las *Entidades de Financiación*: su actividad típica de activo es el otorgamiento de créditos pero no pueden captar depósitos regulares y por tanto obtienen su financiación de los accionistas.
- Las *Entidades de Leasing y Renting*: El *leasing* es la operación mercantil de carácter financiero por la cual se adquiere un bien elegido previamente por el cliente y se cede el uso a éste a cambio de la percepción de unas cuotas periódicas (normalmente mensuales) concediéndose, al finalizar el período de dicho contrato, la posibilidad de ejercitar una opción de compra sobre el bien, abonando el valor residual del mismo.

El *renting*, es una modalidad de alquiler a medio y largo plazo de bienes. En este contrato el cliente se compromete al pago de una cantidad fija, generalmente de carácter mensual, durante un plazo determinado, comprometiéndose la entidad de crédito a facilitar el uso del bien durante el periodo contractual, a asegurar unas buenas condiciones de mantenimiento del bien y a contratar un seguro a todo riesgo sobre el mismo. A la finalización del contrato se le otorga al contratante la posibilidad de sustituir los equipos por otros o renovar el contrato anterior por un periodo determinado.

¹⁹⁷ http://www.eldiario.es/economia/Cooperativas-credito-hora-reforma_0_275423329.html;
<http://www.eleconomista.es/economia/noticias/6707239/05/15/Las-cooperativas-de-credito-se-reivindican-como-la-unica-alternativa-a-la-banca-local.html>.

¹⁹⁸ BOE núm. 126, de 24 de mayo de 1996. BOE-A-1996-11609.

- Las *Entidades de Factoring*: el *factoring* consiste en la cesión, por parte de una empresa, de los créditos comerciales contraídos con sus clientes, a una entidad financiera especializada, a cambio de una contraprestación. De esta forma, las empresas transfieren la problemática de la gestión de la tesorería.
- Las *Entidades de Crédito Hipotecario*: facilitan financiación para la adquisición de bienes inmuebles con garantía real.

Al margen de las particularidades de estas entidades¹⁹⁹, su operativa está sujeta a un régimen normativo administrativo vigilado por el Banco de España similar al de las entidades bancarias, en especial en lo que se refiere a los recursos propios mínimos y a la contabilidad.

- iii. ***Instituto de Crédito Oficial***²⁰⁰: es una entidad pública empresarial, adscrita al Ministerio de Economía y Hacienda, que tiene naturaleza jurídica de entidad de crédito, y consideración de Agencia Financiera del Estado. Se creó en 1971 y tiene como principales objetivos sostener y promover aquellas actividades económicas que contribuyan al crecimiento y a la mejora de la distribución de la riqueza nacional y en especial, aquéllas que, por su trascendencia social, cultural, innovadora o ecológica, merezcan una atención prioritaria.

¹⁹⁹ “El nuevo régimen jurídico de los EFC”, de fecha 18 de marzo de 2014.

http://cincodias.com/cincodias/2014/03/18/mercados/1395151406_564528.html

<http://www.prestamos-rapidos.es/diferencias-entre-los-establecimientos-financieros-de-creditos-y-los-bancos/>

<http://www.gomezacebo-pombo.com/media/k2/attachments/establecimientos-financieros-de-credito.pdf>

²⁰⁰ www.ico.es/web/ico/que-es-ico

http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/1292348024583?blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-disposition&blobheadervalue1=attachment%3B+filename%3DConferencia_de_Idoya_Arteagabeitia_Gonzalez.pdf

2.2. Normativa sobre entidades de crédito relevante para la implementación del Mecanismo Único de Supervisión²⁰¹:

El marco jurídico regulador de la actividad de las entidades de crédito es muy amplio. Además de resultar aplicable a las mismas, en términos generales, el conjunto de disposiciones que rigen la actividad mercantil, existe un gran número de disposiciones que regulan de forma concreta, y a veces muy detallada, la actividad bancaria, estableciendo, por ejemplo, requisitos a cumplir por las entidades de crédito para desarrollar su actividad, la forma y el contenido de algunos contratos que celebran y los mecanismos de protección de la clientela.

Destacan las siguientes normas que afectan directamente en el desarrollo de este tipo de entidades:

- ***Real Decreto Ley 14/2013, de 29 de noviembre²⁰², de medidas urgentes para la adaptación del derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de supervisión y solvencia de entidades financieras:***

El Real Decreto-Ley 14/2013 se configura como una norma que adapta a nuestro ordenamiento jurídico los cambios normativos derivados de:

- (i) El Reglamento (UE) nº 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de servicios de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012; y
- (ii) La Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de servicios inversión, por la que se modifica la Directiva 2002/87/CE y se derogan las Directivas 2006/48/CE y 2006/49/CE, a

²⁰¹ www.bankingsupervision.europa.eu/about/thessm/html/index.es.html, referente al "MUS".

²⁰² BOE núm. 287, de 30 de noviembre de 2013. BOE-A-2013-12529. <http://www.garrigues.com/es/Publicaciones/Novedades/Documents/Novedades-Garrigues-4-2013.pdf>, sobre el RDL 14/2013.

efectos de fortalecer a las entidades financieras y de mejorar las normas de gobierno corporativo, con el fin de superar las carencias que dieron lugar a la crisis financiera que recientemente hemos sufrido.

En primer lugar con esta norma se efectúa la incorporación inmediata del Reglamento (UE) nº 575/2013²⁰³, ampliando y adaptando las funciones supervisoras del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (“CNMV”) a las nuevas facultades establecidas en el Derecho de la Unión Europea. De este modo se garantiza el control operativo de los supervisores para asegurar el debido cumplimiento de las obligaciones que para las entidades de crédito y las empresas de servicios de inversión se derivan de la nueva normativa europea.

En segundo lugar, se incorporan algunas novedades en materia de limitación de la retribución variable de dichas tipologías de entidades, y, finalmente, se realizan otra serie de ajustes dirigidos a acotar el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) nº 575/2013, a efectos de evitar que se produzcan consecuencias indeseadas en nuestra regulación.

En cuanto a las principales novedades²⁰⁴ de este Real Decreto-Ley que afectan a las entidades de crédito señalar:

- *En materia de solvencia*, respecto a las *entidades de crédito*, queda modificado el artículo 6 de la Ley 13/1985, de 25 de mayo, de Coeficientes de Inversión, Recursos Propios y Obligaciones de Información de los Intermediarios Financieros para incorporar al derecho español las exigencias

²⁰³ DOUE núm. 176 de 27 de junio de 2013. www.uria.com/documentos/publicaciones/4264/documento/e03.pdf?id.

Referente al Reglamento (UE) 575/2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito. <http://www.minhap.gob.es/Documentacion/Boletines/2014/38646.pdf>,

La Circular 2/2014 de 31 de enero del BdE, sobre el ejercicio de diversas opciones regulatorias contenidas en el Reglamento 575/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 648/2012.

²⁰⁴ <http://www.garrigues.com/es/Publicaciones/Novidades/Paginas/RD-Ley-14-2013-de-medidas-urgentes-para-la-adaptacion-del-derecho-espanol-a-la-normativa-de-la-union-europea.aspx>.
<http://www.romeroreyabogados.com/pdf/022-Nota-sobre-el-Real-Decreto-Ley-14-2013-%2809-12-2013%29.pdf>, 9 de diciembre de 2013, págs. 1-3.

de recursos propios mínimos de las entidades de crédito a las obligaciones contenidas en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de aplicación directa en España y que entró en vigor, con carácter general, el 1 de enero de 2014.

Además, se confieren al Banco de España facultades para adoptar las medidas que considere oportunas cuando una entidad de crédito o un grupo consolidable de entidades de crédito no alcancen los niveles mínimos de recursos propios establecidos en el Reglamento, y que se añade un nuevo apartado, 3 al artículo 11 de la Ley 13/1985.

Mediante la inclusión de los apartados 4 y 5 al artículo 11 de la Ley 13/1985, se establecen ciertas circunstancias en las que existe la obligación de mantener unos recursos propios superiores a los establecidos en situaciones normales.

Por último, el Real Decreto-ley 14/2013 incorpora una disposición transitoria con la finalidad de atenuar los efectos que pudiera producir la necesaria derogación del requisito de capital principal de las entidades de crédito españolas, establecido por el Real Decreto ley 2/2011, de 18 de febrero, para el reforzamiento del sistema financiero.

- Modificaciones en materia de Establecimientos Financieros de Crédito: El Real Decreto-ley 14/2013 modifica el régimen jurídico de los Establecimientos Financieros de Crédito que, desde el 1 de enero de 2014, y hasta que se apruebe el régimen específico aplicable a los mismos, pierden la consideración de entidad de crédito. No obstante lo anterior, la disposición transitoria segunda del Real Decreto-ley prevé un régimen transitorio en el que se establece que, hasta la aprobación de la legislación específica que corresponda a los Establecimientos Financieros de Crédito, los mismos estarán sujetos al régimen jurídico que les resultara de aplicación con carácter previo a la entrada en vigor del Real Decreto-ley 14/2013, manteniendo a estos efectos su consideración de entidad de crédito.

- La Disposición final primera modifica la Ley 13/1994, de 1 de junio, de Autonomía del Banco de España, incrementando las competencias de esta institución, al habilitarla para elaborar guías técnicas y contestar consultas vinculantes, dotándola de instrumentos para una adecuada interpretación y aplicación de la normativa de supervisión.
- Se modifica la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito, con el fin de corregir la actual situación patrimonial del Fondo de Resolución Ordenada Bancaria (FROB) que ha surgido por las pérdidas derivadas de su singular naturaleza como autoridad de reestructuración y resolución, garantizándose de esta forma, en último término, el cumplimiento de las funciones que la norma le atribuye.
- Por otro lado, en materia de gobierno corporativo, el Real Decreto-ley 14/2013 introduce nuevas obligaciones para entidades de crédito en relación con la retribución variable de sus directivos y empleados incluidos dentro del denominado "colectivo identificado". Se añade un nuevo apartado 10 bis a la Ley 13/1985 según el cual, el componente variable no será superior al cien por ciento del componente fijo de la remuneración total de cada persona. No obstante, los accionistas de la entidad podrán incrementar el límite del componente variable al doscientos por ciento del componente fijo de la remuneración total de acuerdo con el procedimiento establecido al efecto.

Adicionalmente, el Real Decreto-ley 14/2013²⁰⁵ establece que el Banco de España exigirá a las entidades de crédito que posean normas de gobierno que incluyan políticas y prácticas de remuneración coherentes, con la promoción de una gestión del riesgo sólida y efectiva para dar cumplimiento a la normativa sobre políticas y prácticas de remuneración que reglamentariamente se establezca.

²⁰⁵ SAINZ G., y GOMEZ DE ZAYAS, B. "Alerta bancaria y financiera", http://www.cms-asl.com/Hubbard.FileSystem/files/Publication/88e9c4bc-8176-4341-b685-60c5ac5093b2/Presentation/PublicationAttachment/1feb3adc-d868-49f5-9252-668885bab10c/alerta_bancario_2013_12_20%5B1%5D.html

Para concluir, se modifica lo relativo a la autorización del Banco de España en relación con la publicación de guías técnicas, dirigidas a las entidades y grupos supervisados, en las que se indicarán los criterios, prácticas, metodologías o procedimientos que considera adecuados para el cumplimiento de la normativa de supervisión. Dichas guías, que deberán hacerse públicas, podrán incluir los criterios que el propio Banco de España seguirá en el ejercicio de sus actividades de supervisión. Estas guías se referirán entre otras a las prácticas de remuneración e incentivos de asunción de riesgos compatibles con una adecuada gestión del riesgo.

- **Ley 10/2014, de 26 de junio**²⁰⁶, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito:

En esta línea de reforzamiento del nivel de exigencia en materia de regulación prudencial, con esta Ley se incorporan los acuerdos internacionales adoptados en respuesta a la crisis financiera que comenzó en el año 2008, con un carácter principalmente preventivo, y completa y absorbe el Real Decreto-Ley 14/2013, de 29 de noviembre, que reguló las materias más urgentes al respecto.

El denominado "marco regulador global para reforzar los bancos y sistemas bancarios" del Comité de Basilea de Supervisión Bancaria, más conocido como Acuerdo de Basilea III²⁰⁷, constituyó la respuesta internacional más relevante a las carencias regulatorias detectadas con la crisis.

Los ejes centrales de este Acuerdo se transformaron en normativa armonizada de la Unión Europea mediante el Reglamento (UE) nº 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de servicios de inversión y por el que se modifica el Reglamento (UE) nº

²⁰⁶ BOE núm. 156 de 27 de junio de 2014. BOE-A-2014-6726. Conocida como Ley "LOSS".

²⁰⁷ RODRIGUEZ DE CODES ELORRIAGA, E., "Las nuevas medidas de Basilea III en materia de capital", www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/10/Nov/Fic/ef0119.pdf.

648/2012, y la Directiva 2013/36/UE²⁰⁸ del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de servicios de inversión.

La Ley se organiza en tres bloques: el primero aborda el régimen jurídico de las entidades de crédito, en el que se incluyen los requisitos de autorización, idoneidad, honorabilidad y gobierno corporativo; el segundo trata más específicamente de la supervisión prudencial y solvencia de las entidades de crédito, así como el régimen sancionador; y el tercero modifica la Ley de Mercados de Valores para adaptarla a la norma europea, adecúa el régimen de participaciones preferentes, adapta la regulación de los conglomerados financieros y modifica la composición de la Comisión Gestora del Fondo de Garantía de Depósitos. Igualmente, establece los requisitos para la computabilidad de las participaciones preferentes a efectos de la normativa de solvencia y régimen fiscal aplicable a las mismas, así como a determinados instrumentos de deuda (disposición adicional primera).

En materia contable, se prevé la posibilidad de que el Ministro de Economía y Competitividad habilite al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores o al Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas para establecer y modificar las normas de contabilidad y los modelos a que deben quedar sujetos los estados financieros de las entidades de crédito y las entidades reguladas en el artículo 84.1 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, así como los grupos consolidables de determinadas empresas de servicios de inversión y otras entidades. Esta habilitación se entiende sin perjuicio de los informes que el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas deba solicitar en materia de planificación contable.

Por otro lado regula las relaciones del Banco de España con otras autoridades supervisoras y, en particular, con la Autoridad Bancaria Europea. En este

²⁰⁸ DOUE núm. 176 de 27 de junio de 2013.
Circular informativa número 53, año 2014.
http://www.uria.com/documentos/circulares/668/documento/5086/053_julio_2014_es.htm?id=5086.

contexto conviene subrayar que a partir de la entrada en vigor y completa efectividad del Mecanismo Único de Supervisión en la Unión Europea²⁰⁹, el Banco de España habrá de ejercer sus funciones de supervisión de entidades de crédito en cooperación y sin perjuicio de las competencias que serán directamente atribuidas al Banco Central Europeo, de conformidad con lo previsto en el Reglamento (UE) nº 1024/2013²¹⁰.

Esta Ley recoge la nueva definición de entidades de crédito, estableciendo el contenido de la actividad (cuyo ejercicio está reservado exclusivamente para estas entidades), las fuentes de su régimen jurídico, el sistema de autorización y revocación, el régimen de participaciones significativas, la política de idoneidad e incompatibilidades de los miembros del consejo de administración u órgano equivalente, así como, el régimen de gobierno corporativo y políticas de remuneraciones.

En materia de gobierno corporativo y remuneraciones, las novedades son las siguientes:

- Se imponen límites al número de consejos en los que puede participar un consejero: dos más si se ejercen funciones ejecutivas y hasta cuatro si no se ejercen funciones ejecutivas.
- Se prohíbe el ejercicio simultáneo de los cargos de presidente del consejo de administración y consejero delegado. Excepcionalmente, será autorizado por el Banco de España.
- Se limita la remuneración variable al 100 por 100 de la remuneración fija salvo que la junta de accionistas autorice hasta el límite máximo del 200 por 100.

²⁰⁹ UGENA TORREJON, R., recoge a su vez el artículo de la Revista de Derecho de la Unión Europea. Madrid ISSN 1695-1085. nº 27 - julio - diciembre 2014 nº 28 - enero - junio 2015. Págs. 139-158, en Revista UNED, /index.php/REONE/article/download/13612/12309.

“El BCE estrena el Mecanismo Único de supervisión de la banca”, 4 de noviembre de 2014.
www.kpmg.com/ES/es/ActualidadyNovedades/ArticulosyPublicaciones/Documents/20141114-union-bancaria.pdf.
<http://www.elmundo.es/economia/2014/11/04/54588c44268e3ea62f8b456c.html>.

²¹⁰ DOUE núm.287, de 29 de octubre de 2013.

- Parte de la remuneración variable total, a determinar por la entidad, deberá estar sometida a cláusulas de reducción o incluso de recuperación de remuneraciones ya satisfechas.
- También se introduce la obligatoriedad de que las entidades cuenten con un comité de remuneraciones y un comité de nombramientos ponderando dicha obligación por el tamaño, la naturaleza y el alcance o complejidad de sus actividades.
- Se exige a las entidades la publicación de las retribuciones totales percibidas anualmente por todos los miembros de su consejo de administración.

En lo relativo a la supervisión de las entidades de crédito hay que destacar que:

- Se fija, por primera vez, la obligación expresa del Banco de España de presentar, al menos, una vez al año un Programa Supervisor²¹¹ que recoja el contenido y la forma que tomará la actividad supervisora, y las actuaciones a emprender en virtud de los resultados obtenidos. Este programa incluirá la elaboración de un test de estrés al menos una vez al año.
- Se establece la obligación de las entidades de crédito de publicar anualmente el denominado Informe Bancario Anual, un documento donde se recojan en base consolidada datos como el número de empleados, los impuestos a pagar o las subvenciones públicas recibidas entre otros.

Dentro de este bloque se incorporan todos los nuevos requisitos de solvencia que quedan a decisión nacional. A estos efectos, la gran novedad son

²¹¹ “EL BdE aprueba el primer programa supervisor del departamento de conducta de mercado y reclamaciones”, 25 de marzo de 2015. www.noticias.lainformación.com.
http://www.bde.es/ff/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/NotasInformativas/15/Arc/Fic/presbe2015_13.pdf, Nota informativa del BDE.
<http://www.rdmf.es/2015/03/26/supervision-anual-de-conducta-y-reclamaciones/>, en Revista de derecho del mercado financiero.

“los colchones de capital”²¹², que permiten a los supervisores exigir niveles de capital superiores a los establecidos en el correspondiente Reglamento comunitario. En concreto, se definen cinco²¹³ tipos de colchones:

- *Colchón de conservación de capital para pérdidas inesperadas.* Se aplicará desde el 1 de enero de 2016 y será del 2,5 por 100 en 2019 (colchón no discrecional). Desde esta fecha hasta el 31 de diciembre de 2018, se aplicará, en términos de capital ordinario de nivel 1 sobre exposiciones totales ponderadas por riesgo, conforme al calendario previsto en la Disposición transitoria octava.
- *Colchón de capital anticíclico específico que pretende evitar el efecto procíclico de la regulación macroprudencial.* Se aplicará desde el 1 de enero de 2016 y su nivel será de hasta el 2,5 por 100. Herramienta a disposición del Banco de España al objeto de atenuar el efecto procíclico sobre el crédito de los requerimientos de capital, y, en su caso, de abordar la aparición de riesgos que puedan afectar al sistema financiero en su conjunto. Desde esa fecha hasta el 31 de diciembre de 2018, este requisito no excederá los niveles previstos en la Disposición Transitoria novena en términos de capital ordinario de nivel 1 sobre exposiciones totales ponderadas por riesgo.
- *Colchones de capital para entidades de importancia sistémica mundial y para otras entidades de importancia sistémica.* Se aplicará a partir del 1 de enero de 2016 y será de entre el 1 por 100 y el 3,5 por 100, en función del carácter más o menos sistémico de la entidad a la que se aplique (colchón no discrecional). Adicionalmente, el colchón para otras entidades de importancia sistémica otorga cierta discrecionalidad al Banco de España para su exigencia a determinadas entidades.

²¹² MINGUEZ HERNANDEZ, F., “La estructura del nuevo marco prudencial y supervisor: hacia Basilea III”, http://www.cuatrecasas.com/media_repository/docs/esp/la_estructura_del_nuevo_marco_prudencial_y_supervisor_hacia_basilea_iii_948.pdf.

“Economía para todos: El colchón contracíclico”, 01 de marzo de 2015, <http://www.actibva.com/magazine/economia-para-todos/economia-para-todos-el-colchon-de-capital-contraciclico>

“El gobierno establece los colchones de capital para blindar la solvencia de la banca”, 7 de febrero de 2014. <http://www.expansion.com/2014/02/07/economia/1391756813.html>.

²¹³ “La nueva Ley regula los cinco colchones de capital que se podrán exigir a los bancos”, http://economia.elpais.com/economia/2013/12/05/actualidad/1386276521_721861.html

- *Colchón contra riesgos sistémicos.* Puede alcanzar niveles del 5 por 100 y el supervisor decide discrecionalmente cuándo y en qué medida exigirlo, con el fin de reducir los riesgos derivados del efecto de la evolución de la economía en el sistema financiero. Herramienta, al igual que el colchón anticíclico, a disposición del Banco de España al objeto de atenuar el efecto procíclico sobre el crédito de los requerimientos de capital, y, en su caso, de abordar la aparición de riesgos que puedan afectar al sistema financiero en su conjunto.

Estos colchones suponen un complemento al Reglamento de aplicación directa, en virtud del cual se eleva el capital de nivel 1 ordinario ("common equity tier 1", compuesto de capital y reservas) hasta, al menos, el 4,5 por 100 de los activos ponderados por riesgo a partir de este año 2015. Igualmente, se establece una definición de capital más estricta para garantizar la capacidad real de absorber pérdidas del capital. Por último, hay mayor exigencia en cuanto a los requisitos de liquidez, suficientes para cubrir necesidades en escenarios de estrés, y un nuevo ratio de apalancamiento que se aplicará desde 2018. Frente a posibles incumplimientos de los preceptos que regulan el régimen de los colchones de capital se articula un sistema basado en restricciones a las distribuciones y la elaboración de un plan de conservación del capital.

En caso de incumplimiento de la normativa de solvencia, se le otorgan al Banco de España²¹⁴ poderes y facultades para intervenir en la actividad de la entidad, introduciendo exigencias mayores de capital, provisiones o restringiendo el reparto de dividendos, entre otras. Si la situación fuera de excepcional gravedad, el Banco de España podría llegar incluso a la intervención de la entidad y la sustitución de sus órganos de gobierno.

En el tercer bloque lo más destacable es la modificación de la composición de la Comisión Gestora del Fondo de Garantía de Depósitos incorporando a representantes de los Ministerios de Economía y Competitividad y Hacienda y

²¹⁴ Más poder para el BdE, septiembre 2014.
<http://www.expansion.com/2014/09/16/valencia/1410864301.html?cid=SIN23701>.

Administraciones Públicas, al tratarse de una institución incluida dentro del perímetro de consolidación fiscal. Concretamente, estará integrada por once miembros: un representante del Ministerio de Economía y Competitividad, uno del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, cuatro designados por el Banco de España y cinco por las asociaciones representativas de las entidades de crédito adheridas: tres de bancos, uno de cajas de ahorros y uno de cooperativas de crédito (no tendrán ningún tipo de remuneración). La presidencia la mantendrá el subgobernador del Banco de España.

Para concluir cabe señalar, la extensa modificación de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, que obedece a la extensión a las empresas de servicios del régimen de supervisión prudencial previsto para las entidades de crédito en la Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio.

- **Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero²¹⁵**, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

En el BOE del 14 de febrero de 2015 se publicó el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito (conocido como “ROSS”), culminándose así un proceso de implementación y adaptación del marco regulador global para reforzar los bancos y sistemas bancarios (Basilea III).

Esta norma²¹⁶ constituye el tercero de los pasos que se han dado en España para la adaptación a nuestro ordenamiento jurídico de las cuestiones más urgentes de la Directiva 2013/36/UE, y además supone la refundición y sistematización en un solo texto de las normas con rango reglamentario de

²¹⁵ BOE núm. 39 de 14 de febrero de 2015. BOE-A-2015-1455.

²¹⁶ “Ley 84/2015 de 13 de febrero por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito”, <http://www.pwc.es/es/financiero-seguros/assets/RD-84-2015-Analisis-principales-aspectos-implicaciones.pdf>.
<http://www.elexica.com/es-ES/legal-topics/banking/24-rd-84-2015-de-ordenacion-supervision-y-solvencia>, sobre el desarrollo del RD 84/2015.

ordenación y disciplina de entidades de crédito, mejorando la calidad de la normativa bancaria española y adaptándola a todos los requerimientos derivados de la puesta en marcha del Mecanismo Único de Supervisión Europea (el “MUS”).

El ROSS será de aplicación a las entidades de crédito establecidas en España o que presten servicios en España y a los grupos o subgrupos consolidables de entidades de crédito con matriz en España. Consta de tres títulos a partir de los cuales se desarrollan los aspectos de la LOSS relacionados con los requisitos de acceso a la actividad, solvencia y supervisión de las entidades de crédito.

A continuación se describen resumidamente las principales características e innovaciones de esta norma²¹⁷:

- *Requisitos de acceso a la actividad de entidad de crédito*: El Título I del ROSS desarrolla el régimen de acceso a esta actividad y a su vez se divide en cuatro capítulos que regulan, entre otros asuntos, (i) la autorización, registro y actividad de entidades de crédito, (ii) el régimen de participaciones significativas, (iii) los requisitos de idoneidad, incompatibilidades y registro de altos cargos, y (iv) las obligaciones en materia de gobierno corporativo y política de remuneraciones.

Serán requisitos necesarios para ejercer la actividad, entre otros: revestir forma de sociedad anónima con un capital social inicial no inferior a 18 millones de euros, y un objeto social limitado a las actividades propias de una entidad de crédito. Los fundadores no podrán tener reserva de ventaja o remuneración especial alguna y deberá tener un consejo de administración formado por al menos cinco miembros, quienes deberán cumplir los requisitos de idoneidad, junto a los directores generales o asimilados y los responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave tanto de la entidad.

²¹⁷ “El RD 84/2015 culmina la adaptación a la normativa europea de supervisión y solvencia” de 16 de febrero de 2015. <http://www.lexdiario.es/noticias/230560/el-real-decreto-84-2015-culmina-la-adptacion-a-la-normativa-europea-de-supervision-y-solvencia-financiera>.

La entidad de crédito deberá tener una adecuada organización administrativa- contable y procedimientos de control interno adecuados que garanticen la gestión sana y prudente de la entidad. El consejo de administración que rige una entidad de crédito deberá establecer normas para facilitar que sus miembros puedan asumir las responsabilidades que les correspondan de acuerdo con las normas de ordenación y disciplina de las entidades de crédito, recogidas en el Texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y otras disposiciones que sean de aplicación.

Además, tendrá que contar con procedimientos de control interno y de comunicación para prevenir e impedir la realización de operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

- *Solvencia de las entidades de crédito*²¹⁸: El Título II desarrolla los elementos a considerar por las entidades a la hora de realizar la autoevaluación de capital interno y de diseñar sus mecanismos para la gestión de riesgos, e incluye el régimen de colchones de capital que van a tener que cumplir las entidades de crédito en España.

Este Título se divide en dos capítulos que regulan, (i) los sistemas, procedimientos y mecanismos de gestión de riesgos y autoevaluación de capital, y (ii) los colchones de capital.

Aunque, el grueso de los requisitos de solvencia se encuentran en el Reglamento 575/2013/UE, este Título introduce disposiciones relacionadas con esta materia que proceden de la Directiva 2013/36/UE.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, las entidades de crédito deberán contar, en base consolidada o

²¹⁸ http://www.uria.com/documentos/circulares/718/documento/5634/15_febrero_2015_ES.htm?id=5634, Circular informativa, número 15, febrero 2015.

subconsolidada, con sistemas, estrategias, procedimientos y mecanismos para dar cumplimiento a la normativa de ordenación y disciplina, en particular, a las reglas establecidas en los artículos 46 a 54, a tal efecto, deberán:

- Contar con una estructura organizativa adecuada a la naturaleza de sus actividades y con líneas de responsabilidad bien definidas, transparentes y coherentes.
- Disponer de una función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno.
- Tener una unidad que desempeñe la función de cumplimiento normativo. Esta función deberá tener carácter integral, comprendiendo, entre otras, las obligaciones que al respecto resulten de la prestación de servicios de inversión, así como las establecidas por la normativa de prevención del blanqueo de capitales.
- Las entidades de crédito, de conformidad con el artículo 43 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, deberán cumplir en todo momento el requisito combinado de colchones de capital:
 - Un colchón de capital anticíclico específico de cada entidad.
 - Un colchón para las entidades de importancia sistémica mundial (EISM).
 - Un colchón para otras entidades de importancia sistémica (OEIS).
 - Un colchón contra riesgos sistémicos.

Con estos colchones, el ROSS dota al supervisor de herramientas de carácter prudencial, que junto con la política monetaria y fiscal, podrían contribuir a suavizar los ciclos económicos.

- *Supervisión de las entidades de crédito*²¹⁹: El Título III del ROSS desarrolla el ámbito de la función supervisora del Banco de España y el marco de colaboración con otros supervisores, en particular, con el Banco Central Europeo dentro del MUS.

A los efectos reseñados, este Título se divide en cuatro capítulos que regulan, (i) el ámbito objetivo de la función supervisora de las entidades de crédito, (ii) el ámbito subjetivo de la función supervisora de las entidades de crédito, (iii) el régimen de colaboración entre las distintas autoridades de supervisión de las entidades de crédito, y (iv) las obligaciones de información y publicidad del Banco de España y de las entidades de crédito.

De acuerdo con los artículos 51 y 52 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y con los criterios técnicos del artículo 77, el Banco de España someterá a revisión los sistemas, estrategias, procedimientos y mecanismos aplicados por las entidades a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la normativa de solvencia, y evaluará:

- Los riesgos a los cuales las entidades y sus grupos consolidables están o podrían estar expuestos.
- Los riesgos que una entidad supone para el sistema financiero, teniendo en cuenta la determinación y medición del riesgo sistémico con arreglo al artículo 23 del Reglamento (UE) nº 1093/2010, de 24 de noviembre de 2010, o las recomendaciones de la Junta Europea de Riesgo Sistémico.
- Los riesgos que se hayan puesto de manifiesto en las pruebas de resistencia.

A partir de esta revisión y evaluación, el Banco de España determinará si los sistemas, estrategias, procedimientos y mecanismos empleados por las

²¹⁹ “Entran en vigor los nuevos requerimientos de supervisión integrada del Banco Central Europeo a las entidades de crédito”, 16 de febrero de 2015, <http://www.legaltoday.com/actualidad/noticias/entran-en-vigor-los-nuevos-requerimientos-de-supervision-integrada-del-banco-central-europeo-a-las-entidades-de-credito>.

entidades y los fondos propios y la liquidez mantenidos por ellas garantizan una gestión y cobertura sólida de sus riesgos.

Para concluir, es conveniente resaltar otras novedades²²⁰ recogidas en esta Ley:

- La Disposición adicional segunda recoge la integración del Banco de España en el MUS.
- La Disposición adicional cuarta regula la posibilidad de que el Banco de España otorgue autorización a cooperativas de crédito o establecimientos financieros de crédito ya constituidos para su transformación en banco.
- La Disposición adicional sexta establece el reparto de representantes de las entidades adheridas en la Comisión Gestora del Fondo de Garantía de Depósitos.
- La Disposición final primera modifica el Reglamento de desarrollo de la Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito, para adaptarlo al nuevo régimen jurídico.
- La Disposición final segunda, modifica el Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito. El objetivo es, en parte, eliminar todas las menciones a la gestión de transferencias al ser un servicio de pago con reserva de actividad para los proveedores de servicios de pago definidos. Igualmente, fija las condiciones para la pérdida de la condición de entidad de crédito por parte de los establecimientos financieros de crédito, dado que no pueden captar depósitos u otros fondos reembolsables. Habrá, no obstante, un período transitorio en el que podrán mantener tal condición hasta que se apruebe un régimen singular para esta actividad.

190 <http://www.garrigues.com/es/Publicaciones/Novedades/Documents/Comentario-Bancario-1-2015.pdf>.
<http://www.pwc.es/es/financiero-seguros/assets/RD-84-2015-Analisis-principales-aspectos-implicaciones.pdf>.

Con esta norma se facilita al sector financiero su adecuación a los requerimientos del Mecanismo único de supervisión europea, que se puso en marcha el pasado mes de noviembre de 2014.

- **Ley 11/2015²²¹**, de 18 de junio de recuperación y resolución de entidades de crédito.

Con esta norma se lleva a cabo la transposición de la Directiva 2014/59/UE, de 15 de mayo de 2014, la Directiva 2014/49/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, relativa a los sistemas de garantías de depósitos, y se introducen aquellas previsiones que permiten la correcta articulación y coordinación del sistema español de resolución y el europeo, que habrá de estar plenamente operativo a partir del año 2016.

Se rebaja a 730.000 euros el capital social mínimo necesario para que una sociedad de servicios de inversión quede sometida a esta regulación, que tampoco afectará al Instituto de Crédito Oficial (ICO).

Además, impide que ningún banco pueda solicitar la declaración de concurso voluntario de acreedores sin haberlo comunicado antes al FROB, que será el que decida, junto con el supervisor competente, si se abre un proceso de actuación temprana o de resolución.

Entre los instrumentos de resolución destaca la recapitalización interna, cuyo objetivo es minimizar el impacto de la resolución sobre los contribuyentes, asegurando una adecuada distribución de los costes entre accionistas y acreedores.

No obstante, la Ley precisa que las normas sobre recapitalización interna entrarán en vigor el 1 de enero de 2016, mientras que las pruebas de

²²¹ <http://www.elmundofinanciero.com/noticia/43467/economia/los-depositos-bancarios-tambien-podran-recapitalizar-las-entidades.html>

resistencia que el Banco de España realizará al Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) no entrarán en vigor hasta el 3 de julio de 2017.

Igualmente, especifica la forma de acceso de los ciudadanos a los tribunales de Justicia cuando estén en contra de una decisión adoptada por el FROB en el ejercicio de sus facultades mercantiles, determinando entre otras cosas que no se podrá ejercer la acción social de responsabilidad contra las autoridades de supervisión, de resolución preventiva o el FROB en el marco de un proceso de actuación temprana o de resolución.

Así, estarán legitimados para recurrir por lo contencioso-administrativo contra las decisiones del Fondo en materia de amortización o conversión de instrumentos de capital y recapitalización interna los accionistas o socios que representen al menos el 5% del capital social de la entidad emisora, los titulares de valores incluidos en la acción, los depositantes y acreedores de la entidad o el comisario o representante del sindicato o asamblea que agrupe a los titulares de los valores de una determinada emisión afectada por la decisión del FROB.

Además, el texto incrementa la protección de la que gozan los depositantes de entidades financieras que entran en concurso situándolos en los puestos de salida a la hora de recuperar su dinero, por encima de los 100.000 euros que están garantizados en toda Europa.

Para ello, se califican de créditos con privilegio general a los depósitos garantizados por el Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) y a la parte de los depósitos de las personas físicas y de las microempresas, pequeñas y medianas empresas que superen los 100.000 euros.

Esto supone que los depositantes podrán recuperar su dinero justo después de que la entidad en concurso devuelva lo que le corresponda a los créditos con privilegio general que recoge la Ley Concursal, entre otros los créditos por

salarios sin privilegio especial, las indemnizaciones o las retenciones tributarias y a la Seguridad Social.

Por su parte, los créditos que, por contrato, estén subordinados al resto de créditos contra el deudor se devolverán comenzando por el importe principal de la deuda subordinada que no sea capital adicional de nivel 1 o 2, el importe principal de los instrumentos de capital nivel 2 y el principal de los instrumentos de capital adicional de nivel 1.

Por otra parte, se regula la nueva tasa que el FROB cobrará para sufragar sus nuevos gastos de funcionamiento como autoridad de resolución financiera. En concreto, será del 2,5% sobre la cuantía que cada entidad deba aportar en concepto de contribución ordinaria anual al Fondo de Resolución Nacional o, en su caso, al Fondo Único de Resolución. Su devengo se producirá el 1 de enero de cada año o en la fecha de constitución de la entidad.

La mencionada norma también afecta a la Ley 41/1999, concretamente se modifica el primer párrafo del artículo 6 en los siguientes términos: «El Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores notificarán a la Autoridad Europea de Valores y Mercados los sistemas reconocidos en virtud de la presente Ley que estén gestionados por ellos o por entidades sujetas a su supervisión o vigilancia, y serán los organismos encargados de recibir o enviar las comunicaciones a que se refiere el artículo 6.2 y 3 de la Directiva 98/26/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 1998, sobre la firmeza de la liquidación en los sistemas de pagos y de liquidación de valores.

Asimismo, proporcionarán sin demora a la Autoridad Europea de Valores y Mercados, previa solicitud de ésta, toda la información necesaria para el desempeño de sus funciones conforme a lo dispuesto en el artículo 35 del Reglamento (UE) n.º 1095/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Europea de Valores y Mercados), se modifica la Decisión n.º 716/2009/CE y se deroga la Decisión 2009/77/CE de la Comisión.»

La nueva normativa supone el último paso de la Unión bancaria: tras el supervisor único, el mecanismo único en caso de resolución. Se obliga a las entidades a planificar su liquidación ordenada en plena operatividad y solvencia.

2.3. La Banca “on line”.

Actualmente, no es posible concebir una entidad financiera que no ofrezca este servicio a sus clientes. La posibilidad de poder hacer operaciones de esta índole vida internet sin necesidad de desplazamiento a la oficina bancaria ni tan siquiera tener contacto con sus empleados cuando se tramitan las mismas, es un hecho indiscutible y natural con el que actuamos en nuestras relaciones bancarias.

Hace unos 15 años, sólo dos tipos de entidades bancarias ofrecían servicios online en España:

- La banca tradicional: bancos y cajas de ahorros, con extensas redes de sucursales, que poco a poco dieron a sus clientes la posibilidad de realizar algunas operaciones desde sus portales web, tales como consultar saldos, solicitar un extracto de cuenta, realizar traspasos o transferencias entre cuentas.
- Los bancos sin oficinas, llamados “bancos virtuales”: que sólo operaban por Internet o por teléfono. Se podía abrir una cuenta, un depósito y realizar operaciones de consultas. Las ofertas estaban más limitadas a productos de ahorro vista y depósitos a plazo con tipos de intereses muy atractivos para contrarrestar el temor de las personas a operar desde el ordenador. En esta modalidad de banco sin sucursales, hace falta tener otra cuenta en un banco tradicional para poder realizar los traspasos de fondos.

Hoy en día esta separación prácticamente no existe, así:

- Numerosas entidades financieras tradicionales permiten abrir cuentas en línea, contratar tarjetas, depósitos, valores, fondos de inversiones, gestionar las domiciliaciones, pagar impuestos, recargar teléfonos móviles ...
- Los bancos “virtuales” tienen sucursales, y han ampliado sus carteras de productos y servicios a clientes: tarjetas, préstamos, valores, fondos, planes de pensiones, cuentas empresas ...

La utilización de Internet como canal comercial y de prestación de servicios complementario al canal tradicional a través de una extensa red territorial de oficinas, es el rasgo que define hoy el grueso de las actividades que se incluyen dentro de la banca on line²²². En este sentido, puede afirmarse que las actividades on line de la banca comercial responden a dos objetivos. En primer lugar, mejorar la calidad en la prestación del servicio a través de la oferta complementaria de ciertas actividades y transacciones a las que los usuarios pueden acceder a través de Internet. En segundo lugar, acometer el proceso de modernización tecnológica y rediseño del modelo de negocio necesario para garantizar el crecimiento de la productividad en el sector.

²²² GARCIA GARCIA, C.E., y ROMERO MARTINEZ A., “La expansión de la banca on line en España”, http://www.revistasice.com/CachePDF/ICE_813_89-99__07563D6D319A734F98E4E175213263F1.pdf.

GALLARDO, A., “¿Se abre la guerra entre la banca física y la banca on line?”, www.cincodias.com/cincodias/2015/04/07/finanzas_personales/1428422929_162885.html.

2.3.1. Comercialización de servicios financieros por vía electrónica²²³.

Desde las primeras aplicaciones de la telemática a la actividad bancaria a principios de los sesenta, referidas básicamente a la racionalización de determinadas tareas administrativas, el papel que ha venido desempeñando las nuevas tecnologías ha sido cambiante. Así, si su introducción hasta entonces tenía como principal justificación la reducción de costes operativos en las sucursales, hoy en día han pasado a ser un elemento clave en el intercambio de información entre empresas y entre éstas y sus clientes y están condicionando, en cierto modo, el propio mercado en el que se compete e, incluso, el modo de competir.

En relación con lo anterior, entre los objetivos perseguidos actualmente por las principales entidades financieras con la adopción de las nuevas tecnologías, los referidos a la reducción de costes operativos ocupan un lugar secundario, frente a otros como son la atracción de nuevos clientes o el mantenimiento de los ya existentes. La aplicación de las nuevas tecnologías, como Internet, para la distribución de servicios bancarios a distancia tiene la capacidad de ampliar cuantitativa y cualitativamente la competencia en el mercado, intensificando la misma, no sólo interna, sino también la intersectorial e internacional, debido a la difuminación de barreras de entrada al sector.

Por tanto, las nuevas tecnologías han incentivado de forma ya irreversible el fenómeno social de la contratación en masa, de la celebración automatizada de operaciones y transacciones y de la modelización y estandarización de los contratos que responden a esquemas de condiciones generales preestablecidas y se negocian y conciertan en condiciones de máxima celeridad, sin que la firma o adhesión al contenido contractual vaya precedida de un proceso de negociación previa y de libre prestación del consentimiento contractual.

²²³ *MARIMÓN DURÁ, R.*, "La banca electrónica en el marco de la regulación de la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores", *Consumidores y usuarios ante las nuevas tecnologías*, Lorenzo Cotino Hueso (Coord.), en Valencia, Tirant lo Blanch, 2008. Págs. 547-574.

FERNANDEZ PEREZ, N., "La contratación electrónica de servicios financieros", Marcial Pons, 2003.

La transformación es especialmente profunda en el mundo de los contratos entre proveedores y consumidores de bienes y servicios, y en todos aquellos en los que el adquirente se limita a aceptar o adherirse a unas condiciones contractuales que le vienen preestablecidas y a prestar un consentimiento virtual vía electrónica.

A pesar de todo ello, la extraordinaria expansión de las redes de telecomunicaciones y, en especial, de Internet como vehículo de transmisión e intercambio de todo tipo de información ha permitido a las entidades de crédito y en general, a todo tipo de entidades proveedoras de servicios financieros encontrar un nuevo canal de información, de distribución y de contratación de sus productos y servicios, en el que la agilidad y la eficiencia de costes son ventajas determinantes frente a otros canales tradicionales, como las oficinas o los agentes físicos.

2.3.2. Directiva 2002/65/CE del Parlamento y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002²²⁴, 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.

El Derecho no ha ignorado esta realidad y el legislador comunitario, consciente de la necesidad de regular un marco jurídico adecuado que otorgue a todos los actores intervinientes la confianza necesaria para el empleo de este medio de contratación, elaboró la Directiva 2002/65/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre, relativa a la Comercialización a Distancia de Servicios Financieros destinados a los Consumidores.

Esta Directiva, cuyo objetivo prioritario es garantizar la libertad de elección de los consumidores y generar la confianza necesaria en la contratación a distancia, especialmente en el marco de un mercado interior de servicios financieros en el que rigen los principios de libre circulación de personas y de capitales, fue parcialmente incorporada al ordenamiento jurídico español mediante la Ley 34/2003, de 4 de noviembre, de Modificación y Adaptación de la Normativa Comunitaria de la

²²⁴ DOUE núm. 271, de 9 de octubre de 2002. DOUE-L-2002-81767.

Legislación de Seguros Privados, cuyo contenido se centraba lógicamente en regular algunos aspectos de la comercialización a distancia de seguros de vida, pero sin abordar la prestación de los servicios financieros a distancia en general, ya que el legislador prefirió postergar a una Ley específica, que posteriormente analizaremos.

La Directiva²²⁵ se aplica a los servicios financieros al por menor (servicios bancarios, de seguros, de pago y de inversión, incluidos los fondos de pensiones) negociados a distancia (por ejemplo, por teléfono, fax o Internet), es decir, por cualquier medio, sin que exista una presencia física simultánea de las partes del contrato.

Igualmente, reconoce al consumidor un derecho de reflexión antes de celebrar un contrato²²⁶ con el proveedor. Por tanto, éste debe transmitir al consumidor, por escrito o en un soporte duradero (por ejemplo, disquete informático, CD-ROM o correo electrónico), un proyecto de contrato que recoja todas las condiciones contractuales. El período de reflexión será de 14 días, durante los cuales las condiciones del contrato seguirán siendo válidas. Las partes podrán, no obstante, acordar una mayor duración o negociar condiciones diferentes.

Por tanto, el consumidor dispondrá de un derecho de rescisión²²⁷ de 14 días (30 días para los seguros de vida y las jubilaciones individuales), en los siguientes casos:

- cuando el contrato se haya firmado sin que el consumidor haya recibido previamente las disposiciones contractuales (en el caso, por ejemplo, de un contrato de seguro a fin de obtener una cobertura inmediata);

²²⁵ MARTIN LOPEZ, J.J., "Los servicios financieros y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación: La Directiva 2002/65/CE, de 23 de septiembre, relativa a la comercialización a distancia de los servicios financieros destinados a los consumidores", Estudios sobre Consumo nº 76 (2006): p. 9-41.

MUNAR BERNAT, P., "La directiva sobre contratos a distancia en materia de servicios financieros", Ed. ESTUDIOS jurídicos en homenaje al profesor Luis Díez-Picazo / Comité organizador Antonio Cabanillas Sánchez, Tomo 2, Madrid, Civitas, 2003, págs.1189-1200.

²²⁶ ILLESCAS ORTIZ, R., "Derecho de la contratación electrónica", 2º Ed. Thomson Reuters Civitas, 2009, Madrid.

²²⁷ Derecho de reflexión y rescisión, Directiva 2002/765/CE,
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/protection_of_consumers/l32035_es.htm

- cuando el consumidor, aun habiendo recibido las condiciones contractuales, haya sido incitado de manera desleal a celebrar un contrato durante el período de reflexión.

Si el consumidor ejerce su derecho de rescisión cuando ya ha aceptado una ejecución, incluso parcial, del servicio podrá ser obligado a indemnizar al proveedor por el servicio prestado. Si se presta el servicio íntegramente antes del derecho de rescisión, éste ya no podrá ejercerse y el consumidor deberá pagar el servicio prestado. El precio que deberá pagarse (o la base sobre la cual se calculará) deberá ser comunicado previamente al consumidor.

A fin de impedir maniobras especulativas, los derechos de reflexión y rescisión se excluyen en el caso de servicios cuyo precio pueda variar en función de la evolución de los mercados financieros (por ejemplo, el mercado de valores mobiliarios).

Algunos servicios financieros y, en particular, los servicios vendidos a largo plazo (por ejemplo, una orden dada por un consumidor de comprar una serie de acciones a un precio determinado), pueden estar total o parcialmente indisponibles en el momento de la ejecución del contrato. En este caso, el consumidor tendrá derecho a que se le reembolsen los importes pagados por estos servicios.

Por otro lado, el consumidor que haya sido objeto de la utilización fraudulenta de su tarjeta de crédito podrá pedir la anulación del pago o la restitución del importe si ya se ha abonado.

En la misma sintonía, el consumidor gozará de la protección de la Directiva 2005/29/CE²²⁸, que considera el suministro no solicitado como una práctica comercial desleal. La falta de respuesta ante estas propuestas de suministro no obliga al consumidor, ya que la misma no se trata de un consentimiento tácito por su parte.

²²⁸ GONZALEZ VAQUÉ, L., "Doctrina: Jurisprudencia del TJUE referente a la interpretación de la Directiva relativa a las prácticas comerciales desleales", en La Ley, año XXXIII, número 7934, de 1 de octubre de 2012.

Los Estados miembros velarán por el establecimiento de procedimientos (judiciales, administrativos o extrajudiciales) adecuados y eficaces de reclamación y recurso a fin de resolver los posibles litigios entre proveedores y consumidores. Asimismo, deberán también velar por que los operadores y los proveedores de técnicas de comunicación, cuando la tecnología se lo permita, pongan fin a toda actividad ilícita realizada mediante técnicas de comunicación a distancia.

Esta Directiva tiene por objeto completar la Directiva 97/7/CE²²⁹ del Parlamento Europeo y el Consejo, que proporciona una protección adecuada a los consumidores para la mayoría de los productos y servicios distintos de los servicios financieros, debido a la naturaleza específica de estos últimos.

La Directiva tenía, pues, por objetivo colmar esta laguna legal estableciendo una base común para las condiciones según las cuales se celebran los contratos a distancia en materia de servicios financieros.

2.3.3. Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores²³⁰.

Los servicios financieros prestados a distancia, en particular por internet, exigen una regulación específica con el fin de proteger a sus usuarios. Así lo reconoció la Directiva 2002/65/CE, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, que ha sido objeto de transposición a nuestro ordenamiento jurídico mediante la Ley 22/2007, de 11 de julio, de mismo nombre²³¹.

²²⁹ La Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. (DOUE L 304, de 22 de noviembre de 2011).

²³⁰ BOE núm. 166, de 12 de julio de 2007. BOE-A-2007-13411.

²³¹ LEY 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/19/2007/19-2007-2.pdf.

Esta Ley tiene un ámbito de aplicación muy amplio, no sólo desde el punto de vista objetivo, ya que el concepto de «servicios financieros» lo es, sino también desde el punto de vista subjetivo, pues la contratación de servicios financieros a distancia nos pone en presencia de un escenario de prestación de servicios de ámbito claramente transfronterizo.

Quedan comprendidos en el ámbito de la ley “los contratos celebrados entre un proveedor y un consumidor y las ofertas relativas a los mismos siempre que generen obligaciones para el consumidor, cuyo objeto es la prestación de todo tipo de servicios financieros a los consumidores, en el marco de un sistema de venta o prestación de servicios a distancia organizado por el proveedor, cuando utilice exclusivamente técnicas de comunicación a distancia, incluida la propia celebración del contrato.”

La ley²³² se aplica a todas las entidades financieras que, estando registradas en España, presten servicios financieros a distancia. A estos efectos, se delimita el concepto de “servicio financiero” entendiéndose por tal “los servicios bancarios, de crédito o de pago, los servicios de inversión, las operaciones de seguros privados, los planes de pensiones y la actividad de mediación de seguros.”

A su vez se considera “contrato celebrado a distancia” aquel que “para su negociación y celebración se utiliza exclusivamente una técnica de comunicación a distancia, sin presencia física y simultánea del proveedor y el consumidor, consistente en la utilización de medios telemáticos, electrónicos, telefónicos, fax u otros similares.”

PEREZ BENITEZ, J.J., “La nueva Ley sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores: Ley 22/2007, de 11 de julio”, en *La LEY: revista jurídica española de doctrina, jurisprudencia y bibliografía: repertorio general*, (2007), págs. 1228-1239, Madrid.

²³² <http://www.rdmf.es/2007/07/17/ley-sobre-comercializacion-a-distancia-de-servicios-financieros/pdf>.

OCHOA ARRIBAS, C., “Principales aspectos de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores”, en *Revista de derecho y nuevas tecnología*, n. 17 (2008), págs. 57-65.

ARROYO APARICIO, A “Comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores según la Ley 22/2007, de 11 de julio”, *Contratos mercantiles*, (dirs) Alberto Bercovitz Rodríguez-Cano y María Ángeles Calzada Conde, en Cizur Menor (Navarra), 5ª ed. 2013.

La finalidad de la Ley se centra en la protección del consumidor de servicios financieros prestados, negociados y celebrados a distancia, sin abordar otros aspectos de la prestación de tales servicios y, a tal efecto, establece un riguroso régimen de obligaciones precontractuales a cargo de las entidades prestadoras de servicios financieros a distancia.

Regula un conjunto preceptivo de derechos a favor del consumidor, de carácter imperativo e irrenunciable, tales como el derecho de desistimiento o la posibilidad de someter a arbitrajes de consumo los conflictos que deriven de la contratación a distancia de servicios financieros, o la carga de la prueba para el proveedor del servicio, y establece determinadas prohibiciones en relación con los servicios no solicitados por los consumidores cuando el proveedor pretende repercutir un coste por dichos servicios.

Como importante novedad, se regula el derecho a desistir del contrato en un plazo de 14 días desde su celebración, salvo en aquellos casos en que la fluctuación natural de las condiciones del contrato lo desaconseja, por ejemplo, en las operaciones que tienen lugar en el mercado de valores.

Ese carácter proteccionista de la norma conduce a que, como es habitual en la legislación especial sobre consumidores, la ley proclame la naturaleza imperativa de la misma (art. 3), y declare irrenunciables los derechos que reconoce en favor de los consumidores de servicios financieros, pero cuidando de que esos «elementos peculiares» como los denomina el apartado II del Preámbulo de la ley, no desvirtúen «lo esencial de la libertad contractual».

Con esta norma se trata de asegurar que los consumidores reciban suficiente información antes de la celebración del contrato para que puedan decidir sobre la contratación del servicio con completo conocimiento de sus derechos y obligaciones.

Precisamente por ello, la protección del consumidor²³³ ha de ser y es compatible con determinados elementos de flexibilidad imprescindibles para el adecuado desarrollo de la industria financiera acoplada a las nuevas tecnologías de la información. Entre esos elementos destacamos dos que, aunque adecuadamente reflejados en la Ley 22/2007, deben ser un foco de atención permanente si no se quiere colapsar la aplicación de las nuevas tecnologías al sector: el reconocimiento de una serie de excepciones al derecho de desistimiento contractual del consumidor, y la facultad de los proveedores de comunicar al consumidor las condiciones contractuales después de celebrado el contrato electrónico, siempre que la naturaleza del medio de contratación a distancia utilizado así lo exija.

Además para tener una visión general y completa del marco legal de la prestación de servicios financieros a distancia en nuestro país, en especial a través de medios telemáticos, es preciso tener en cuenta, entre otras disposiciones: la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio electrónico; la Ley 59/2003, de Firma Electrónica; así como diversas disposiciones ulteriores, entre ellas la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

3. LAS ENTIDADES DE DINERO ELECTRÓNICO.

3.1. Conceptos.

Las entidades de dinero electrónico, conocidas también como EDE²³⁴, son aquellas cuya actividad se centra en la emisión de medios de pago en forma de, precisamente, dinero electrónico, y que es admitido como medio de pago por empresas diferentes a la emisora.

²³³ ILLESCAS ORTIZ, R ., “La Ley 22/2007 sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores y a la dogmática contractual electrónica”, en RCE: revista de la contratación electrónica: n. 84 (jul.-ag. 2007): p. 3-23.

²³⁴ <http://www.bde.es/clientebanca/entidades/pueden/electronico.htm>,
<http://www.observatoriodelinversor.com/que-son-las-entidades-de-dinero-electronico/>

Las EDE²³⁵ transforman dinero corriente en dinero electrónico o virtual, sustituyéndolo por cupones, series numéricas, etc. Este dinero virtual es el que puede ser utilizado para realizar transacciones online en establecimientos autorizados (ej.: compras a través de eBay, que funcionan a través de la Entidad de Dinero Electrónico “Paypal”). Esta forma de pago electrónico se caracteriza por su seguridad en las transacciones (se eleva en la medida en que no se suministra dato alguno, por ejemplo, sobre la tarjeta de crédito de la persona que quiere realizar una compra a través de Internet), su comodidad (se puede gestionar el dinero electrónico y canjearlo por dinero en efectivo cuando se decida no hacer más uso del mismo), y su facilidad de uso (ni siquiera requiere que el titular tenga una cuenta corriente o una tarjeta a su nombre).

Sin perjuicio de lo expuesto, hay que matizar, de un lado, que la emisión de dinero electrónico no es exclusiva de las EDE, sino que dicha actividad puede ser desarrollada también por otras instituciones como las entidades de crédito o, en determinadas circunstancias, por el Banco de España y las Administraciones Públicas. De otro lado, las EDE pueden realizar actividades complementarias a la emisión del referido valor monetario, tales como la prestación de determinados servicios de pago y la concesión de ciertos créditos relacionados con los mismos, si bien queda expresamente prohibida la posibilidad de captar depósitos u otros fondos reembolsables del público.

Algunos de los principales requisitos para constituirse²³⁶ como una EDE son los siguientes:

- Las acciones, participaciones o títulos de aportación en que se halle dividido el capital social deberán ser nominativos.
- Tener su domicilio social en territorio español.
- Disponer de un capital social no inferior a 350.000 euros.

²³⁵ MARDOMINGO COZAS, J., y LINARES POLAINO, M., “Régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico. Constitución de la primera entidad de dinero electrónico española”, en 2009 Anuario Mercantil para abogados (Los casos más relevantes en 2008 de los grandes despachos), La Ley, Las Rozas (Madrid), 1ª ed., mayo de 2009, pág.241.

LOPEZ JIMENEZ, J.M., “Las entidades de dinero electrónico”, en La Ley, Revista jurídica, 2008, págs. 1934-1940.

²³⁶ <http://tramites.administracion.gob.es/comunidad/tramites/recurso/creacion-de-entidades-de-dinero-electronico/bc15238c-397d-4274-971e-72c834b381e8>.

- Que todos los miembros del consejo de administración de la entidad de dinero electrónico, así como los del consejo de administración de su entidad dominante cuando exista, sean personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional, posean conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones y estén en disposición de ejercer un buen gobierno de la entidad.
- Aquellas empresas que quieran dedicarse a esta actividad no podrán recibir fondos por importe superior al valor monetario emitido.
- No se podrá actuar como entidad de crédito electrónico sin haber obtenido la autorización para ello y sin hallarse inscrita en los registros pertinentes.
- Es al Ministerio de Economía, previo informe del Banco de España, a quien corresponde la creación de estas entidades.
- El Banco de España se encarga del control e inspección de estas entidades y de su inscripción en el registro.

Por otro lado, se entiende por “*dinero electrónico*”²³⁷ el valor monetario en el que se dan las tres características siguientes:

- Estar almacenado por medios electrónicos o magnéticos y ser representativo de un crédito sobre el emisor.
- Ser emitido al recibo de fondos con el propósito de efectuar operaciones de pago.
- Ser aceptado por una persona física o jurídica distinta al emisor del dinero electrónico.

Se exceptúan de esta definición aquellos valores monetarios almacenados en instrumentos específicos diseñados para atender necesidades concretas y con un uso limitado. Ej.: tarjetas de socio, tarjetas de transporte público...

Una definición más descriptiva de dinero electrónico es la que nos facilita Parejo²³⁸, quien la toma a su vez del informe sobre dinero electrónico publicado por

²³⁷ http://es.wikipedia.org/wiki/Dinero_electr%C3%B3nico;

“Dinero electrónico”, Pastor Sampere, M.C., EDESA, Cuadernos mercantiles, 29.

“Dinero electrónico”, Rico Carrillo, M., RCE, núm31 (oct. 2002), págas. 3-16.

el Banco Central Europeo (agosto de 1998): el dinero electrónico es un instrumento de pago por el cual unos valores monetarios se almacena en un soporte técnico que obra en poder del consumidor, y que puede ser ampliamente utilizado para realizar pagos a empresas distintas del emisor, sin que hayan de verse necesariamente implicadas en la operación las cuentas corrientes de las partes.

Por su parte y con relación al dinero electrónico, según Martínez Nadal²³⁹ se pretende que el dinero electrónico ofrezca las mismas propiedades y ventajas que el dinero físico que son, básicamente: aceptación universal, pago garantizado, inexistencia de costes para el usuario y anonimato.

En esa línea para Davara²⁴⁰ las características del dinero electrónico, en analogía con las del dinero físico, son:

- Seguridad: frente a la manipulación por terceros no autorizados.
- Fiabilidad: respecto a la necesidad de certificación de que la transacción efectuada representa una transacción pecuniaria.
- Anonimato: el cual se considera el punto débil del dinero electrónico.
- Aceptación: la utilización cotidiana y la interoperabilidad entre los agentes intervinientes resulta indispensable.
- Flexibilidad y divisibilidad: que son características inherentes a la fungibilidad del dinero físico y los pagos fraccionarios.
- Facilidad de uso: las operaciones deben ser lo más automáticas posible, sin necesidad de esfuerzo adicional por el usuario.

Los distintos productos de dinero electrónico se clasifican generalmente en dos grandes categorías en función del soporte material o soporte electrónico en el que se almacena el valor monetario: tarjetas-monedero, de un lado, y de otro, monedas

²³⁸ PAREJO, J.A, RODRIGUEZ, L., CUERVO A., y CALVO, SA., "Manual de sistema financiero español", op.cit., pág.413.

²³⁹ MARTINEZ NADAL, A., "Aproximación al concepto jurídico de dinero electrónico", en Diario La Ley, núm. 5.842, 4 de septiembre de 2003, documento digital.

²⁴⁰ DAVARA&DAVARA ASESORES JURIDICOS, "Factbook Comercio Electrónico", ED. Aranzadi, Navarra, 2002, pág. 462.

almacenadas en la memoria de un ordenador (tipo *software*, que se almacenan en el disco duro, o *hardware*, en tarjetas inteligentes)²⁴¹.

A favor de la expansión del e-money cada vez más proliferan políticas encaminadas a acabar²⁴² con el dinero en efectivo. Estas tendencias se están impulsando desde diferentes colectivos, hasta el punto de que algunos países como Dinamarca²⁴³, ya están tomando nota de estas restricciones.

Ahora bien, eliminar de un plumazo toda la masa monetaria en circulación de todos los países no es viable, pero si se pueden establecer diferentes fórmulas para lograrlo en plazos de tiempo relativamente cortos.

Tal y como hemos indicado, el gobierno danés a partir del año 2016 quiere acabar con el dinero efectivo en tiendas de ropa, gasolineras y restaurantes²⁴⁴. Esta es la primera fase de un ambicioso plan tendente a convertir su Estado en el primero que acabará con las monedas y billetes. Todo ello se debe a que casi un tercio de la población danesa utiliza el teléfono móvil para realizar sus compras, lo que permite confirmar los pagos con un simple click en la pantalla del smartphone. Igualmente, otros países escandinavos como Suecia o Finlandia están estudiando esta opción.

Entre las ventajas que esta propuesta entraña cabe destacar: la reducción de costes a intermediario; el control que puede hacerse al dinero en circulación, lo que dificultará el blanqueo de capitales y con ello se limitará la actividad de la economía sumergida.

Sin lugar a dudas, la propuesta ayudará a facilitar la supervisión y transparencia de las operaciones financieras. Otros países del entorno europeo también han anunciado un endurecimiento del uso de efectivo. Es el caso de Francia, donde a

²⁴¹ MARTINEZ NADAL, A., "Aproximación al concepto jurídico de dinero electrónico", Madrid, Ed. Civitas, 2003, págs. 1-120.

²⁴² "El dinero en el futuro será invisible", 20.11.2013, <http://www.tecnología.elpais.com>

²⁴³ "Dinamarca: renunciar al dinero físico a cambio de dinero electrónico", 12.05.2015, <http://www.microsiervos.com/archivo/economia/dinamarca-dinero-fisico-dinero-electronico.html>

²⁴⁴ "Dinamarca elimina el dinero físico en ropa, restaurantes y gasolineras", 12.06.2015, <http://www.elmundo.es/economia/2015/05/12/5550f516e2704ecf048b4578.html>

partir de septiembre los pagos con dinero en metálico se limitarán a mil euros y los bancos deberán informar a las autoridades de todas las transferencias que superen los 10.000 euros dentro de la UE, o en España, donde el Gobierno aprobó el año pasado la Ley de Lucha contra el Fraude, que prohíbe los pagos en efectivo por más de 2.500 euros (15.000 si el pagador es un particular no residente) y sanciones del 25% de lo no declarado para quienes no lo cumplan.

Ahora bien, esta iniciativa, también comporta desventajas: no todas las personas están acostumbradas a utilizar las nuevas tecnologías (personas mayores, personas sin recursos...); hay que tener en cuenta que los nuevos sistemas dependen de la tecnología en enorme medida, por lo que una avería en el sistema eléctrico, por ejemplo, supondría que no habría forma alguna de pagar en las tiendas o de llevar a cabo la transacción económica que estuviésemos realizando en ese momento vía telemática, y el principal escollo es la pérdida de privacidad en el control directo que ahora tenemos de todos nuestros movimientos que con esta propuesta pasarían a estar completamente bancarizados.

Por tanto, aunque en algunos países²⁴⁵ parece que va a ser una realidad la desaparición del dinero efectivo por el e-money, no cabe duda, que es un proceso lento y dificultoso teniendo en cuenta las características de cada país de la Unión.

3.2. Normativa reguladora de las EDE.

3.2.1. Directiva 2009/110/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, sobre el acceso a la actividad de las entidades de dinero electrónico y su ejercicio, así como sobre la supervisión prudencial de dichas entidades, por la que se modifican las Directivas 2005/60/CE y 2006/48/CE y se deroga la Directiva 2000/46/CE.

Con la Directiva 2009/110/CE²⁴⁶ se revisan las normas a las que estaban sujetas las entidades de dinero electrónico, al objeto de eliminar los obstáculos de

²⁴⁵ “¿Por qué Dinamarca quiere acabar con el dinero en efectivo?, 16.05.2015, <http://actualidad.rt.com/sociedad/174939-dinamarca-quiere-acabar-dinero-efectivo>

²⁴⁶ DOUE-L-6-10 de octubre de 2009.

entrada al mercado y facilitar el acceso a la actividad de emisión de dinero electrónico, su ejercicio y garantizar la igualdad de condiciones a todos los proveedores de servicios de pago, en coherencia con la Directiva de Servicios de Pago, de la que asume una parte importante de su articulado²⁴⁷.

Los Estados miembros reconocen las siguientes categorías de emisores de dinero electrónico, de conformidad con el art. 1 de la Directiva 2009/110/CE:

- a) Entidades de crédito.
- b) Entidades de dinero electrónico.
- c) Oficinas de cheques postales facultadas en virtud de la legislación nacional para emitir dinero electrónico.
- d) El Banco Central Europeo y los bancos centrales nacionales, cuando no actúen en su condición de autoridad monetaria, u otras autoridades públicas.
- e) Los Estados miembros y sus autoridades regionales y locales, cuando actúen en su condición de autoridades públicas.

La identidad entre categorías de entidades de dinero electrónico y proveedores de servicios de pago es manifiesta si comparamos este artículo con el art.1.1 de la Directiva de Servicios de Pago, con la única y relevante diferencia de que las entidades de pago no podrán emitir dinero electrónico.

Por tanto, si dicha semejanza entre entidades de dinero electrónico y proveedores de servicios de pago es casi total, la aptitud para realizar operaciones de pago con el dinero electrónico, con sujeción a la Directiva de Servicios de Pago, es absoluta, como se evidencia en la definición de dinero electrónico (art. 2.2 de la Directiva 2009/110/CE): “Es dinero electrónico todo valor monetario almacenado por medios electrónicos o magnéticos que representa un crédito sobre el emisor, se emite al recibo de fondos con el propósito de efectuar operaciones de pago, según

²⁴⁷ Boletín Económico del BdE 1/2010, BdE, Madrid, 2010, págs. 163 y 164. En la pág. 165 de dicho Boletín se puede encontrar un cuadro con las novedades de la nueva Directiva en contraposición con la que se deroga.

se definen en el artículo 4, punto 5, de la Directiva 2007/64/CE, y que es aceptado por una persona física o jurídica distinta del emisor de dinero electrónico”.

El capital social de las entidades de dinero electrónico no podrá ser inferior a los 350.000 euros, debiendo mantener unos fondos propios mínimos en todo caso (arts. 4 y 5 de la Directiva 2009/110/CE).

Las entidades de dinero electrónico podrán desarrollar otras actividades²⁴⁸:

- Prestación de los servicios de pago que se enumeran en el anexo de la Directiva 2007/64/CE, es decir, los del art. 1.2 de la Ley de Servicios de Pago.
- Concesión de créditos a través de líneas de crédito, la emisión de instrumentos de pago y las operaciones en el marco de las telecomunicaciones, siempre que con la financiación concedida se ampare la realización de servicios de pago. Si se trata de un crédito en tarjeta se reembolsará en plazo no superior a doce meses y el crédito no se concederá con cargo a los fondos recibidos en ejecución de una orden de pago, ya que los fondos propios de la entidad de dinero electrónico serán adecuados, teniendo en cuenta la cuantía total de los créditos concedidos.
- Prestación de servicios operativos y servicios auxiliares estrechamente vinculados en relación con la emisión de dinero electrónico o a la prestación de los servicios de pago a que hace referencia la letra a).
- Gestión de sistemas de pago.
- Actividades empresariales distintas de la emisión de dinero electrónico, con arreglo a la normativa comunitaria y nacional aplicable.

Ahora bien, las entidades de dinero electrónico no podrán aceptar la entrega por parte del público de depósitos u otros fondos reembolsables (art. 6.2), actividad que queda reservada en exclusiva a las entidades de crédito.

²⁴⁸ “¿Qué labor desempeñan las entidades de dinero electrónico?,
http://www.edufinet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=312&Itemid=83,

Los fondos que el titular del dinero electrónico entregue a la entidad de dinero electrónico se cambiarán por dinero electrónico sin demora, sin que dicha entrega constituya entrega de depósito u otros fondos reembolsables (art. 6.3).

Los Estados miembros prohibirán a toda persona física o jurídica que no sea emisora de dinero electrónico emitir dinero electrónico (art. 10). Hay que aclarar que las entidades de crédito quedan expresamente facultadas para emitir dinero electrónico.

El dinero electrónico²⁴⁹ se emitirá y reembolsará por su valor nominal al recibo o petición, respectivamente, de los fondos (art. 11.1 y 2). Las condiciones de reembolso, con sus gastos conexos, se pactarán contractualmente por emisor y titular de dinero electrónico. Igualmente, el titular deberá contar con una oferta antes de firmar este contrato (art. 11.3).

Conforme al art. 11.4, el reembolso podrá estar sujeto a cargas proporcionales y adecuadas, sólo si así se estipula en el contrato mencionado en el párrafo anterior, y sólo en uno de los siguientes casos:

- Cuando el reembolso se solicite antes de concluir el contrato, en cuyo caso podrá ser reembolso total o parcial (art. 11.5), pues si se solicita en la fecha de finalización del contrato o hasta un año después de dicha fecha habrá de ser total (art. 11.6).
- Cuando el contrato determine una fecha de finalización y el titular del dinero electrónico haya resuelto el contrato con anterioridad a dicha fecha.
- Cuando el reembolso se solicite con más de un año de antelación respecto de la fecha de finalización del contrato.

A través del art. 11.7 se resuelve satisfactoriamente el problema del carácter no transferible del dinero electrónico, es decir, de su reutilización como moneda, pues se establece que el contrato de emisión de dinero electrónico vincula también al

²⁴⁹ ALBIÑANA & SUREZ DE LEZO, Normativa del dinero electrónico, ¿Cuál es su ámbito definitivo de aplicación”, Junio 2012.

adquirente del mismo: «No obstante lo dispuesto en los apartados 4, 5 y 6, los derechos de reembolso de las personas distintas a los clientes, que acepten dinero electrónico estarán sujetos a las estipulaciones contractuales acordadas entre los emisores de dinero electrónico y dichas personas».

Considera Madrid Parra²⁵⁰ que se trataría de un supuesto de subrogación *ex lege* necesario e implícito el hecho de aceptar dinero electrónico. A primera vista la norma suscita dudas de calificación jurídica y, desde luego, induce a intuir que puede ser fuente de sorpresa, y posiblemente de conflicto, ya que probablemente el dinero se reciba primero sin información alguna en relación con las condiciones del coste de su reembolso (eso sí, sólo en los casos en que la normativa permite que exista), pero cuya cuantía y condiciones sólo se descubren «sorpresivamente» con posterioridad a cuando se pretende realizar.

Por su parte la Directiva Europea 2009/110/CE de 16 de septiembre de 2009, lejos de ser especialmente permisiva en las interpretaciones y supuestos de exclusión, ahonda en la necesidad de establecer un marco regulatorio seguro que fomente la emisión de dinero electrónico y la creación de las entidades emisoras de este tipo de valores monetarios pero en un ámbito de igualdad, accesibilidad, control y supervisión prudencial, que permita la imposición de normas claras en defensa de los consumidores, de la prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, y de las normas de competencia en un claro plano de igualdad y sana competencia con otras entidades del sector financiero.

Así en el cuerpo de la Directiva se establecen los siguientes principios regulatorios:

- Se pretende la creación de un mercado único de servicios de dinero electrónico (Considerando 2), siendo necesario implantar un marco jurídico claro concebido para fortalecer el mercado único y asegurar, al mismo tiempo, un nivel adecuado de supervisión prudencial (Considerando 1.

²⁵⁰ MADRID PARRA, A., "Dinero electrónico: reflexiones sobre su calificación jurídica", op.cit., pág.49, pie de pág. 89.

- Es preciso, también, facilitar el acceso a la actividad de emisión de dinero electrónico y su ejercicio, siendo preciso revisar las normas a que están sujetas las entidades de dinero electrónico, con el fin de garantizar la igualdad de condiciones a todos los proveedores de servicios de pago (Considerando 4).
- Es imprescindible limitar la Directiva a los proveedores de servicios de pago que emitan dinero electrónico (Considerando 5).
- Se impone la necesidad de que se introduzca una definición clara de dinero electrónico, que deberá cubrir necesariamente todas las situaciones en las que el proveedor de servicios de pago emita un instrumento de valor almacenado y prepago a cambio de fondos (Considerando 7).
- Por otro lado, las entidades de dinero electrónico deberán quedar sometidas a supervisión prudencial bajo un régimen adecuado a los riesgos en que incurren dichas entidades (Considerando 9), y tener un régimen que prevea un capital inicial y un capital permanente, al objeto de garantizar un nivel adecuado de protección del consumidor y una gestión sana y prudente de las entidades de dinero electrónico (Considerando 11).
- Las Entidades de Dinero Electrónico deben estar sujetas a normas efectivas en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (último inciso Considerando 11).
- Por motivos prudenciales, los Estados miembros deben velar porque sólo puedan emitir dinero electrónico las Entidades de Dinero Electrónico que dispongan de la debida autorización o que se beneficien de una excepción (Considerando 17).

Sin lugar a dudas, con esta Directiva se pretende dar un paso más en el desarrollo y regulación de estas entidades y de la utilización del dinero electrónico como medio de pago seguro y actual, con el objetivo implantar un marco jurídico claro concebido para fortalecer el mercado único y asegurar, al mismo tiempo, un nivel adecuado de supervisión prudencial.

3.2.2. Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico.

El 28 de Julio de 2011 entró en vigor la Ley 21/2011²⁵¹ de Dinero Electrónico. Esta Ley traspuso parcialmente la Directiva 2009/110/EC, sobre el acceso a la actividad de las entidades de dinero electrónico y su ejercicio, así como sobre la supervisión prudencial de dichas entidades, introduciendo un nuevo régimen para las entidades de dinero electrónico (EDE) y la emisión de dinero electrónico, con el propósito de modernizar y estimular el sector sobre la base de la experiencia acumulada en los últimos años²⁵².

En concreto, la Ley deroga el art. 21 de la Ley 44/2002 y el Reglamento que lo desarrollaba (R.D. 322/2008, de 29 de febrero). El objetivo principal es reforzar la seguridad jurídica²⁵³ en el ámbito de las entidades de dinero electrónico y la prestación de sus servicios (sobre todo en lo referente a la emisión de dinero electrónico).

En esta línea, los tres pilares de la nueva regulación son: a) intentar aclarar y acotar la definición de dinero electrónico y el ámbito de aplicación de la norma; b) diseñar un régimen jurídico más preciso que facilite a las entidades de dinero electrónico el acceso al mercado y la prestación de servicios. Para ello, una de las medidas adoptadas implica que estas entidades ya no tendrán la consideración de entidades de crédito; c) garantizar la coherencia entre el régimen jurídico de las entidades de pago, actualmente en vigor, y el aplicable a las nuevas entidades de dinero electrónico.

La Ley de dinero electrónico (como se conoce a esta norma) establece los requisitos para la emisión de dinero electrónico (con carácter profesional), así como, las condiciones para el acceso a la actividad, ejercicio y supervisión prudencial de las entidades de dinero electrónico. A estos efectos, la norma establece que dinero

²⁵¹ BOE núm. 179, de 27 de julio de 2011. BOE-A-2011-12909.

²⁵² Los antecedentes a esta nueva normativa son, por un lado, la Directiva 2000/46, de 18 de septiembre, sobre acceso a la actividad de las entidades de dinero electrónico y su ejercicio, así como la supervisión cautelar de dichas medidas. Dicha Directiva se incorporó al ordenamiento español a través de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y el Real Decreto 322/2008, de 29 de febrero, sobre el régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico.

²⁵³ "La Ley de dinero electrónico otorgará mayor seguridad jurídica en las operaciones", 27.07.2011; www.elderecho.com.

electrónico²⁵⁴ es todo valor monetario almacenado por medios electrónicos o magnéticos que (i) represente un crédito frente al emisor; (ii) éste lo emita tras recibir fondos ad hoc y con el propósito de efectuar operaciones de pago (tal y como éstas se definen en el art. 2.5 de la Ley 16/2009 de Servicios de Pago); y (iii) sea aceptado por una persona física o jurídica distinta del propio emisor.

De acuerdo con lo dispuesto en la Exposición de Motivos y el artículo 1.3 de esta Ley²⁵⁵ se establecen las bases para que una serie de valores monetarios, tales como: las tarjetas de compra, tarjetas de combustible, tarjetas de socio, tarjetas de transporte público, vales de alimentación o vales de servicios, queden excluidos del ámbito de aplicación de la norma, y por tanto no deban ser emitidos necesariamente por EDE.

Por su parte, el artículo 1.2 de la LDE, en consonancia con la Directiva Europea, ofrece un concepto amplio de dinero electrónico, entendiendo como tal; “todo valor monetario almacenado por medios electrónicos o magnéticos, que represente un crédito sobre el emisor, que se emita al recibo de fondos con el propósito de efectuar operaciones de pago, y que sea aceptado por una persona física o jurídica distinta del emisor.”

Es decir, es dinero electrónico todo valor monetario almacenado en un soporte que tenga un tratamiento electrónico o magnético, y que sirve para realizar operaciones de pago, al aceptarse dicho medio de pago por personas distintas al emisor. Se incluyen dentro de este concepto, entre otros, los sistemas de “pre-pago” o “monedero”, ya sea con soporte tarjeta o almacenado en dispositivos electrónicos, donde el emisor ha recibido ya los fondos correspondientes al valor depositado.

Se pretende que en un futuro no muy lejano, el dinero electrónico pueda sustituir al dinero actual. Evidentemente esto ocurrirá cuando (i) el dinero electrónico tenga una aceptación universal o cuasi-universal, para lo cual además de uno o

²⁵⁴ VEGA VEGA J.A “Caracterización jurídica del dinero electrónico en la Ley 21/2011”, en Revista de derecho mercantil: núm. 285 (jul.-sep. 2012): págs., 137-162.

²⁵⁵ “Dinero electrónico: Aspectos destacados de la Ley 21/2011”; <http://portaljuridico.lexnova.es>.
“Dinero electrónico: Ley, Real Decreto y Directiva”, prólogo de Ignacio Arroyo Martínez, Tecnos, 2012.

varios emisores, (ii) será necesaria una red amplia de adquirientes, esto es comerciantes y proveedores de bienes y servicios dispuestos a aceptar el dinero electrónico como medio de pago, (iii) así como una infraestructura tecnológica sólida y segura para garantizar las transacciones (cuyas bases ya están funcionando en la actualidad a través de la SEPA).

En el momento en que concurran las circunstancias anteriores, billetes y monedas, tal y como hoy las conocemos, empezarán a caer en desuso, y cada vez será más habitual que los pagos se realicen a través de instrumentos de pago electrónicos.

Por otro lado, a pesar de que las EDE ya no se consideran una categoría de entidades de crédito, se precisa autorización para la creación de las EDE, así como el establecimiento en España de sucursales de EDE autorizadas o domiciliadas en un Estado no miembro de la UE, corresponde al Ministerio de Economía y Competitividad, previo informe del Banco de España y del Servicio de Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC), otorgarla o no. La solicitud de autorización deberá resolverse dentro de los tres meses siguientes a la recepción de toda la documentación exigible.

La autorización se entenderá desestimada por silencio administrativo si transcurrido ese plazo máximo no se hubiera notificado resolución expresa. La denegación de la autorización deberá motivarse y solo podrán aducirse como motivos válidos los expuestos en la Ley y, en su caso, en el Reglamento.

Una vez obtenida la autorización y tras su inscripción en el Registro Mercantil, las entidades de dinero electrónico deberán, antes de iniciar sus actividades, quedar inscritas también en un registro especial del Banco de España para este tipo de entidades.

En cuanto a la documentación²⁵⁶ necesaria para solicitar la autorización deberá incluirse, entre otros: (i) Estatutos sociales y estructura corporativa de la

²⁵⁶ <http://informativojuridico.com/ley-212011-de-26-de-julio-de-dinero-electr%C3%B3nico-boe-de-27-de-julio-de-2011>.

sociedad. (ii) Organigrama y estructura financiera. (iii). Lista de administradores, incluyendo información de experiencia y ética profesional, junto con la lista de accionistas incluyendo información sobre requisitos de idoneidad para accionistas significativos (en principio, aquellos que ostenten una participación, directa o indirecta, del 10% de los derechos de voto de la sociedad). (iv). Programa de actividades, (v) el plan de negocios (con previsiones presupuestarias para los tres primeros ejercicios), la descripción de las medidas para proteger los fondos del público y una justificación del depósito de un importe equivalente al 20% del capital social en la Caja General de Depósitos.

Las EDE que hubieran sido autorizadas para la emisión de dinero electrónico antes del día 30 de abril de 2011 podrán continuar con su actividad sin necesidad de solicitar de nuevo la autorización.

En relación a las actividades que pueden desarrollar, aparte de la emisión de dinero electrónico, estas entidades pueden prestar, entre otros los siguientes servicios adicionales, siempre que se prevean en sus estatutos sociales: a) prestación de servicios de pago.

BdE podrá decidir que dichas actividades sean prestadas por una entidad separada; b) concesión de créditos en relación con determinados servicios de pago siempre que cumplan las condiciones legalmente establecidas. Dicho crédito no puede ser concedido con cargo a los fondos recibidos a cambio del dinero electrónico. Hasta la fecha, las entidades de dinero electrónico no podían conceder crédito; c) prestación de servicios operativos y servicios auxiliares vinculados a la emisión de dinero electrónico o a la prestación de servicios de pago; d) gestión de sistemas de pago.

Las EDE no podrán llevar a cabo la captación de depósitos u otros fondos reembolsables del público, que es una actividad reservada a determinadas entidades de crédito. En este sentido la Ley expresamente señala que los fondos recibidos por las entidades de dinero electrónico de sus titulares no constituyen depósitos.

Finalmente, es destacable indicar que las EDE deberán con carácter general salvaguardar (garantizar) los fondos recibidos a cambio de la emisión de dinero electrónico. Para asegurar el cumplimiento de éste y del resto de requisitos aplicables a las entidades de dinero electrónico, el Banco de España será el responsable de su supervisión.

Igualmente, las entidades de dinero electrónico autorizadas en un Estado Miembro de la UE podrán iniciar sus actividades en España, a través de una sucursal o en régimen de libre prestación de servicios, a través del procedimiento conocido como pasaporte comunitario.

Por lo tanto, la autorización previa del Banco de España no es necesaria, bastando la comunicación al Banco de España por parte de la autoridad supervisora de origen que contenga la siguiente información: (i). en el caso de sucursales: el nombre y dirección de la entidad, nombre de las personas responsables de la gestión de la sucursal, así como, la estructura organizativa, domicilio social y actividades que pretende llevar a cabo (que tiene autorizadas en su país de origen); y (ii) en el caso de régimen de libre prestación de servicios, simplemente, la lista de actividades que pretenda realizar.

Las entidades de dinero electrónico autorizadas en otro Estado miembro de la UE, podrán distribuir dinero electrónico en España mediante la contratación de agentes, previa comunicación al Banco de España por parte de autoridad supervisora de origen, si bien, no podrán emitir dinero electrónico por intermediación de éstos. Tampoco podrán emitir dinero electrónico a través de agentes.

Cualquier persona física o jurídica que pretenda adquirir o transmitir, directa o indirectamente, una participación significativa en una entidad de dinero electrónico española, deberá notificar previamente al Banco de España su intención de efectuar dicha operación.

De igual modo, cualquier persona que adopte la decisión de aumentar o reducir, directa o indirectamente, su participación significativa de tal manera que su porcentaje de capital o de derechos de voto supere o caiga por debajo del 20%, 30% o 50% o pase a controlar la entidad de dinero electrónico o deje de hacerlo, deberá también notificarlo previamente al Banco de España.

El adquirente propuesto deberá facilitar al Banco de España información para determinar entre otras cosas el volumen y la idoneidad de la adquisición. El Banco de España dispondrá de un plazo de 60 días hábiles (a contar desde la fecha en que haya efectuado el acuse de recibo de la notificación) para valorar si la adquisición propuesta puede ir en detrimento de la entidad de dinero electrónico y, en su caso, oponerse a la misma. La autorización se entenderá estimada si no hay oposición expresa por el Banco de España transcurrido el plazo máximo referido anteriormente.

Cualquier operación que se efectúe sin haber notificado previamente al Banco de España, o habiéndole notificado, mediara oposición expresa, formulada en el plazo previsto, supondrá la prohibición del ejercicio de los derechos políticos correspondientes a las participaciones adquiridas irregularmente, y si procediera podrá también acordarse la intervención de la entidad o la sustitución de sus administradores.

Nada obsta para que cualquier entidad, cumpliendo simplemente con los requisitos contenidos en esta Ley, pueda emitir directamente monedas y billetes electrónicos, con pleno valor jurídico a nivel europeo.

3.2.3. Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico.

Con el Real Decreto 778/2012²⁵⁷, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico que desarrolla la Ley 21/2011, de 26 de julio, de

²⁵⁷ BOE núm.108, de 5 de mayo de 2012. BOE-A-2012-5993.

dinero electrónico se culmina el proceso de transposición de la Directiva Europea 2009/110/CE, de 16 de septiembre de 2009, sobre el acceso a la actividad de las entidades de dinero electrónico y su ejercicio a nuestro ordenamiento jurídico.

La normativa innova considerablemente respecto al anterior régimen legal sobre este tipo de entidades, que se limitaba a un escueto Real Decreto (RD 322/2008, de 29 de febrero, sobre el régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico), que a su vez transponía (tardíamente) una Directiva Europea del año 2000.

Este Real Decreto tiene tres objetivos fundamentales:

- Facilitar el acceso a la emisión de dinero electrónico y estimular la competencia en el sector.
- Completar el diseño de un régimen jurídico más proporcionado de las entidades de dinero electrónico rebajando algunos requisitos considerados demasiado onerosos, y
- Garantizar la consistencia entre el nuevo régimen jurídico de las entidades de pago y el de las entidades de dinero electrónico.

La nueva norma²⁵⁸ define las entidades de dinero electrónico (EDE), como una modalidad especial de entidad prestadora de servicios financieros cuyas principales características son las siguientes:

- Se deja de conceptuar a las EDE como entidades de crédito, de modo que cualquier sociedad mercantil puede desarrollar esta actividad siempre que obtenga la preceptiva autorización y reúna los requisitos que se requieren para conservarla. Ahora bien, no pueden aceptar depósitos reembolsables del público ni conceder créditos con los fondos recibidos de éste.
- Por otro lado, las EDE son entidades sometidas a una regulación administrativa estricta, en lo que se refiere al mecanismo de autorización y a

²⁵⁸ “Las entidades de dinero electrónico: Aspectos destacados del RD. 778/2012, de 4 de mayo”, <http://portaljuridico.lexnova.es/articulo/JURIDICO/125039/entidades-de-dinero-electronico-aspectos-destacados-del-real-decreto-778-2012>.

las garantías sobre los fondos recibidos de los usuarios. Están sujetas a supervisión del Banco de España y a inscripción en el registro especial creado al efecto para ellas, al ser equiparables al de otras entidades financieras y de crédito, dado que sólo podrán emitir dinero electrónico aquellas entidades que así lo tengan autorizado en virtud de lo dispuesto en el artículo 2.1 de la LDE.

- Mediante la regulación de las EDE se pretende eliminar los obstáculos de entrada al mercado que había y facilitar la aparición de nuevos operadores, garantizando la igualdad de condiciones a todos los proveedores de dinero electrónico y de servicios de pago, y fomentando la competencia en el mercado, al tiempo que se asegura un nivel de supervisión prudencial común adecuado.
- Las EDE²⁵⁹ están habilitadas para la prestación de los servicios de pago enumerados en la Ley de servicios de pago, incluyendo la concesión de créditos, en determinadas condiciones, relacionados con dichos servicios de pago. Además de la actividad propia de las entidades de dinero electrónico (la emisión de dinero electrónico), la Ley de Servicios de Pago prevé que las entidades de dinero electrónico (art. 1.2, en relación con el artículo 4.1 b) de la LSP), puedan prestar servicios de pago. Dicha actividad también está reconocida por la Ley de Dinero Electrónico, al establecer su artículo 8 que las entidades de dinero electrónico, cuando así se hubiera previsto en sus estatutos sociales, podrán realizar la prestación de los servicios de pago que se enumeran en el artículo 1.2 de la LSP.
- Al igual que las entidades de pago, y con las matizaciones que el RD establece, las EDE pueden crearse como entidades “híbridas”, de modo que podrían llevar a cabo cualquier otra actividad, además de la emisión de dinero electrónico y la prestación de servicios de pago. Para ello se establecen requisitos y cautelas particulares, incluida la facultad del Banco de España de exigir la creación de una entidad EDE separada si llegase a apreciar que las restantes actividades que la entidad desarrolla pueden perjudicar, aun potencialmente, la solidez financiera de la EDE o la capacidad de supervisión por parte de las autoridades competentes.

²⁵⁹ “El dinero electrónico y las entidades de dinero electrónico tras las reformas operadas por la Ley 21/2011, de 26 de julio y por Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo”, en RCE: revista de la contratación electrónica, nº 118 (abr.-jun.) 2012, Editorial de Publicaciones Científicas y Profesionales, págs. 3-37.

- En lo referente al *régimen jurídico para la creación de una EDE*, es el mismo que el establecido en la Ley de dinero electrónico, con una manifiesta intencionalidad de garantizar que las EDE realicen una gestión sana y prudente de sus actividades, dotándose de procedimientos de gobierno corporativo adecuados a una estructura organizativa clara, así como, de procedimientos eficaces de identificación, gestión y control y comunicación de riesgos, junto con procedimientos adecuados de control interno; todo ello proporcionado a la naturaleza, escala y complejidad de sus actividades. Asimismo, al tratarse de sujetos obligados a la normativa de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, deben establecer los correspondientes procedimientos y órganos de control interno y de comunicación en esta materia.
- En lo referente a la modificación de los estatutos sociales de una EDE requiere de autorización, en la misma forma que para su creación, si bien la solicitud debe resolverse en el plazo de dos meses. El RD establece, asimismo, los tipos de modificación que no requieren de autorización. De igual modo, la ampliación de las actividades para las que una EDE estuviese autorizada requiere de una nueva solicitud de autorización, en términos similares a la de la modificación de estatutos.
- El RD²⁶⁰ establece la reserva del uso de la denominación de “entidad de dinero electrónico” o su abreviatura EDE a favor de este tipo de entidades, así como la obligación de hacer constar esta naturaleza jurídica en toda su documentación relativa a la emisión de dinero electrónico y, en el caso de servicios de pago, en toda la documentación que tenga efectos jurídicos vinculantes frente a terceros. Asimismo, se establecen las obligaciones de establecer medidas de separación organizativa y de transparencia para el caso de ejercicio de actividades distintas a la emisión de dinero electrónico.
- *Actividad transfronteriza de las EDE*: El RD regula en detalle: (i) el régimen de apertura de sucursales y libre prestación de servicios en un Estado miembro de la UE por EDE españolas; (ii) la actuación en España de EDE autorizadas en otro Estado miembro de la UE; (iii) la apertura de sucursales y libre

²⁶⁰ “El RD. 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico”, <http://www.uria.com/documentos/publicaciones/3589/documento/F2.pdf?id=4391>.

- prestación de servicios en un Estado no miembro de la Unión Europea por EDE españolas; y (iv) la creación o adquisición de participaciones en EDE de un Estado no miembro de la UE. Los principios bajo los que se regula la actividad transfronteriza de las EDE son homologables a los que rigen para las Entidades de Pago y para la generalidad de las entidades de crédito en la UE.
- El RD establece la prohibición de emisión de dinero electrónico a través de agentes. En este punto debemos precisar que la definición de agente a los efectos de la Ley de Servicios de Pago y de la Ley de Dinero Electrónico tiene un contenido específico, y difiere del que normalmente se atribuye a una relación de agencia o distribución comercial, con el que no debe confundirse. Esto es particularmente relevante en el caso del dinero electrónico, donde ya la Directiva de Dinero Electrónico reconoce la necesidad de que las EDE se doten de redes y modelos de distribución de dinero electrónico a través de personas físicas y jurídicas actuando en su nombre.
 - *Delegación de funciones operativas.* El régimen de la delegación de funciones operativas (mediante subcontratación o outsourcing) y de su responsabilidad es similar al previsto para las Entidades de Pago y para las entidades de crédito en general, particularmente en lo que respecta a las funciones operativas consideradas esenciales (cuya definición se contiene en el propio RD).
 - En orden a salvaguardar los fondos recibidos a cambio de dinero electrónico emitido o para la prestación de servicios de pago, y de modo similar a lo establecido para las Entidades de Pago, la EDE debe optar por (i) un sistema basado en la separación de cuentas y la inversión en activos seguros y de bajo de riesgo; o (ii) por la cobertura mediante póliza de seguro o garantía comparada proporcionada por entidad de crédito o aseguradora. El RD regula extensamente ambas alternativas.
 - *Redes limitadas.* De modo similar a la regulación de los servicios de pago, la Ley de Dinero Electrónico y el RD establecen la no aplicación de sus disposiciones a las denominadas redes limitadas. Así, la normativa sobre dinero electrónico no se aplica cuando el valor monetario se almacena en instrumentos cuyo uso se limita los establecimientos del emisor o dentro de una red limitada de proveedores que hayan celebrado un acuerdo comercial

directo con el emisor del instrumento, de modo que sólo pueda emplearse para la adquisición de bienes y servicios en una determinada cadena de proveedores de bienes o servicios, o para una serie limitada de bienes o servicios, sea cual sea la localización del punto de venta. Todo ello salvo que el instrumento con fines específicos pueda convertirse en un instrumento con fines más generales o pueda utilizarse para comprar en establecimientos comerciales bajo un sistema de afiliación (“redes crecientes”).

Evidentemente la normativa prevé que en determinadas supuestos tasados (art. 1.3 LDE) el dinero electrónico almacenado instrumentos de pago concretos no debe quedar sometidos a regulación, pues podría resultar excesivamente gravoso para una entidad constituir una EDE, en los términos previstos en el LDE y el RD 778/2012, por el mero hecho de emitir un cheque electrónico o tarjeta con banda magnética para adquirir productos en una determinada cadena de establecimientos.

En relación al régimen de exclusiones contemplados tanto en la Ley como en su Reglamento de desarrollo, existen posiciones dispares en torno a la inclusión de determinados medios electrónicos de pago que, con la nueva regulación, quedan sometidos (i) al régimen de autorización por parte del Ministerio de Economía y Competitividad, (ii) a la intervención y (iii) supervisión del Banco de España y el Servicio Ejecutivo de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

Nos referimos a los cheques de comida²⁶¹ (los famosos tickets o cheques restaurante o cheques de comida), que la nueva normativa considera deben tener la consideración de dinero electrónico, ya que constituyen instrumentos con fines específicos que se conviertan en instrumentos con fines más generales, tal y como establece el artículo 23 “in fine” del RD 778/2012.

Es decir, es dinero electrónico todo valor monetario almacenado en un instrumento de pago con fines generales (circuitos de cobros y pagos amplio, no en

²⁶¹ “Los cheques restaurante pierden la batalla contra las tarjetas de dinero electrónico”, 09.05.2012.
<http://www.expansion.com/2012/05/09/economia/1336592592.html>

circuito cerrado o para la adquisición de bienes y servicios muy concretos), y también los instrumentos de pago cuyo destino sea adquirir bienes y servicios en redes de comerciantes afiliados (como pueden ser los restaurantes o las gasolineras), cuyas redes estén en constante crecimiento.

Se trata a la postre que determinados instrumentos de pago no puedan parapetarse bajo el concepto de redes limitadas, y por tanto quedar al margen de la Ley amplios mercados donde se transacciona diariamente con importantes cantidades de dinero, sin que dicho circuito esté supervisado y controlado por un órgano supervisor²⁶² (el Banco de España).

Esta interpretación es la que finalmente se recogió por nuestro legislador, siguiendo las líneas establecidas por la Directiva Europea, hoy transpuesta a nuestro ordenamiento. Dada la importancia que el concepto de Red Limitada ha adquirido tanto en la legislación comunitaria como en la legislación nacional es preciso tener en cuenta su aplicación con el nuevo marco normativo.

En este punto, el considerando número 5 de la Directiva 2009/110/CE distingue dos tipos de supuestos, a la hora de precisar qué se entiende por instrumentos que únicamente pueden utilizarse en una "red limitada de proveedores o servicios": i) aquellos que solo pueden emplearse para la adquisición de bienes y servicios en un determinado establecimiento o cadena de establecimientos, o para una serie limitada de bienes y servicios, sea cual sea la localización geográfica del punto de venta, tales como las tarjetas de compra, tarjetas de combustible, tarjetas de socio, vales de alimentación o vales de servicios de guardería, de servicios sociales,...; ii) otros casos, en que los instrumentos con fines específicos se convierten en instrumentos con fines más generales dejando de estar excluidos: así, los instrumentos que puedan utilizarse para comprar en establecimientos de comerciantes afiliados no deben estar excluidos del ámbito de aplicación de la presente Directiva, pues suelen estar pensados para una red de proveedores de servicios que crece constantemente.

²⁶² "El BdE supervisará a los emisores de vales comida", 17.05.2012, http://cincodias.com/cincodias/2012/05/17/mercados/1337470011_850215.html

En concreto, no se ha tenido en cuenta la no consideración como excluidos, esto es, la inclusión en el régimen legal y reglamentario, de aquellos instrumentos que pueden utilizarse para comprar en establecimientos afiliados, pero que (según la propia exposición de motivos de la Ley 21/2011) no se encuentran excluidos del ámbito de aplicación de la Ley puesto que están pensados habitualmente para una red de proveedores de servicios que crece constantemente.

Ejemplo claro de dicho instrumento son los conocido como “vales de comida”²⁶³, que son admitidos en restaurantes que se afilian a las marcas emisoras y que lejos de constituir una red cerrada o limitada, crecen constantemente, y generan un tráfico transaccional diario de muchos millones de euros.

El sistema de exclusiones que establece el Considerando V de la Directiva es fiel reflejo de las cuestiones que se suscitaron en los trabajos preparatorios a la aprobación definitiva de la misma, así el Informe del Parlamento Europeo sobre la propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el acceso a la actividad de las entidades de dinero electrónico y su ejercicio, así como sobre la supervisión prudencial de dichas entidades, por la que se modifican las Directivas 2005/60/CE y 2006/48/CE y se deroga la Directiva 2000/46/CE (COM(2008)0627 C6-0350/2008- 2008/0190(COD), emitido por la Comisión de Asuntos Económicos y Monetarios (Ponente Don John Purvis), en la Exposición de motivos, hace una reflexión y auto-crítica del escaso desarrollo del dinero electrónico y de las entidades de dinero electrónico al amparo de la anterior regulación (Directiva 2000/46/CE), enumerando una serie de instrumentos que tienen la consideración de Dinero Electrónico: “El dinero Electrónico no es más que dinero depositado de forma electrónica, ya sea en una cuanta de pago en línea, una cuenta de prepago de telefonía móvil, un cheque-regalo electrónico, una tarjeta bancaria con opción de monedero electrónico, una tarjeta de viaje recargable, cheques de comida o vales-regalo o una de las otras muchas opciones tecnológicas innovadores. .../...”

²⁶³ “Las tarjetas restaurante y los vales de comida para los trabajadores ya son medios de pago electrónicos”, <http://apd.es/Inicio/Noticia.aspx?i=280c62d9-327a-4e2a-b5b5-f687c75ef5d7>.

En síntesis, la normativa Europea prevé un marco regulatorio seguro que fomente la emisión de dinero electrónico e indica qué medios o instrumentos quedan al margen de la regulación.

La cuestión es ciertamente relevante, y así fue puesto de manifiesto durante el proceso de tramitación parlamentaria de aprobación de la Directiva Europea 2009/110/CE, donde el Banco Central Europeo ya advirtió en su Dictamen de 5 de diciembre de 2008 (CON/2008/84), lo siguiente: “5. Otras observaciones jurídicas y técnicas. 5.1. El apartado 3 del artículo 1 de la directiva propuesta dispone que esta no se aplique a servicios basados en instrumentos que, entre otras características, se usen «en una red limitada».

Con independencia de que los cheques o vales de comida tienen tratamiento electrónico/magnético en el proceso transaccional (código de barras), y que tienen consideración de dinero electrónico (con independencia de que el soporte sea en papel o en tarjeta de plástico) al cumplir escrupulosamente con la definición legalmente establecida, se considera que el legislador europeo y nacional han pretendido establecer un sistema de exclusiones, pero siendo cuidadosos en que no queden al margen de la Ley, por cuestiones prudenciales, determinadas actividades que deben quedar sometidas al rigor normativo y de control y supervisión del regulador.

Por ello en el mismo momento en que los instrumentos que puedan utilizarse para comprar en establecimientos de comerciantes afiliados (como pueden ser los restaurantes), no deben estar excluidos del ámbito de aplicación de la Ley, pues suelen estar pensados para una red de proveedores de servicios que crece constantemente.

Sin más, la Ley de Entidades de Dinero Electrónico, y el posterior Reglamento RD 778/2012 amplían el objeto social de las EDE, antes limitado de forma exclusiva a la emisión de dinero electrónico y servicios conexos.

Este RD entró en vigor el día 6 de mayo de 2012, día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado. Hasta la fecha, las EDE han tenido escasa proliferación en España, donde la actividad de emisión de dinero electrónico sigue desarrollándose a través de las entidades de crédito.

3.3. Consideraciones generales respecto a las EDE.

Si bien, el actual marco normativo supone un gran avance para el desarrollo y consolidación de este tipo de entidades, es importante poner de manifiesto que en la actualidad es imposible que las EDE constituidas bajo unos parámetros rígidos de supervisión y regulación puedan desarrollar las actividades que legal y reglamentariamente puedan llevar a cabo. Así, en la actualidad tienen vetada la entrada a los sistemas de compensación y liquidación de operaciones interbancarias, lo que impide que una EDE pueda atender órdenes de pago que provengan de otras entidades, dado que tienen vetada la participación en este tipo de sistemas de pago.

Por ello resulta paradójico y tremendamente contradictorio que una EDE pueda tener autorización de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera para poder ejecutar una transferencia o una domiciliación de un recibo, y sin embargo, operativamente y técnicamente no pueda hacerlo al no tener acceso al Sistema nacional de compensación y liquidación de operaciones interbancarias.

Otra cuestión que también podría generar confusión y limitación a las actividades propias de las EDE son las llamadas “cuentas de pago”, pues no se definen correctamente, no se concreta si las EDE pueden tener cuentas de distinta naturaleza (por ejemplo, cuentas de dinero electrónico). Dicha dualidad es más acorde a la posibilidad de que una EDE pueda emitir dinero electrónico, y prestar servicios de pago (algo que una Entidad de Pago no puede hacer, pues tienen prohibida expresamente la emisión de dinero electrónico).

Quizás en este aspecto el legislador ha sido cauteloso ante el cataclismo que se vive en el sector bancario, evitando de este modo que entidades como las EDE puedan tener depósitos de los clientes, si bien operativamente y atendiendo a la actividad de este tipo de entidades, podría considerarse más acorde a su naturaleza que pudieran prestar servicios de pago, pero también emitir dinero electrónico sin tener una vinculación directa e inmediata a una orden de pago, sin perjuicio del derecho de reembolso que corresponde al usuario y que puede ejercitar en cualquier momento.

4. LAS ENTIDADES DE PAGO.

Entre las novedades más destacadas de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre (LSP) figura la creación de un nuevo tipo de proveedor de servicios de pago, las entidades de pago²⁶⁴. Cuyo objetivo fue el de fomentar la competencia entre las entidades financieras, en la esperanza de que ésta se convirtiera en una mayor eficiencia para el sistema financiero y a su vez se abaratasen los costes del servicio a los consumidores.

El preámbulo de la LSP establece que «Es muy importante señalar que esas nuevas entidades de pago quedan sometidas a una regulación similar a la bancaria y bajo la supervisión del Banco de España. También se establece lo que las distingue sustancialmente de las entidades de crédito, que es la prohibición de captar depósitos de clientes. Se espera que las nuevas entidades de pago ayuden a aumentar la competencia entre los proveedores de servicios, con la previsible reducción de su coste».

Las entidades de pago se registrarán por el Título II de la Ley de Servicios de Pago, Ley 16/2009, de 13 de noviembre (arts. 6 a 16, ambos inclusive), y el Real

²⁶⁴ “Las entidades de pago: un nuevo competidor de bancos y cajas”, <http://www.bankimia.com/blog/las-entidades-de-pago-un-nuevo-competidor-de-bancos-y-cajas/2010/11/25>
LINARES POLAINO, M “Entidades de pago y las entidades de dinero electrónico: Los causibancos”, Derecho bancario y bursátil, Antoni Barios Asensio, Fernando Zunzunegui (dir.), Antonio Hernández Gil (prólogo), 2º Ed., en Madrid, Colex, 2012, págs. 393-422.

Decreto 712/2010²⁶⁵, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago, que se dedica a esta materia casi en su integridad.

Con estas nuevas entidades (EP) se completará el ecosistema financiero del que ya forman parte las entidades de crédito y las entidades de dinero electrónico (EDE).

4.1. Definición y requisitos (autorización).

La definición de las entidades de pago viene recogida en el art. 6.1 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre (en adelante LSP), que establece que “tendrán la consideración de entidades de pago aquellas personas jurídicas, distintas de las contempladas en el *artículo* 4.1.a) y b), a las cuales se haya otorgado autorización para prestar y ejecutar los servicios de pago relacionados en el artículo 1.2. La autorización podrá contemplar todos o alguno de los servicios de pago citados”.

La denominación «entidad de pago», así como su abreviatura «EP», quedará reservada a estas entidades, las cuales podrán incluirlas en su denominación social, en la forma en que reglamentariamente se determine (art.8 RD.712/2010).

Únicamente podrán ser entidades de pago las personas jurídicas²⁶⁶, lo que implica la imposibilidad de prestar servicios de pago por personas físicas.

Las entidades de pago no podrán llevar a cabo la captación de depósitos u otros fondos reembolsables del público en la forma prevista en el artículo 28.2.b) de la Ley 26/1988, ni emitir dinero electrónico. Los fondos recibidos por dichas entidades de los usuarios de servicios de pago para la prestación de servicios de pago no constituirán depósitos u otros fondos reembolsables.

²⁶⁵ BOE núm. 131 de 29 de mayo de 2010. BOE-A-2010-8551.

²⁶⁶ Señalar algunas de las entidades de pago que operan en España: Telefónica Remesas SA, Universalpay, Trusly, Comercia Global Payments, Santander Elavon Merchant Services, entidad de pago SL.

En cualquier caso, las entidades de pago habrán de exteriorizar su naturaleza jurídica en todos los documentos que suscriban o emitan en el ejercicio de su actividad de prestación de servicios de pago, y en particular en los contratos marco, en las operaciones de pago singulares y en su publicidad. A la vista del art. 24.1 del Código de Comercio ²⁶⁷, el art. 8.2 del Real Decreto 712/2010 se puede considerar superfluo, pues las entidades de pago han de revestir cualquier forma societaria que tenga la consideración de mercantil (art. 2.a) del Real Decreto 712/2010).

Con carácter previo al inicio de su actividad, las EP habrán de recabar la correspondiente autorización administrativa para operar. Así, en forma similar a lo que se exige para la creación de otras entidades financieras, «corresponderá al Ministro de Economía y Competitividad, previo informe del Banco de España y del Servicio Ejecutivo de la Comisión de prevención del blanqueo de capitales e infracciones monetarias en los aspectos de su competencia, autorizar la creación de las entidades de pago, así como, el establecimiento en España de sucursales de dichas entidades no autorizadas en un Estado miembro o no de la Unión Europea».

La solicitud de autorización deberá ser resuelta por la Dirección General del Tesoro y Política Financiera dentro de los tres meses siguientes a su recepción, o al momento en que se complete la documentación exigible²⁶⁸. Dicha solicitud se

²⁶⁷ Art. 24.1 Ccom: «Los empresarios individuales, sociedades y entidades sujetos a inscripción obligatoria harán constar en toda su documentación, correspondencia, notas de pedido y facturas, el domicilio y los datos identificadores de su inscripción en el Registro Mercantil. Las sociedades mercantiles y demás entidades harán constar, además, su forma jurídica y, en su caso, la situación de liquidación en que se encuentren. Si mencionan el capital, deberá hacerse referencia al capital suscrito y al desembolsado».

²⁶⁸ Esta documentación es la siguiente:

- a) Proyecto de estatutos sociales, acompañado de una certificación registral negativa de la denominación social propuesta; en caso de que la autorización sea solicitada por una sociedad ya existente bastará certificación vigente de su inscripción registral.
- b) Un programa de actividades en el que se indique, en particular, el tipo de servicio de pago que se pretende prestar, así como los servicios auxiliares o estrechamente relacionados con aquellos que se pretendan llevar a cabo.
- c) Un plan de negocio referido a las actividades citadas, que incluya un cálculo de las previsiones presupuestarias para los tres primeros ejercicios de la actividad de la entidad de pago.
- d) Justificación de haber constituido en la Caja General de Depósitos o en alguna de las sucursales, encuadradas en las Delegaciones de Economía y Hacienda, un depósito en efectivo o en deuda pública, equivalente al 20% del capital mínimo establecido en el art. 2, a disposición de la Dirección General del Tesoro y Política financiera. Este depósito se liberará una vez constituida la entidad e inscrita en el registro especial del BdE, así como, en su caso, en el supuesto de revocación de la autorización previsto en el artículo 7.1. de la Ley 16/2009. Igualmente, se procederá a la devolución del depósito en los supuestos de renuncia a la solicitud o de denegación de la misma.

entenderá desestimada por silencio administrativo si transcurrido ese plazo máximo no se hubiera notificado resolución expresa. La denegación de la autorización deberá motivarse (art. 6.2 y 3 LSP). Los requisitos principales que se exigen para poder ser Entidad de Pago²⁶⁹, o mantener y conservar la autorización son:

- Revestir cualquier forma societaria que tenga la consideración de mercantil, tener su domicilio social, así como, su efectiva administración y dirección en territorio español.
- Tener un capital mínimo determinado de entre 20.000 y 150.000 euros, según los servicios de pago que preste.
- Idoneidad de los administradores, directivos y accionistas con participaciones significativas, en base a criterios de honorabilidad comercial, profesional y solvencia patrimonial.
- Tener una póliza de de seguros o garantía equiparable que cubra a los clientes en caso de concurso de acreedores de la Entidad de Pago.
- Disponer de sólidos procedimientos de gestión corporativa, a los efectos de garantizar una gestión prudente de la entidad.

-
- e)* Una descripción de las medidas adoptadas para proteger los fondos del usuario de los servicios de pago con arreglo a lo previsto en el art. 10 de la Ley 16/2009.
 - f)* Una descripción de los métodos de gestión empresarial del solicitante y de los mecanismos de control interno, referidos todos ellos a las actividades de pago e incluidos procedimientos administrativos, de gestión de riesgo y contables, que demuestre que dichos métodos y mecanismos de control empresarial son adecuados.
 - g)* Los procedimientos y órganos de control interno y de comunicación que se establezcan para prevenir e impedir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
 - h)* Una descripción de la organización estructural de que proponga dotarse el solicitante para la prestación de servicios de pago, incluida, en su caso, una descripción de la utilización que se pretenda hacer de agentes y sucursales, y una descripción de las disposiciones en materia de delegación de funciones, así como de su participación en un sistema de pago nacional o internacional.
 - i)* La identidad de las personas que posean participaciones significativas en la entidad de pago, conforme a lo establecido en el artículo 6.3y 4. de la LSP, con indicación de la cuantía de participación efectiva y pruebas de idoneidad.
 - j)* La identidad de los administradores de la EP y sus directores generales, así como documentos acreditativos de su honorabilidad y de que tienen la experiencia y poseen los conocimientos necesarios para la prestación de servicios de pago.
 - k)* La identidad de los auditores encargados de la auditoría de la entidad de pago.
 - l)* Una descripción de los servicios, instrumentos u otros medios de que disponga para atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes, incluido el Reglamento para la defensa del cliente, elaborado según lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.
 - m)* La dirección de la administración central del solicitante.
 - n)* En el caso de entidades ya existentes, cuentas anuales auditadas del último ejercicio y una memoria explicativa de las características y situación de la empresa.

²⁶⁹ ESQUERRA RESA, LL , “Creación de la primera entidad de pago en España”, PRÁCTICA mercantil para abogados. Los casos más relevantes en 2011 de los grandes despachos, Allen & Overy [et al.]. 1ª ed. mayo 2012, en Las Rozas (Madrid), La Ley, 2012.

- Estar inscrita en el registro de entidades de pago e inscribir en el registro de altos cargos a los administradores y directores generales del Banco de España.

El art. 6.5 LSP determina que «Una vez obtenida la autorización y tras su constitución e inscripción en el Registro Mercantil, las entidades de pago deberán, antes de iniciar sus actividades quedar inscritas en el Registro Especial de Entidades de Pago, que se creará en el Banco de España».

En ese Registro figurarán además de las entidades de pago autorizadas, sus agentes y sucursales. Igualmente, en dicho registro se harán constar los servicios de pago para los que se haya habilitado a cada entidad de pago. Dicho registro estará a disposición pública para su consulta, será accesible a través de internet y se actualizará periódicamente. En términos muy similares se pronuncia el art. 1.3 del RD 712/2010.

Para finalizar sobre este apartado, la autorización concedida sólo podrá ser revocada cuando concurra alguno de los supuestos establecidos en el art. 7 de la LSP y corresponderá acordar la revocación al Ministro de Economía y Competitividad:

- Si no hace uso de la autorización en un plazo de doce meses.
- Si interrumpe de hecho las actividades específicas de su objeto social durante un período superior a seis meses.
- Si se acredita que obtuvo la autorización por medio de declaraciones falsas o por otro medio irregular.
- Si incumple las condiciones que motivaron la autorización.
- Por renuncia expresa a la autorización.
- Cuando pueda constituir una amenaza para la estabilidad del sistema de pagos en caso de seguir prestando servicios de pago.
- Como sanción.

En sintonía con lo manifestado, cuando el Banco de España tenga conocimiento de que a una entidad de pago de otro Estado miembro de la

Comunidad Europea que opera en España, le ha sido revocada su autorización, acordará de inmediato las medidas pertinentes para que la entidad no inicie nuevas actividades de pago, así como para salvaguardar los intereses de los usuarios de servicios de pago (art. 7.3 LSP).

Así, «la revocación de la autorización se hará constar en todos los Registros públicos correspondientes y, tan pronto como sea notificada al establecimiento, conllevará el cese del mismo, en cuantas operaciones vinieran amparadas por la concesión de la autorización revocada» (art. 7.4 LSP).

Uno de los objetivos primordiales de la normativa aplicable a este tipo de entidades es potenciar la competencia transfronteriza entre entidades (art. 9 RD 712/2010). Para ello se regula tanto la entrada de entidades de pago en España procedente de países miembros y de fuera de la UE. De las entidades de fuera de la UE destacar que se les exige contar con al menos una persona responsable de la gestión de la sucursal en España, y se les puede denegar la autorización en base a criterios de reciprocidad (por ejemplo si el país de origen no autoriza a entidades españolas a operar en él).

Como se puede apreciar los requisitos de constitución son similares a los establecidos para las entidades de dinero electrónico.

4.2. Las entidades de pago híbridas.

Además de la prestación de los servicios de pago que se contemplan en el artículo 1.2 la LSP, las entidades de pago estarán habilitadas para llevar a cabo las siguientes actividades, tal y como indica el art. 9.1 de esta Ley:

- la prestación de servicios operativos o servicios auxiliares estrechamente relacionados, tales como la garantía de la ejecución de operaciones de pago, servicios de cambio de divisas, actividades de custodia y almacenamiento y tratamiento de datos;

- la gestión de sistemas de pago, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 5;
- las actividades económicas distintas de la prestación de servicios de pago, con arreglo a la legislación comunitaria y nacional aplicables.

Conviene, igualmente, resaltar que aunque su actividad pueda ser parcialmente coincidente, las entidades de pago no podrán ser ni entidades de crédito ni entidades de dinero electrónico. No podrán realizar la captación de fondos reembolsables del público, cualquiera que sea su destino, en forma de depósito, préstamo, cesión temporal de activos financieros u otras análogas que no estén sujetas a las normas de ordenación y disciplina del mercado de valores (art. 28.2.b) de la Ley 26/1988), ni emitir dinero electrónico (art. 28.2.c) de la Ley 26/1988). Sin embargo, no se niega que las entidades de pago puedan recibir fondos de los usuarios de servicios de pago, pero esta recepción no será a título de depósito.

En la práctica, puede darse el caso de que la entidad de pago necesite de la colaboración de redes u organizaciones internacionales para la prestación de los servicios que le son propios. Tanto en este caso como en el de prestación de servicios accesorios, de acuerdo con el art. 9.1 LSP y 16 del RD, o de prestación en el mismo local donde se desarrollen los servicios de pago de otras actividades que nada tengan que ver con tales servicios, se habrá de evitar la posible confusión del público sobre la identidad o responsabilidad de la entidad de pago, debiendo quedar perfectamente determinada la identidad del prestador de los servicios de pago. Se faculta expresamente al Banco de España para dictar medidas de transparencia en este sentido.

En este apartado, siguiendo el contenido del art. 9.1 de la Ley 16/2009, distinguimos entre las “actividades cercanas” a las de prestación de servicios de pago de aquéllas otras que no guardan relación con las mismas (art. 9.1.c) LSP). En este último caso nos hallaremos ante un subtipo de las entidades de pago: *las entidades de pago híbridas*²⁷⁰ (art. 23.1 RD 712/2010). En casos extremos, el Banco de España podrá apreciar la incompatibilidad en la prestación simultánea de

²⁷⁰ “Relación de entidades de pago híbridas en España”, a 26 de mayo de 2015, <http://www.bde.es/f/webbde/SGE/regis/ficheros/ren184.pdf>.

servicios de pago y servicios distintos de ellos por una entidad de pago híbrida, obligando a crear una entidad separada para el desarrollo de la actividad de los servicios de pago (art. 24 RD 712/2010).

Cabe destacar las reglas de funcionamiento previstas en la Ley 16/2009 y en el propio Real Decreto 712/2010 (art. 23), respecto a este “subtipo” de entidades de pago, destacándose las siguientes:

- Para ejercer su actividad deberán disponer de al menos un alto directivo con naturaleza de director general o asimilado, responsable de la gestión de los servicios de pago y los servicios auxiliares a los que esté autorizada.

Dicho directivo deberá estar en posesión de los conocimientos necesarios para la prestación de servicios de pago a que se refiere el artículo 2.e). En caso de que la entidad cuente con un órgano colegiado de administración, dichos conocimientos también serán exigibles al menos, uno de sus miembros.

La información sobre los directores generales y asimilados a que se refiere el artículo 3.1 J), se presentará distinguiendo entre los que vayan a tener responsabilidad directa en la prestación de servicios de pago y los restantes:

- La información a que se refieren las letras *f)*, *g)* y *h)* del artículo 3.1 especificará los procedimientos y estructuras organizativas destinados a evitar que los riesgos de las actividades económicas de la solicitante puedan afectar los intereses de los usuarios de servicios de pago o al cumplimiento de las normas sectoriales y de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo aplicables.

La entidad de pago deberá aportar información suficiente sobre las actividades económicas que viene realizando o pretenda realizar y que determinan su calificación como entidad de pago híbrida, así como una previsión de su evolución a medio plazo.

Deberá acompañar, asimismo, información sobre la eventual vinculación o sinergia, comercial, operativa, o de cualquier otra naturaleza, entre dichas actividades y las de pago para las que se solicita autorización, así como sobre los mecanismos que aseguren la separación de las responsabilidades adquiridas en el ejercicio de las actividades pago.

- En el ejercicio de las facultades de control e inspección de las entidades de pago que el artículo 15.1 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, le atribuye, el Banco de España podrá solicitar de las entidades de pago híbridas información sobre las actividades económicas que viene realizando o pretende realizar, que determinan su calificación como tales y que resulten relevantes para el ejercicio de su función de supervisión.
- En cuanto a la contabilidad, la información separada a que se refiere el artículo 14.4 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, deberá disponer de un detalle suficiente, en los términos que establezca el Banco de España, para asegurar su fácil conciliación con los estados reservados que determine el Banco, y permitir una comparación adecuada con la información pública proporcionada por las restantes entidades de pago.

Por último, en ocasiones la entidad de pago híbrida no será apta para prestar simultáneamente todos los servicios previstos en su objeto social, sean de pago o no, debiendo desdoblarse, por indicación del Banco de España: «una entidad de pago híbrida deberá constituir una entidad separada para la actividad de los servicios de pago, en caso de que el Banco de España así lo exija por apreciar que las actividades de la entidad de pago en relación con servicios distintos de los de pago perjudiquen o puedan perjudicar, bien la solidez financiera de la entidad de pago, bien la capacidad de las autoridades competentes para supervisar el cumplimiento de las obligaciones establecidas para la entidad de pago» (art. 24.1 del Real Decreto 712/2010).

4.3. Cuentas de pago de las entidades de pago.

Una de las novedades de la Ley de Servicios de Pago es, a parte de la creación de las entidades de pago, la posibilidad que éstas tienen de abrir cuentas de pago a sus usuarios.

La Ley de Servicios de Pago es parca en la materia, pues en su art. 9.2 establece que «Las entidades de pago únicamente podrán mantener cuentas de pago cuyo uso exclusivo se limite a operaciones de pago. Dichas cuentas no podrán devengar intereses, y quedarán sujetas a las restantes limitaciones operativas que reglamentariamente se determinen para asegurar su finalidad».

Gómez de Miguel²⁷¹ argumenta que aunque la cuenta de pago se vincule a la ejecución de órdenes de pago únicamente, lo cierto es que los negocios jurídicos que hay detrás de ella son extraordinariamente parecidos, si no los mismos, que los que amparan a los depósitos en cuenta corriente de las entidades bancarias: un contrato de depósito irregular (que regula la entrega, mantenimiento y devolución de los fondos entregados) y otro de comisión mercantil (que hace lo propio para las operaciones de pago).

Tal cercanía, continúa Gómez de Miguel, la prohibición vigente que impide captar depósitos a quien no sea entidad de crédito (y por tanto a las entidades de pago), las conocidas cautelas exigibles como protección de los potenciales depositantes (entre ellas, la pertenencia obligatoria a un sistema de garantía de depósitos), y el hecho adicional de que las entidades de pago puedan conceder créditos por cuenta propia, hacen imprescindible, para muchos, deslindar ambas figuras; y a ese fin, a pocos puede parecer bastante la única solución que aporta, indirectamente, la Directiva de Servicios de Pago: que el supervisor se asegure de que las cuentas de pago no se utilizan para un fin distinto al que les es propio.

Seguidamente Gómez de Miguel lista algunos de los problemas que plantean las cuentas de pago:

²⁷¹ GOMEZ DE MIGUEL, J.M., Los nuevos establecimientos de pago”, en Noticias de la Unión Europea, nº 296, sept. 2009.

- La prohibición de que las cuentas de pago devenguen intereses, cuando habría sido más efectiva la fórmula de prohibición de remuneración, por cualquier vía, al titular de la cuenta de pago, lo que incluiría regalos o descuentos, por ejemplo.
- La obligación de que exista una cuenta bancaria de depósito vinculada [lo que ha sido acogido por el art. 22.3 del Real Decreto 712/2010].
- La prohibición de mantener saldos deudores [que finalmente se han admitido, con limitaciones, por el art. 22.4 del Real Decreto 712/2010].
- La prohibición de cobrar por el mantenimiento de la cuenta.
- La prohibición de expedir cheques o pagarés contra esas cuentas.

Brevemente indicar que, según el art. 22.1 del RD, las limitaciones operativas de las cuentas de pago se deberán destacar convenientemente en los contratos suscritos por entidades de pago y usuario. No se aclara qué son «limitaciones operativas», pero del tenor del art. 9.2 LSP y del art. 22 reseñado se desprende que dichas limitaciones serán: el no devengo de intereses; la necesaria vinculación a una operación de pago ejecutada previa o simultáneamente a la apertura de la cuenta, en la que no coincidan ordenante y beneficiario; la existencia de una cuenta vinculada a la cuenta de pago; la necesidad de realizar operaciones de pago en el plazo de un año para evitar el cierre de la cuenta, el régimen de disposición en caso de pluralidad de usuarios en una cuenta de pago (disposición solidaria o mancomunada, y en este caso en qué régimen: una firma, dos, etcétera), los posibles saldos deudores (descubiertos), con su plazo de reposición y cuantía máximos.

De forma sorpresiva, por lo que supone una limitación a la independencia de las entidades de pago respecto de otros proveedores de servicios de pago, en especial de las entidades de crédito, se impone por el art. 22.3 del Real Decreto 712/2010, que toda cuenta de pago haya de tener, desde su apertura y hasta el momento de su cancelación, una cuenta bancaria vinculada. Caso de que inicialmente no se vincule la cuenta de pago a la cuenta de depósito bancaria, aquélla no se podrá abrir.

Por otro lado, también es llamativo que se señale que la cuenta bancaria esté abierta «por uno de sus titulares»; realmente, parece que el Real Decreto quiere decir que no es preciso que haya identidad absoluta entre el usuario o usuarios de la cuenta de pago y el titular o titulares de la cuenta de depósito, siendo suficiente con que uno de los usuarios de la cuenta de pago, caso de que efectivamente haya más de uno, también sea titular de la cuenta bancaria vinculada.

El párrafo segundo del apartado 3 del art. 22 sí da solución expresa al caso de desaparición sobrevinida de la cuenta vinculada, en cuyo caso la entidad de pago tendría obligación de poner a disposición del titular de la cuenta de pago el saldo de ésta, ya sea en su propia sede o depositándolo a su nombre en una cuenta a la vista abierta en una entidad de crédito. Se omite en la solución reglamentaria la consignación del saldo, judicial o notarialmente. Una vez más, como hemos puesto de manifiesto, lo difícil para la entidad de pago será tener conocimiento cabal de las vicisitudes por las que pase la cuenta abierta en la entidad de crédito.

Si transcurre un año sin que en la cuenta de pago se hayan anotado operaciones, la entidad de pago habrá de transferir el saldo existente a la cuenta de depósito vinculada.

Las cuentas de pago²⁷² sólo podrán presentar saldo deudor como resultado de operaciones iniciadas por el beneficiario, lo que apunta a los adeudos domiciliados, pero nunca en operaciones iniciadas por el ordenante titular de la cuenta de pago (por ejemplo, transferencias, o pagos con tarjeta de crédito, aunque este último caso quedaría cubierto, más bien, por la concesión de crédito por las entidades de pago).

El saldo deudor o descubierto de las cuentas de pago tendrá dos límites: uno temporal y otro cuantitativo. El temporal es que no podrá durar más de un mes, el cuantitativo que no podrá exceder de 600 euros. La consecuencia lógica de que el descubierto no se repusiera por el usuario en el plazo de un mes sería, nos parece, el del cierre de la cuenta, sin perjuicio de que la entidad reclamara el efectivo importe del descubierto pendiente de reposición, incrementado, en su caso, con intereses y

²⁷² Diferencias entre una cuenta de pago y una cuenta corriente, www.actibva.com.

comisiones. En cuanto al límite de 600 euros, habría de operar de forma automática, habiéndose perdido la ocasión de reglamentar, como sanción, que en el caso de descubiertos por importe superior la entidad de pago no podría reclamar el exceso sobre tal límite a los titulares de la cuenta.

Por último, aunque el art. 22 del Real Decreto 712/2010 elude pronunciarse sobre los posibles embargos, judiciales o administrativos, del saldo de la cuenta de pago, tratándose de un derecho de crédito del titular frente a la entidad de pago, materializable en cualquiera de las formas tasadas por el art. 1.2 de la Ley de Servicios de Pago, nos parece que dicha opción puede concurrir en la práctica²⁷³.

En cuanto a la apertura formal de una cuenta de pago, según el art. 3.1, párrafo segundo, de la Ley de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, queda prohibida la apertura, contratación o mantenimiento de cuentas anónimas, cifradas o con nombres ficticios, además de que previamente a la contratación se habrá de comprobar la identidad del usuario de pago por medio de documentos fehacientes.

²⁷³ En apoyo a la improcedencia del embargo trabado sobre tarjetas de crédito, la Resolución del 29 de junio de 2004 del Tribunal Económico-Administrativo Regional de Andalucía: «[...] Lo que no cabe es, como se hace en el acuerdo aquí impugnado, identificar saldo indispuerto con derecho de crédito exigible por el deudor frente a la entidad crediticia conminando a la entidad crediticia para su inmediato ingreso en el Tesoro sin esperar siquiera a que el deudor haga acto de disposición del crédito, pues como ha quedado dicho no se trata de fondos cuya puesta a disposición pueda exigirse a la entidad de crédito, que sólo vendrá obligada a ponerlos a disposición de su cliente (o, en su caso, de la Hacienda Pública) previa orden de disposición dada por el deudor o por la propia Administración tributaria caso de que obtuviese legalmente el derecho a subrogarse en la posición de aquél. No dándose estos presupuestos, solo cabe anular el acto impugnado, decretando la improcedencia del embargo trabado sobre el saldo disponible de la tarjeta de crédito contratada por el deudor».

O, la sentencia de la Audiencia Provincial de Ciudad Real, Sección 2.ª, de 20 de mayo de 1993, que establece que «la tarjeta de crédito, que es un mero título de legitimación, no incorpora, pues, propiamente, derechos subjetivos, ya que es un mero instrumento de ejercicio de un derecho contractual nacido de actos concluyentes plenos de significado en el tráfico jurídico».

Es decir, no existe tal derecho de crédito en las tarjetas, ya que se trata de una mera disposición de un límite cuantitativo pactado con la entidad bancaria, que posteriormente habrá de ser devuelto por el titular, incrementado con intereses y comisiones, pero que no entra en su esfera patrimonial. El crédito viene constituido, precisamente, por la cantidad dispuesta, y no por la cantidad que la entidad de crédito ha concedido como límite. El crédito de las tarjetas no es un bien o derecho de crédito propiamente dicho, sino una simple expectativa de disponibilidad con un límite cuantitativo predeterminado por la entidad crediticia, que se concretará, llegado el caso, mediante el uso de la tarjeta en la adquisición de bienes, el pago de servicios o la realización de reintegros por cajero automático, habitualmente.

4.4. Concesión de créditos por las EP.

Las entidades de pago podrán conceder crédito, pero siempre habrá de estar vinculado a la ejecución de operaciones de pago. El art. 9.3 de la Ley de Servicios de Pago impone su ámbito y condiciones.

Las entidades de pago podrán conceder créditos en relación con los servicios de pago contemplados en las letras *d)*, *e)* y *g)* del artículo 1.2 de esta Ley únicamente si se cumplen las siguientes condiciones:

- a) Que se trate de un crédito concedido exclusivamente en relación con la ejecución de una operación de pago;
- b) Que el crédito concedido en relación con el pago, ejecutado con arreglo al artículo 11 de la presente Ley, sea reembolsado dentro de un plazo corto que, en ningún caso, supere los doce meses;
- c) Que dicho crédito no se conceda con cargo a los fondos recibidos o en posesión a efectos de la ejecución de una operación de pago; y,
- d) Que los fondos propios de la entidad de pago sean en todo momento adecuados, conforme a los criterios que a tal efecto establezca el Banco de España teniendo en cuenta la cuantía total de los créditos concedidos».

El crédito se podrá formalizar propiamente como tal, a través de una línea de crédito o tarjeta de crédito, o sobrevenidamente en forma de descubierto vinculado a una cuenta de pago (art. 22.4 del Real Decreto 712/2010).

Acerca de los requisitos de garantía, la Directiva de Servicios de Pago arbitra dos posibles tipos de garantía de los fondos confiados por los usuarios de servicios de pago a las entidades de pago: una privada, consistente en un aval bancario o en una póliza de seguro (de una empresa ajena al grupo de empresas al que eventualmente pertenezca la entidad) que asegure a esos terceros el reembolso de los recursos en caso de insolvencia de la entidad; y otra pública, que se traduce en un privilegio concursal sobre aquellos recursos financieros, privilegio que se materializa en la obligación de la entidad de invertir dichos recursos en activos

seguros y líquidos, y en dar a los usuarios un derecho preferente sobre ellos en caso de insolvencia de la entidad de pago.

El art. 9.4 de la Directiva de Servicios de Pago establece una especie de franquicia en esta materia de los requisitos de garantía «Los Estados miembros o las autoridades competentes también podrán limitar la exigencia de dichos requisitos de salvaguardia a los fondos de usuarios de servicios de pago que superen, a título individual, un umbral de 600 euros», aunque en el caso de nuestro país no se ha hecho uso de tal facultad, lo cual nos parece razonable si lo que se pretende es proteger a los usuarios de este tipo de servicios.

En concreto, las entidades de pago habrán de articular uno de los dos mecanismos siguientes para garantizar las sumas recibidas de los usuarios u otros proveedores:

- a) Los fondos no se mezclarán en ningún momento con los de ninguna persona física o jurídica que no sean usuarios de servicios de pago en cuyo nombre se dispone de los fondos y, en caso de que todavía estén en posesión de la entidad de pago y aún no se hayan entregado al beneficiario o transferido a otro proveedor de servicios de pago al final del día hábil siguiente al día en que se recibieron los fondos, se depositarán en una cuenta separada en una entidad de crédito o se invertirán en activos seguros, líquidos y de bajo riesgo en los términos que se establezcan reglamentariamente.

En este caso, los titulares de los fondos gozarán de derecho de separación sobre las cuentas y activos mencionados en el párrafo precedente, de conformidad con la normativa concursal, en beneficio de los usuarios de servicios de pago, con respecto a posibles reclamaciones de otros acreedores de la entidad de pago, en particular en caso de insolvencia.

- b) Los fondos estarán cubiertos por una póliza de seguro u otra garantía comparable de una compañía de seguros o de una entidad de crédito que disponga de la calidad crediticia mínima que se determine reglamentariamente, que no pertenezcan al mismo grupo que la propia entidad de pago, por una

cantidad equivalente a la que habría sido separada en caso de no existir la póliza de seguro u otra garantía comparable, que se hará efectiva en caso de que haya sido dictado auto de declaración de concurso de la entidad.

Acercas de la garantía del art. 10.1.b) LSP, la póliza de seguro o garantía comparable de una entidad aseguradora o de una entidad de crédito deberá cumplir diversas condiciones, que se detallan en el art. 17.3 del Real Decreto 712/2010.

Para finalizar este apartado, el art. 10.2 de la Ley de Servicios de Pago establece para las entidades de pago híbridas que no hayan sido desdobladas para la prestación de servicios de pago, que con relación a los fondos que reserven para la prestación de servicios de pago futuros habrán de adoptar algunas de las dos medidas del art. 10.1; si la fracción que se destinará a servicios de pago no se conoce de antemano, se habrá de acreditar a satisfacción del Banco de España, con fundamento en datos históricos, por lo que el problema surgirá con respecto a entidades de nueva creación.

4.5. Ejercicio del derecho de establecimiento y libre prestación de servicios.

Nuevamente, Gómez de Miguel²⁷⁴, señala que disponer de una licencia armonizada en el marco comunitario da derecho a establecerse o a prestar servicios libremente en el resto de los Estados miembro, lo cual constituye la esencia del mercado único.

La Directiva de Servicios de Pago no es una excepción en lo que concierne a las entidades de pago, configurando un derecho no sólo como de entrada en cada país, sino también como un derecho a salir del propio (a diferencia de lo que ocurre con los bancos, donde el supervisor nacional puede, en ciertos casos, impedir esa salida). Al igual que con otros operadores financieros para las entidades de pago rige

²⁷⁴ GÓMEZ DE MIGUEL, J.M., «Los nuevos establecimientos de pago», op. cit., págs. 44 y 45.

el principio de que el control supervisor corresponde al Estado miembro de origen, si bien, en el caso de las normas de información y transparencia frente a los clientes, las aplicables a las sucursales abiertas en otros Estados miembro serán las del país de acogida.

4.5.1. Pasaporte comunitario de entidades de pago.

El art. 11.1 de la Ley 16/2009 determina que «Cuando una entidad de pago española pretenda prestar servicios de pago por primera vez en otro Estado miembro de la Unión Europea, mediante el establecimiento de una sucursal o en régimen de libre prestación de servicios, deberá comunicarlo previamente al Banco de España»²⁷⁵.

En el plazo máximo de un mes a contar desde la recepción de dicha comunicación, el Banco de España deberá comunicar a las autoridades competentes del Estado de acogida:

- a) el nombre y la dirección de la entidad de pago;
- b) los nombres de las personas responsables de la gestión de la sucursal, así como su estructura organizativa y su dirección previsible; y,
- c) el tipo de servicios de pago que se pretenden prestar.

²⁷⁵ A la comunicación acompañará, al menos, la siguiente información: Un programa de actividades en el que se indiquen, en particular, las operaciones del artículo 1.2 [de la Ley de Servicios de Pago] que pretenda realizar y, en su caso, la estructura de la organización de la sucursal y su domicilio previsible; y, el nombre y la trayectoria profesional de los directivos responsables de la sucursal.

Esta información también se habrá de facilitar por las entidades de pago autorizadas en otro Estado miembro que deseen operar en España, con sucursal o en régimen de libre prestación de servicios: «Recibida por el BdE una comunicación de la autoridad supervisora de la entidad de pago, que contenga, al menos, la información prevista en el apartado 1 anterior, y cumplidos los demás requisitos que reglamentariamente se determinen, se procederá a inscribir la sucursal en el correspondiente Registro Especial de Entidades de Pago, momento a partir del cual podrá la sucursal iniciar sus actividades en España» (art. 11.2, párrafo tercero, LSP).

Asimismo, «Reglamentariamente se determinará la forma de proceder en el caso de que la entidad de pago pretenda efectuar cambios que entrañen modificación de las informaciones comunicadas al BdE» (art. 11.3 LSP). Este art. 11.3 LSP se desarrolla por el art. 10.3 del Reglamento 712/2010: «Si, una vez abierta la sucursal, la entidad de pago autorizada en otro Estado Miembro de la Unión Europea pretendiera modificar el contenido de alguna de las informaciones relacionadas en el apartado 1 [que son las contenidas en la solicitud inicial], deberá comunicarlo al BdE, sin perjuicio de la comunicación que proceda a su autoridad supervisora, al menos un mes antes de efectuar el cambio. También se deberá comunicar al BdE el cierre de la sucursal, al menos con tres meses de antelación a la fecha prevista para ello».

De forma inversa, el art. 11.2 LSP establece que «Las entidades de pago autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea, que no se hayan acogido, total o parcialmente, a las excepciones permitidas por el artículo 26 de la Directiva 2007/64, podrán prestar en España, bien mediante la apertura de una sucursal, bien en régimen de libre prestación de servicios, los servicios de pago contemplados en el artículo 1.2».

El art. 26 de la Directiva de Servicios de Pago permite exonerar del cumplimiento de algunos requisitos, por la menor envergadura de sus actividades, e inscribir en el registro público de entidades de pago, sus agentes y sus sucursales que se constituya en cada Estado miembro, a las personas físicas o jurídicas cuando concurren las siguientes circunstancias:

- a) Que la media de los 12 meses precedentes de la cuantía total de las operaciones de pago ejecutadas por la persona de que se trate, incluidos los posibles agentes con respecto a los cuales asume plena responsabilidad, no sea superior a 3 millones de euros mensuales. Esta obligación se evaluará con respecto a la cuantía total de las operaciones de pago prevista en su plan de negocios, a menos que las autoridades competentes exijan la modificación de dicho plan, y
- b) Que ninguna de las personas jurídicas responsables de la gestión o explotación de las actividades empresariales haya sido condenada por delitos de blanqueo de dinero o financiación del terrorismo u otros delitos de carácter financiero.

El motivo de la excepción del art. 11.2 LSP es que según el art. 26.2 de la Directiva de Servicios de Pago, «Toda persona física o jurídica registrada de conformidad con el apartado 1 estará obligada a fijar su administración central o lugar de residencia en el Estado miembro en que ejerza efectivamente sus actividades», lo que excluiría el establecimiento de sucursal o régimen de libre prestación de servicios.

Las entidades de pago de otro Estado miembro que deseen prestar servicios de pago en España mediante apertura de una sucursal o en régimen de libre prestación de servicios «deberán respetar en el ejercicio de su actividad en España las disposiciones dictadas por razones de interés general, ya sean éstas de ámbito estatal, autonómico o local» (art. 11.4 LSP).

Para la apertura de sucursales se establece por el art. 11.2, párrafo tercero, que «recibida por el Banco de España una comunicación de la autoridad supervisora de la entidad de pago, que contenga, al menos, la información prevista en el apartado 1 anterior, y cumplidos los demás requisitos que reglamentariamente se determinen, se procederá a inscribir la sucursal en el correspondiente Registro Especial de Entidades de Pago, momento a partir del cual podrá la sucursal iniciar sus actividades en España»²⁷⁶.

La apertura en España de sucursales de entidades de pago autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea no requerirá autorización previa, ni dotación específica de recursos (art. 11.2, párrafo segundo, LSP). Aunque no se dice expresamente con relación a la apertura en otro Estado miembro de sucursales de entidades de pago autorizadas en España, tampoco sería exigible a éstas, como es natural, ni autorización ni dotación de recursos, por haber sido cumplidos tales requisitos en la concesión originaria de la autorización.

²⁷⁶ El art. 10, apartados 1 y 2, del Real Decreto 712/2010 desarrolla lo establecido por la Ley de Servicios de Pago en el párrafo tercero del art. 11.2: «1. La apertura en España de sucursales de entidades de pago autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea quedará condicionada a que el BdE reciba una comunicación de la autoridad supervisora de la entidad de pago que contenga, al menos, la siguiente información:

- a) El nombre y dirección de la entidad de pago.
- b) Un programa de actividades en el que se indique, en particular, las operaciones que pretende realizar y la estructura de la organización de la sucursal.
- c) El nombre y el domicilio en España donde pueda ser requerida a la sucursal toda la información necesaria.
- d) El nombre e historial de los directivos responsables de la sucursal.

2. Recibida la comunicación, el BdE lo notificará a la entidad de pago y ésta, tras haber inscrito la sucursal en el Registro Mercantil, procederá igualmente a su inscripción en el Registro Especial del BdE, comunicando a éste la fecha del inicio efectivo de sus actividades.

Transcurrido un año desde que se hubiera notificado a la entidad de pago la recepción de la comunicación efectuada por su autoridad supervisora, sin que la entidad haya iniciado sus actividades, deberá iniciarse de nuevo el trámite previsto en el apartado 1».

En cuanto a la libre prestación de servicios, según el art. 11.2, párrafo cuarto, LSP: «Las entidades de pago autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea podrán iniciar en España su actividad en régimen de libre prestación de servicios tan pronto como el Banco de España reciba una comunicación de su autoridad supervisora indicando qué actividades pretenden realizar en España. Ese régimen será también de aplicación cuando la entidad de pago pretenda iniciar por primera vez en España alguna otra actividad de las señaladas en el artículo 1.2».

En todos estos casos se habrá de atender necesariamente a lo dispuesto en el art. 11.7 de la Ley de Servicios de Pago, que hace referencia a que habrá que atender también a otras normas, concretamente las referentes a medidas de prevención de blanqueo de capitales y sus disposiciones de desarrollo, y sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento (CE) 1781/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de noviembre de 2006, relativo a la información sobre los ordenantes que acompaña a las transferencias de fondo.

4.5.2. Agentes y delegación de la prestación de funciones.

En esta particular materia, la Ley de Servicios de Pago es parca pues se limita a remitir al desarrollo reglamentario en su art. 12:

1. Reglamentariamente se fijarán los requisitos que deban reunir quienes actúen con carácter habitual como agentes de las entidades de pago y las condiciones a que estarán sometidos en el ejercicio de su actividad.
2. Del mismo modo se establecerán las condiciones en las que las entidades de pago podrán delegar la prestación de funciones operativas relacionadas con los servicios de pago.

Los artículos 13, 14 y 15 del Real Decreto 712/2010 tratan sobre los agentes, con alguna mención adicional en el art. 10, apartados 4 y 5, y el art. 16 sobre la delegación de funciones.

Las entidades financieras se suelen valer con cierta frecuencia de agentes que actúan en nombre y por cuenta de aquéllas, prestándoles apoyo en el desarrollo de su actividad típica. Tenemos el ejemplo de los agentes de las entidades de crédito, regulados en el art. 22 del Real Decreto 1245/1995, o el de los agentes de las compañías de seguros, previstos en el art. 9 de la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados.

Las entidades de pago no son ajenas a este desarrollo de su actividad por medio de agentes. El art. 2.22 de la Ley de Servicios de Pago define al agente como «una persona física o jurídica que presta servicios de pago en nombre de un proveedor de servicios de pago».

El art. 13 del Real Decreto 712/2010 amplía la escueta definición anterior: «se entenderá por agente de una entidad de pago una persona física o jurídica que presta servicios de pago en nombre de una entidad de pago. No tendrán esta consideración los mandatarios con poderes para una operación específica, ni las personas ligadas a la entidad de pago o su grupo por una relación laboral».

Es decir, persona física, o jurídica, no ligada laboralmente a la entidad de pago por cuenta de la que actúa ni a empresas de su grupo, quedando también excluido quien haya sido facultado con poder especial, lo que, *sensu contrario*, implica que si el agente es un apoderado con poder general, dicho poder habrá de tener acceso a la hoja de la entidad de pago en el Registro Mercantil (art. 94.5.º del Reglamento del Registro Mercantil), con la publicidad que ello comporta, la cual se ve reforzada por la necesaria inclusión del agente en el Registro Especial de Entidades de Pago en el Banco de España (art. 14.2, párrafo primero, del Real Decreto 712/2010)²⁷⁷.

²⁷⁷ Antes de incluir al agente en el registro, el BdE procederá, en caso de que considere que la información facilitada es incorrecta, a ulteriores averiguaciones para comprobar dicha información. También podrá requerir a la entidad de pago para que modifique los procedimientos a que se refiere el apartado anterior [del art. 14] para asegurar su cumplimiento de la normativa sectorial. Si como consecuencia de dichas averiguaciones adicionales el BdE considera que la información que se le ha proporcionado con arreglo a lo dispuesto en el apartado 1 [del art. 14] no es correcta, negará la inclusión del agente de que se trate en dicho registro (art. 14.2, párrafos segundo y tercero, del Real Decreto 712/2010).

Previamente al inicio de las actividades por el agente se habrá de firmar el correspondiente contrato de agencia entre éste y entidad de pago, que habrá de respetar la regulación que ahora estamos comentando, aunque en lo no previsto por ella, con carácter supletorio, se podría tomar en consideración la Ley 12/1992, de 27 de mayo, sobre Contrato de Agencia²⁷⁸.

El art. 14.1 del Real Decreto 712/2010 señala, para el desarrollo en España de la actividad de la entidad de pago mediante agentes, que: “Las entidades de pago españolas y las sucursales en España de entidades de pago extranjeras que tengan el propósito de prestar servicios de pago a través de un agente, deberán suministrar al Banco de España información relativa a los procedimientos y órganos de control interno y de comunicación que vayan a utilizar en sus relaciones con los agentes tanto para prevenir e impedir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, como para asegurar el cumplimiento de la normativa sectorial aplicable.

El Banco de España dará traslado de tales procedimientos al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias. Estas entidades comunicarán asimismo al Banco de España el nombre y domicilio del agente, los servicios de pago que vaya a prestar y los procedimientos adoptados para seleccionar y formar a sus agentes y asegurarse de que estos cuentan con los conocimientos y capacidades necesarios.

En el caso de agentes personas jurídicas, la información anterior estará referida a sus directores o personas responsables».

En el caso de entidades de pago comunitarias que actúen en España a través de agentes, «Recibida la comunicación del supervisor de una entidad de pago autorizada en otro Estado Miembro de la Unión Europea de su intención de establecer una sucursal en España o de prestar servicios de pago en España de

²⁷⁸ Ley que define del siguiente modo el contrato de agencia en su art. 1: «Por el contrato de agencia una persona natural o jurídica, denominada agente, se obliga frente a otra de manera continuada o estable a cambio de una remuneración, a promover actos u operaciones de comercio por cuenta ajena, o a promoverlos y concluirlos por cuenta y en nombre ajenos, como intermediario independiente, sin asumir, salvo pacto en contrario, el riesgo y ventura de tales operaciones», y su carácter supletorio en el art. 3.1 («En defecto de Ley que les sea expresamente aplicable, las distintas modalidades del contrato de agencia, cualquiera que sea su denominación, se regirán por lo dispuesto en la presente Ley, cuyos preceptos tienen carácter imperativo a no ser que en ellos se disponga expresamente otra cosa»).

forma permanente mediante agentes radicados en España, el Banco de España dará traslado de la comunicación al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

El Banco de España, previo informe del Servicio Ejecutivo, informará a las autoridades competentes del Estado Miembro de origen de la entidad de pago cuando tenga motivos razonables para sospechar que se están perpetrando o ya se han perpetrado o intentado actividades de blanqueo de dinero o de financiación del terrorismo o que la contratación de los agentes o el establecimiento de la sucursal podrían aumentar el riesgo de blanqueo de dinero o financiación del terrorismo» (art. 10.5 del Real Decreto 712/2010).

No es difícil apreciar la preocupación que provocan los agentes de las entidades de pago, en particular en lo relativo a la prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

En este punto, la eliminación de la obligación de exclusividad puede conducir a que la dificultad hoy existente para detectar estas operativas se convierta en insalvable. En efecto, si un agente puede serlo al mismo tiempo de varias entidades de pago, el fraccionamiento de las operaciones entre varias entidades hará que éstas no puedan detectar las operaciones.

El art. 14.3 del Real Decreto 712/2010 se ocupa de la hipótesis de que sea una entidad de pago española la que pretenda prestar servicios de pago en otro Estado socio de la Unión Europea mediante la contratación de un agente, lo que supondrá que haya de cumplir con los requisitos que llevamos expuestos del mismo art. 14 y, adicionalmente, con los del art. 11.1 de la Ley de Servicios de Pago, que ya hemos comentado con anterioridad. Cuando pretenda utilizar una red permanente de agentes en dicho Estado miembro, deberá comunicar al Banco de España la identidad de las personas que serán responsables de la gestión de la red de agentes en el Estado Miembro de acogida, así como un domicilio en el mismo.

En este caso, antes de que pueda registrarse al agente, el Banco de España informará a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida de su intención de registrar a dicho agente y tendrá en cuenta su opinión al respecto.

Como es natural, de los actos del agente responde la entidad de pago, que será responsable del cumplimiento por el agente de las obligaciones establecidas en el Real Decreto 712/2010 o en otras normas (art. 15.1 del Real Decreto 712/2010), lo que manifiestamente nos dirige, por las especiales características del sector, a las normas de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. En consecuencia, las entidades de pago deberían desarrollar procedimientos de control adecuados a estos efectos.

Las entidades de pago y sus agentes²⁷⁹ estarán sometidos al cumplimiento de algunas obligaciones en interés de la transparencia frente a la clientela (art. 15.2 del Real Decreto 712/2010).

El art. 16 del Real Decreto 712/2010 se parece referir no a la prestación de servicios de pago en nombre y por cuenta de la entidad de pago, función que se correspondería con la del agente, sino a la colaboración de otras empresas o profesionales en el desarrollo de funciones internas que son propias de la entidad de pago. Nos hallaríamos por tanto ante el llamado *outsourcing*, esto es, la estrategia empresarial consistente en la externalización de actividades y funciones que podrían haber sido desarrolladas en el seno de la propia empresa, suponiendo dicha colaboración externa empresarial la sustitución de relaciones internas de carácter laboral por otras articuladas mediante contratos mercantiles de diversa naturaleza: contratos de distribución, de financiación, etc²⁸⁰.

²⁷⁹ Lo que incluye a los agentes de entidades de pago autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea: «Los agentes de entidades de pago autorizadas en otro Estado Miembro de la Unión Europea deberán respetar en el ejercicio de su actividad en España iguales normas que las que vienen obligados a observar los agentes de entidades de pago españolas, e conformidad con lo previsto en el artículo 15» (art. 10.4, párrafo segundo, del Real Decreto 712/2010).

²⁸⁰ FERNÁNDEZ MARTÍNEZ, J.M., (coord.), Diccionario Jurídico, op. cit., pág. 564.

El art. 16 del Real Decreto 712/2010 diferencia entre delegación de funciones operativas esenciales y otras delegaciones de funciones operativas (o delegaciones no esenciales, por contraposición).

Una función operativa es esencial si una anomalía o deficiencia en su ejecución puede, bien afectar, de modo considerable, a la capacidad de la entidad de pago para cumplir permanentemente las condiciones y obligaciones que se derivan de su autorización y del régimen establecido en la Ley 16/2009, bien afectar a los resultados financieros, a su solvencia o a la continuidad de su actividad.

Por eliminación, las demás delegaciones serán simplemente de funciones operativas o no esenciales.

La delegación de funciones operativas esenciales deberá realizarse de modo tal que no afecte significativamente ni a la calidad del control interno de dichas funciones por parte de la entidad de pago, ni a la capacidad del Banco de España para controlar que la entidad de pago cumple todas las obligaciones que establece la legislación vigente (art. 16.1 del Real Decreto 712/2010).

En la delegación de funciones operativas esenciales se habrá de observar, en todo caso, lo siguiente (art. 16.3 del Real Decreto 712/2010):

- a) No supondrá en ningún caso el traslado de responsabilidad por parte de la alta dirección.
- b) No alterará las relaciones y obligaciones de la entidad de pago de conformidad con la legislación vigente con respecto a sus usuarios ni con respecto al Banco de España.
- c) No irá en menoscabo de las condiciones que debe cumplir la entidad de pago para recibir y conservar la autorización de conformidad con el presente real decreto.
- d) No dará lugar a la supresión o modificación de ninguna de las restantes condiciones a las que se haya supeditado la autorización de la entidad de pago.

- e) El acuerdo de delegación entre la entidad de pago y el tercero deberá plasmarse en un contrato escrito en el que se concretarán los derechos y obligaciones de las partes.

Cuando una entidad de pago pretenda delegar funciones operativas esenciales relacionadas con los servicios de pago, deberá informar de ello al Banco de España al menos con un mes de antelación, acompañando información detallada sobre las características de la delegación y la identidad de la empresa en que se pretendan delegar. En ese plazo, el Banco de España podrá, motivadamente, oponerse a la delegación, cuando aprecie que no se satisface lo establecido en el art. 16 del Real Decreto (art. 16.2, párrafo primero, del Real Decreto 712/2010).

Por el contrario, en otras delegaciones de funciones operativas, bastará con informar al Banco de España en el plazo de un mes a contar desde el momento en que la delegación tenga efectividad.

Es decir, la delegación esencial será previa a su efectividad y quedará condicionada a la aprobación del Banco de España, en tanto que la no esencial simplemente se notificará dentro del mes siguiente a la delegación.

4.6. Supervisión de las entidades de pago.

La supervisión, control e inspección de las entidades de pago, en la medida en que presten servicios de pago o auxiliares y no otros distintos (art. 9.1.c LSP), es asumida por el Banco de España. También corresponderá al Banco de España la creación e inscripción de las entidades de pago en el Registro administrativo oportuno.

Las competencias del Banco de España, en el marco de lo establecido por el art. 43.bis de la Ley de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, con las adaptaciones que reglamentariamente se pudieran determinar, se extenderán a cualquier oficina, centro o agente dentro o fuera del territorio español y, cuando sea

preciso, a las sociedades que se integren en el grupo de la afectada (art. 15.1, párrafo primero, LSP).

A estos efectos, el Banco de España podrá recabar de las entidades y personas sujetas a su supervisión cuanta información sea necesaria para comprobar el cumplimiento de la normativa de ordenación y disciplina a que aquellas estén sujetas.

Con el fin de que el Banco de España pueda obtener dicha información, o confirmar su veracidad, las entidades y personas mencionadas quedan obligadas a poner a disposición del Banco cuantos libros, registros y documentos considere precisos, incluidos los programas informáticos, ficheros y bases de datos, sea cual sea su soporte, físico o virtual. También podrá emitir recomendaciones o guías dirigidas a las entidades y grupos supervisados, en su caso, indicando los criterios, prácticas o procedimientos, que considere adecuados para favorecer una adecuada evaluación de los riesgos a que están o puedan estar expuestos así como el mejor cumplimiento de las normas de ordenación y disciplina de los sujetos supervisados (art. 15.1, párrafos segundo y tercero LSP).

Las resoluciones que dicte el Banco de España en el ejercicio de las funciones a que se refieren los apartados anteriores serán susceptibles de recurso ante el Ministro de Economía y Competitividad.

Los apartados 2 a 5, ambos inclusive, del art. 15 de la Ley de Servicios de Pago incluyen reglas de actuación específica para los supuestos de supervisión en otros Estados miembros de la Unión Europea de entidades españolas, o en España de entidades de otros socios comunitarios²⁸¹.

²⁸¹ «2. El BdE deberá informar a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida siempre que desee efectuar inspecciones in situ en el territorio de este último. El BdE podrá encomendar a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida la realización de inspecciones in situ en la entidad de que se trate.

El BdE podrá, en el ejercicio de sus propias competencias de control, en particular en lo que se refiere al adecuado funcionamiento del sistema de pagos, inspeccionar las sucursales de entidades de pago autorizadas en otros Estados miembros de la Unión Europea. Asimismo, podrá asumir la realización de las inspecciones que en relación con esas sucursales le hayan sido encomendadas por las autoridades supervisoras del Estado miembro donde la entidad haya sido autorizada.

Para obtener la mayor eficacia en el desarrollo de estas funciones de inspección y control en las que se presente un elemento de internacionalidad, se regulan en detalle las obligaciones de colaboración e intercambio de información del Banco de España con otras autoridades distintas de los supervisores.

Lógicamente, estos cauces de contacto serán más amplios y más laxas las obligaciones observables cuando se trate de autoridades de Estados miembro de la Unión Europea, en tanto que cuando sean países ajenos a dicho ámbito los que interesen la solicitud de información se atenderá a criterios de reciprocidad y homologación de condiciones con respecto a las exigibles en nuestro país en materia de secreto profesional²⁸². Según los párrafos segundo y tercero del art. 16.1 de la Ley de Servicios de Pago:

- En el caso de que las autoridades competentes no pertenezcan a otro Estado miembro de la Unión Europea, el suministro de estas informaciones exigirá que exista reciprocidad y que las autoridades competentes se hallen sujetas al deber de secreto profesional en condiciones que, como mínimo, sean equiparables a las establecidas por las leyes españolas.

Todo lo anterior se entiende con independencia de las competencias del propio BdE o de otras autoridades españolas responsables de que la actividad de la sucursal se realice de conformidad con las normas de interés general aplicables. Para el adecuado ejercicio de sus funciones, el BdE podrá recabar de las sucursales de las entidades de pago comunitarias la misma información que exija a las entidades españolas.

Para el adecuado ejercicio de sus funciones, el BdE podrá recabar de las sucursales de las entidades de pago comunitarias la misma información que exija a las entidades españolas.

La supervisión del BdE podrá alcanzar igualmente a las personas españolas que controlen entidades de pago de otros Estados miembros de la Unión Europea, dentro del marco de la colaboración con las autoridades responsables de la supervisión de dichas entidades».

²⁸² Las particulares reglas sobre secreto profesional forman parte del art. 29 del Real Decreto 712/2010, el cual es en su párrafo primero dicción casi literal del art. 6.3 del Real Decreto Legislativo 1298/1986. Según el apartado primero del art. 29 del Real Decreto 712/2010, «Todas las personas que desempeñen una actividad para el BdE y hayan tenido conocimiento de datos de carácter reservado están obligadas a guardar secreto. El incumplimiento de esta obligación determinará las responsabilidades penales y las demás previstas por las leyes. Estas personas no podrán prestar declaración ni testimonio ni publicar, comunicar o exhibir datos o documentos reservados, ni siquiera después de haber cesado en el servicio, salvo permiso expreso otorgado por el órgano competente del BdE. Si dicho permiso no fuera concedido, la persona afectada mantendrá el secreto y quedará exenta de la responsabilidad que de ello dimane». Asimismo, se observará estricto secreto profesional en relación con el intercambio de información indicado en los artículos 16.1 y 16.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago (art. 29.3 del Real Decreto 712/2010).

Un elenco de excepciones al deber de secreto enuncia el art. 6.4 del Real Decreto- Legislativo 1298/1986, que expresamente resulta aplicable a las entidades de pago por la remisión del art. 16.2 LSP.

- En el caso de que las autoridades competentes pertenezcan a otro Estado miembro de la Unión Europea, el Banco de España facilitará a las interesadas, por propia iniciativa, cualquier información que sea esencial para el ejercicio de sus tareas de supervisión, y, cuando se le solicite, toda información pertinente a iguales fines.

De conformidad con el art. 16.3 LSP, el Banco de España podrá intercambiar información relevante para el ejercicio de sus respectivas competencias con:

- a) El Banco Central Europeo y los bancos centrales nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea, en su calidad de autoridades monetarias y de supervisión, y, en su caso, con otras autoridades públicas responsables de la vigilancia de los sistemas de pago y liquidación.
- b) Otras autoridades pertinentes designadas en virtud de la presente Ley, de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, de la Ley 19/1993, de 28 de diciembre, sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales²⁸³ y sus disposiciones de desarrollo y de otras disposiciones de Derecho comunitario aplicables a los proveedores de servicios de pago.

Tras el repaso pormenorizado de los principales proveedores de servicios de pago que actualmente operan en la intermediación de los pagos en el mercado interior, pasamos a analizar a uno de los proveedores de pago que con mayor rapidez y acogimiento favorable ha tenido en nuestra sociedad, PayPal.

²⁸³ Mención que se ha de entender a la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. En relación con este tema hay que destacar la Directiva (UE) 2015/849 del Parlamento y del Consejo, de 20 de mayo de 2015, relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, y por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 648/2012 del Parlamento y del Consejo, y se derogan la Directiva 2005/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva 2006/70/CE de la Comisión.

CAPITULO IV

PAYPAL

LA INICIATIVA QUE HA REVOLUCIONADO LOS SERVICIOS DE PAGO

1. INTRODUCCION.

Parece mentira que todavía no se haya implantado un sistema de pagos generalizado en la Red que no implique la necesidad de dar nuestros datos de carácter personal. Eso hace que las compras se retraigan por miedo a los fraudes y al uso que se pueda dar a nuestros datos. Iniciativas, como PayPal, se dieron cuenta de este problema e idearon un sistema que simplificaba el proceso de pago y limitaba los datos que se facilitaban al vendedor final, creando confianza en el cliente y potenciando el comercio electrónico.

Hoy en día es innegable reconocer que PayPal se ha convertido en una plataforma de pagos global presente en 203 mercados, que permite pagar en más de 100 monedas diferentes, retirar fondos de sus cuentas bancarias en 57 divisas y mantener el saldo de sus cuentas PayPal en 26 divisas²⁸⁴.

Es decir, por medio de Paypal se realizan transferencias de dinero entre usuarios que tengan correo electrónico, una alternativa al tradicional método en papel como los cheques o giros postales, e igualmente por medio de este sistema,

²⁸⁴ - MÉTRICAS FINANCIERAS ANUALES-2014-

- Los ingresos anuales de PayPal 2014 fueron de 7.900 millones de dólares, lo que supone un aumento del 19% año tras año.
 - Los ingresos de PayPal representaron el 44% de los ingresos de eBay Inc. en 2014.
 - Volumen total neto de pago de PayPal en el 2014 fue 228.000 millones de dólares, un aumento de 27% anual lo que representa aproximadamente 624 millones dólares en pagos de todos los días.
 - El área de Merchant Services PayPal procesó 168.000 millones dólares en 2014, un 34% más que el año anterior.
 - PayPal procesó 46.000 millones dólares en volumen de pagos móviles en 2014, un 68% más que en el 2013.
 - Más de una cuarta parte de los pagos realizados con PayPal en 2014 se realizaron a través de un dispositivo móvil.
 - El volumen total de pago de Venmo en 2014 fue de 2.400 millones de dólares.
- www.paypal-media.com/es/about

se procesan peticiones de pago a través del comercio electrónico y otros servicios web, por los que cobra un porcentaje al vendedor.

PayPal se ha situado a la vanguardia de la revolución de los pagos digitales²⁸⁵, procesando casi 10 millones de pagos al día. Ofrece a los usuarios las mejores maneras de conectarse con su dinero y con los demás, permitiendo enviar dinero sin compartir información financiera, y con la flexibilidad de pagar desde el saldo en cuenta corriente, cuentas bancarias o tarjetas de crédito. Con más de 157 millones de cuentas activas, PayPal ha creado un sistema para que empresas y personas realicen sus transacciones en internet con total seguridad, tanto en comercios como a través de dispositivos móviles.

1.1. Historia de PayPal (1998-2015).

Esta empresa norteamericana²⁸⁶ fue fundada en septiembre de 1998 por Peter Thiel, Elon Musk y Max Levchin inicialmente bajo el nombre de Fieldlink. Su principal objetivo estaba orientado a la seguridad, permitía a los usuarios almacenar información encriptada en Palm Pilots y otros PDAs, convirtiéndolos en monederos digitales. Su teoría era que éstos eran más seguros, ya que tener dinero en un monedero físico podía ser susceptible de robo.

Posteriormente, en diciembre, Levchin y Thiel crean Confinity, fusionando las palabras confianza e infinidad. Por entonces, el principal fin de la empresa era hacer posible las transferencias monetarias exclusivamente en PDAs.

En octubre de 1999, nace la “esencia” del sistema PayPal, se desarrolla una “demo” online que permite realizar pagos por correo electrónico. Peter Thiel prometió “dar a los ciudadanos un control de su dinero como nunca lo habían tenido”, así,

²⁸⁵ “PayPal busca estar a la vanguardia del comercio electrónico móvil”, 23.01.2014.

<http://www.siliconnews.es/2014/01/23/paypal-busca-estar-la-vanguardia-del-comercio-electronico-movil/>

²⁸⁶ ¿Qué es PayPal?, <http://www.alegsa.com.ar/Dic/paypal.php>; <http://es.wikipedia.org/wiki/PayPal>;

mientras el mundo se transformaba, la visión de PayPal se mantenía inquebrantable, guiando a la compañía en una evolución marcada por la innovación.

En el año 2000, se dan cuenta de que los usuarios de eBay están publicando el logo de PayPal en sus páginas de subasta para animar a otros a crear sus propias cuentas. PayPal modifica su negocio rápidamente para permitir los pagos en eBay. La comunidad de eBay adopta el servicio y las cuentas de PayPal ocupan el lugar del propio sistema de pagos ideado por eBay, llamado Billpoint.

El pago en la web se convirtió en un negocio apetecible y rentable, al ser un nicho que la banca aún no gestionaba en exclusiva, de ahí que, una agresiva campaña de marketing ofreciendo primero 10 dólares y luego 5 dólares por registrarse en el sistema, provocó que el crecimiento de uso fuese meteórico.

En ese año, adopta el nombre de X.com tras su fusión con dicha compañía (empresa de servicios bancarios) pero dicho dominio X.com podría sugerir otras actividades que no se ajustaban al objeto social de la empresa, y en el año 2001, adopta la actual denominación PayPal, como mundialmente es conocida.

En el año 2002, PayPal comienza a cotizar en la Bolsa de valores del NASDAQ y en octubre de ese mismo año, eBay Inc. adquiere PayPal, por 1500 millones de dólares²⁸⁷, combinando, así, la fuerza del mayor mercado online en el mundo con el sistema de pagos líder en la Red.

PayPal lanza en mayo de 2004, sus primeras APIs con las que los desarrolladores y los comercios pueden crear aplicaciones y servicios de pago online más avanzados.

En mayo de 2005, PayPal empezó a operar en España, y en septiembre de ese mismo año anunció un servicio de micropagos para bienes digitales.

²⁸⁷ "PayPal –ebay, la historia del pequeño que acaba ganándole la partida a su dueño", 28.04.2015, <http://www.elblogsalmon.com/empresas/paypal-ebay-la-historia-del-pequeno-que-acaba-ganandole-la-partida-a-su-dueno>,

Durante abril de 2006, PayPal introduce un nuevo servicio que permite a sus usuarios manejar el dinero a través de mensajes de texto mediante teléfonos móviles en cualquier momento y lugar. Es decir, esta empresa se percató del potencial que la telefonía móvil tendría en los sistemas de pago y comenzó a expandir su potencial en el desarrollo de este campo.

Igualmente, en noviembre de 2006, comienza a estar disponible la opción de Pago express²⁸⁸ de PayPal en España.

En marzo de 2007, la Comisión de Vigilancia del Sector Financiero (CSSF) en Luxemburgo, concedió a PayPal una licencia bancaria²⁸⁹ para la Unión Europea que le permitía continuar con su expansión por Europa al prestar sus servicios a un mayor número de comercios digitales en el continente.

Ya en octubre de 2008, PayPal adquiere la sociedad Bill me Later que permite a los vendedores ofrecer un crédito transaccional a sus clientes en el momento de la compra.

Por su parte, PayPal en agosto de 2009 logra su primer millón de cuentas de usuario activas en España y en septiembre de ese año lanzó también, en nuestro país, la solución PayPal Móvil, un servicio para enviar y recibir dinero desde el teléfono móvil. Ese mismo año, en noviembre, inaugura su plataforma de pagos global PayPal X que supone un hito dentro de la innovación en los sistemas de pago.

Siguiendo la trayectoria de expansionarse en el campo de la telefonía móvil, en abril de 2010, la aplicación móvil de PayPal para iPhone, lanzada el 15 de marzo en la App Store de Apple, alcanzó en tan sólo tres semanas un millón de descargas.

²⁸⁸ www.paypal.com/es/webapps/mpp/express-checkout- Pago express.

²⁸⁹ PayPal Europe dispone de las licencias necesarias como institución de crédito en Luxemburgo de acuerdo con el Artículo 2 de la ley del 5 de abril de 1993 sobre el sector financiero con las enmiendas correspondientes y está bajo la supervisión prudencial de la autoridad supervisora de Luxemburgo, la Commission de Surveillance du Secteur Financier, con sucursal registrada en L-1150 Luxemburgo.

Como el servicio proporcionado por PayPal Europe se limita a emitir dinero electrónico, lo cual no se puede considerarse como depósito o como servicio de inversiones según la Ley. Los clientes de PayPal Europe no están protegidos por los planes de garantía de depósitos de la Association pour la Garantie des Dépôts Luxembourg (AGDL).

Incluía funcionalidades como dividir la cuenta, reunir dinero o transferir dinero con la función Bump, es decir, con solo chocar dos iPhone.

Por otro lado, en octubre de 2010, PayPal presentó una solución específica para el pago de bienes digitales. Con ella los consumidores abonarían estos productos con un par de clicks, sin tener que abandonar la web en la que se encuentren, bien sea de juegos, noticias, música, vídeos o un medio de comunicación. A través de esta aplicación se proporciona un modo rápido, seguro y rentable para enviar y recibir micropagos de forma global.

En nuestro país, en marzo de 2011, PayPal firmó un acuerdo de colaboración con la Caixa²⁹⁰, mediante el cual los comercios clientes de la Caixa pueden aceptar PayPal como medio de pago para sus ventas en Internet. Además, la Caixa integra a PayPal en su plataforma de banca electrónica, Línea Abierta, de tal modo que todos los clientes de la Caixa pueden abrir, gratis y cómodamente, una cuenta PayPal.

En abril de 2011, se lanzó en España la tarjeta de crédito PayPal que permitía pagar en cualquier tienda que aceptase el pago con PayPal o con tarjetas Visa, consiguiendo hasta un 2% de bonificación.

Al año siguiente, en marzo de 2012, PayPal presenta “PayPal Here”, una aplicación gratuita y un pequeño lector de tarjetas que convierte un teléfono móvil en una solución móvil para pagar.

PayPal Here permite a los pequeños negocios, proveedores de servicios y vendedores ocasionales aceptar tarjetas, cheques y pagos vía PayPal mediante su dispositivo móvil, y, de esta forma, realizar transacciones en el momento.

Es una solución de pagos completa que permite a cualquier empresa aceptar, de forma sencilla y segura, pagos con PayPal, tarjetas de crédito y débito, cheques e

²⁹⁰ “La Caixa permite crear cuentas PayPal desde su banca online”, 08.02.2012,

<https://www.blog.lacaixa.es/tag/paypal>

<http://www.computerworld.es/tendencias/la-caixa-permite-crear-cuentas-paypal-desde-su-banca-online.>

incluso facturas y recibos, de tal manera que nunca pierda una venta por cuestión del medio de pago. La versión Chip&PIN²⁹¹ de PayPal Here ha sido diseñada para ser empleada en países en los que las tarjetas de crédito se basan en las tecnologías chip y PIN (sobre todo en Reino Unido).

Tan aceptado está Paypal como sistema de pago, que en mayo de 2012, 15 cadenas de tiendas incorporaron las soluciones de pago de PayPal en sus establecimientos físicos de Estados Unidos. Estas conocidas firmas pertenecen a diversos sectores: Abercrombie & Fitch, Advance Auto Parts, Aéropostale, American Eagle Outfitters, Footlocker, Guitar Center, Jamba Juice, JC Penney, Jos. A. Bank Clothiers, Office Depot, Rooms To Go and Tiger Direct, Toys R Us.

En marzo de 2013, PayPal lanza en España la tarjeta prepago más flexible del mercado. Se trata de una tarjeta que no necesita estar vinculada a una cuenta bancaria y que ofrece variadas y cómodas opciones para recargar el importe deseado.

En septiembre de 2014, PayPal y eBay anunciaba su decisión de separar²⁹² sus negocios. Cuando se produzca la escisión PayPal cotizará bajo el símbolo PYPL, que representa su esencia inquebrantable a lo largo de los años.

En 2015, PayPal se separará definitivamente de eBay, siendo cada una, empresas independientes²⁹³.

²⁹¹ "PayPal lanzará en verano un sistema de pago con tarjeta Chip&Pin en dispositivos móviles". 24 de febrero de 2013. <http://ecommerce-news.es/servicios/metodos-de-pago/paypal-lanzara-en-verano-un-nuevo-sistema-de-pago-con-tarjeta-chipapin-en-dispositivos-moviles-2255.html>.

²⁹² "eBay y PayPal se dividirán en dos compañías diferentes a partir del 2015", 30.09.2014, <http://www.eleconomista.es/interstitial/volver/256320622/tecnologia/noticias/6117937/09/14/eBay-y-PayPal-se-dividiran-en-dos-companias-diferentes-a-partir-de-finales-2015.html#.Kku8XwF3VKFmRjl>.

²⁹³ "¿Podría PayPal fusionarse tras la separación de ebay?", <https://es-us.finanzas.yahoo.com/noticias/paypal-fusionarse-separaci%C3%B3n-ebay-173917703.html>
BILBAO N., "La separación de eBay permitirá a PayPal trabajar con Amazon y Alibaba", 20.05.2015, <http://www.siliconnews.es/2015/05/20/la-separacion-de-ebay-permitira-a-paypal-trabajar-con-amazon-y-alibaba/>

Este punto de inflexión en la historia de PayPal se produce en un momento clave en el mundo de los servicios financieros. La transformación que está experimentando el sector bancario hacia plataformas digitales permitirá a PayPal fortalecer su ya consolidado negocio y mantener su posición de liderazgo valiéndose de su capacidad de progreso.

Su sede principal se encuentra en San José (California), su centro de operaciones en Omaha (Nebraska), su sede europea en Luxemburgo, y su sede internacional en Singapur.

1.2. En qué consiste este sistema.

La tecnología ha dejado de ser una mera herramienta de mejora de procesos empresariales para pasar a convertirse en el catalizador de nuevas estrategias y oportunidades. Lo que propicia la aparición de nuevos modelos de negocio y mercados.

PayPal²⁹⁴ está basado en un sistema de cuentas de correo electrónico, en el que el usuario se registra previamente. PayPal permite enviar los pagos de forma segura a otra persona o empresa que disponga de una dirección de correo electrónico, utilizando para ello su tarjeta de crédito o cuenta corriente.

Esta empresa permite realizar transacciones a través de una página web o un teléfono móvil, operando a nivel mundial.

El éxito de este servicio se debe a que es totalmente gratuito para sus usuarios, fácil y cómodo, permite el anonimato en las transacciones y es el sistema de pago por internet más seguro. De hecho, PayPal ha impulsado las garantías de seguridad, a sabiendas de que una de las mayores barreras para el uso de la red en

²⁹⁴“ Análisis legal de la forma de pago PayPal”, 08.4.2013.

<http://www.xopie.com/blog/2013/04/analisis-legal-de-la-forma-de-pago-paypal/>

temas de pago es el fraude cometido con el uso de las tarjetas, asumiendo en la mayoría de los casos los costes por este tipo de fraudes.

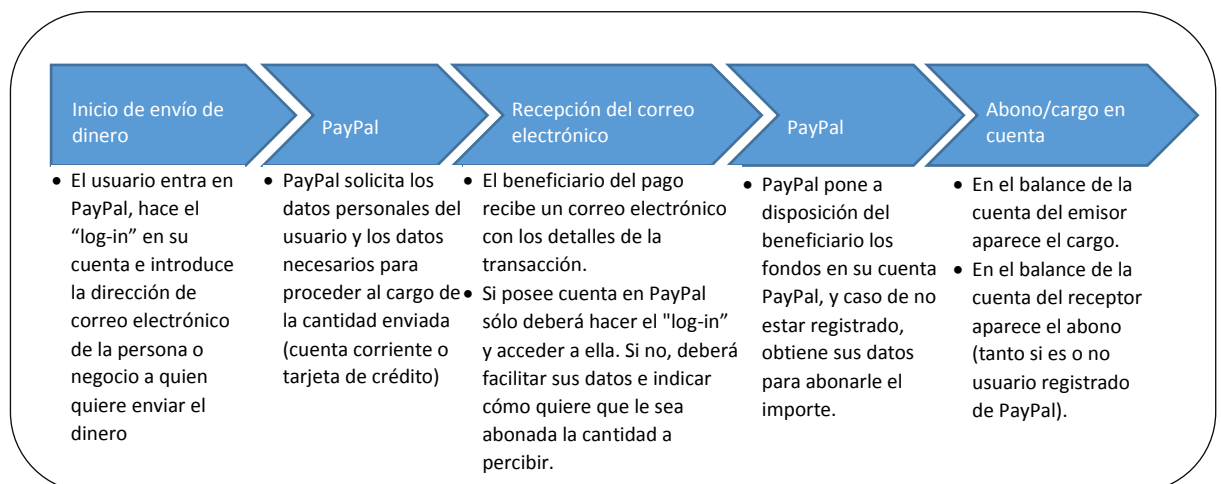
Su mérito consiste en gestionar los datos financieros del comprador y el vendedor. Esto puede parecer algo trivial o sin importancia, pero por primera vez ese modelo permite a un solo agente controlar la información financiera de ambas partes. Ahí, radica la innovación y la grandeza de este sistema.

Hasta ese momento, una de las partes (cliente y comercio) mantenía relaciones únicas y privilegiadas con sus instituciones financieras, ahora se rompe este esquema y una única empresa, atípica, pues no es un banco, tiene información financiera relevante de las dos partes involucradas en la transacción.

En este sistema, las instituciones financieras propias de cada una de las partes pierden protagonismo y emerge una tercera, PayPal, que se intercala entre ambas y establece relaciones comerciales con ambas partes y con las instituciones financieras. En cierta manera, desplaza la labor del banco en la gestión de pagos y cobros. Le hace menos importante y le quita protagonismo comercial.

La principal diferencia frente a otros medios de pago es que PayPal no se centra en los comercios exclusivamente, sino que ofrece intercambios monetarios entre personas y permite que los datos bancarios o de tarjeta de crédito nunca se muestren al realizar una operación.

PROCESO DE ENVIO Y RECEPCIÓN DE DINERO A TRAVÉS DE PAYPAL



En definitiva, PayPal ha conseguido que las instituciones financieras²⁹⁵ sufran una merma en su negocio tradicional y sean alejadas de la exclusividad con que se movían en el mercado de la intermediación financiera de los pagos, de ahí, el quebradero de cabeza que este tipo de empresas supone para la banca tradicional.

Actualmente, este sistema se está expandiendo por otras líneas de desarrollo de los medios de pago digitales que más adelante analizaremos.

1.3. Pasarelas de pago.

1.3.1. Definición y características.

Una pasarela de pago²⁹⁶ es un servicio de un proveedor de servicios de aplicación de comercio electrónico con el que se autorizan pagos a negocios electrónicos/online, ventas online al detalle, negocios con presencia física y online simultánea (modelo de negocio brick and clicks o en su traducción literal "ladrillo y cliqueo"), o a negocios tradicionales (modelo de negocio brick and mortar, o en su traducción literal "ladrillo y mortero"). Es el equivalente de una TPV (*Terminal Punto de Venta*) física ubicada en la mayoría de los almacenes al detalle. Las pasarelas de pago cifran información sensible, tal como números de tarjetas de crédito, para garantizar que la información pasa en forma segura entre el cliente y el vendedor.

Las pasarelas de pago son piezas de software vitales para el comercio electrónico. Su evolución está siendo vital para el desarrollo de la actividad del comercio online, dado que han pasado de ser unas cuantas líneas de código que permitían pagar un producto en una tienda en Internet, a ser unas auténticas plataformas que permiten una gestión integral de los pagos.

²⁹⁵ "A los bancos les asusta Google o PayPal",
http://economia.elpais.com/economia/2014/01/31/actualidad/1391172272_129135.html

²⁹⁶ "Funcionamiento y contratación de una pasarela de pago",
<http://www.cecarm.com/servlet/s.SI?METHOD=DETALLEGUIAS&id=2343&sit=c,732>

Por tanto, la pasarela de pago²⁹⁷ es la pieza de software que sirve para procesar los cobros y pagos de un sistema de comercio electrónico. Su misión principal es hacer que los cobros y pagos sean rápidos, sencillos y seguros, para que las transacciones de compraventa se puedan ejecutar de manera efectiva entre el comercio y los clientes, actuando la entidad procesadora de la operación como intermediario.

En el mercado existen multitud de pasarelas de pago²⁹⁸, en forma de software que distintas empresas ponen a disposición de los negocios de comercio online. Esto significa que no es necesario que cada uno de ellos desarrolle una específica para su tienda online, sino que basta con integrar una pasarela de pagos en un sistema.

Dentro del proceso de compra en un comercio online, la pasarela de pagos²⁹⁹ es la parte del software que entran en acción cuando un cliente acepta un pedido. Analizando la secuencia de pasos que tienen lugar durante una compraventa, vamos a ver a continuación cuales tienen lugar en la pasarela de pagos:

- El cliente navega por la tienda online, selecciona productos y servicios y los va añadiendo a su carro de la compra.
- Una vez que termina de añadir productos al carro de la compra, el cliente accede a la página de detalle del pedido completo para su confirmación.
- Al confirmar el pedido mediante un botón “comprar” o similar, es cuando entra en acción la pasarela de pagos, pasando a discurrir el proceso de compra en este momento a través de la misma.
- Ahora es cuando el cliente debe indicar el método de pago (PayPal, tarjeta, etc) y los datos correspondientes. Una vez que el cliente confirma estos datos, la pasarela los envía a la entidad procesadora de la transacción, para que ésta pueda sancionar la operación (hay saldo suficiente en la tarjeta, no está marcada como robada, los datos del titular son correctos, etc).

²⁹⁷ “Cómo elegir la mejor pasarela de pago”,
<http://www.emprendedores.es/gestion/noticias/elegir-pasarela-de-pago>.

²⁹⁸ “Llega Trustly, un nuevo servicio de pago online”, www.marketingdirecto.com.

²⁹⁹ “El pago electrónico mediante pasarelas de pago”, <http://revista.unir.net/2922-2013-12-02-12-52-58>

- Si la operación es aceptada, la pasarela muestra al cliente un mensaje de confirmación del pedido.
- El proceso de compra finaliza en este punto, en el que la tienda online puede aprovechar para mostrar alguna información a su cliente, a modo de despedida, con la intención de fidelizarse. Pero también puede suponer el inicio de un proceso de gestión de fraude en la compra, por lo que en ese momento es cuando entra en juego el servicio que la pasarela lleva asociado para el comercio (soporte telefónico, capacidad para retroceder operaciones, etc...).

Las pasarelas de pago se convierten en una pieza esencial³⁰⁰ para que la compra online tenga éxito.

1.3.2. Claves para que una pasarela de pagos sea competitiva.

Una pasarela de pago competitiva³⁰¹ debe disponer de varios elementos fundamentales mínimos, de tal manera que, una vez integrada en la tienda online, se puede garantizar que la compra se realiza de manera cómoda, segura y fácil para el cliente y el comercio:

- Disponer de una herramienta que permita una administración ágil de la pasarela.
- Integrar un servicio de detección del fraude y permitir activar o desactivar elementos concretos para facilitar determinadas transacciones, por ejemplo: Verified by VISA y MasterCard SecureCode.
- Soportar funcionalidad multicanal, para poder dar servicios o procesos de venta por teléfono y a través de la web.
- Ofrecer opciones para soportar modalidades de pagos diferidos y periódicos.
- Ser fácil de integrar a nivel técnico, con el resto de piezas de software del sistema.

³⁰⁰“ Las pasarelas de pago un elemento esencial en el comercio electrónico”,
<http://revista.unir.net/2922-2013-12-02-12-52-58>

³⁰¹ “Claves para elegir una pasarela de pagos”,
<http://www.brainsins.com/es/blog/claves-para-elegir-una-pasarela-de-pago/7595>

- Disponer de opciones para personalizar de manera sencilla y adaptar su diseño gráfico al del negocio online.
- Ofrecer funcionalidad para su integración desde diferentes servicios de pago como, por ejemplo, PayPal.
- Debe ser usable, para que el cliente pueda operar con facilidad y tranquilidad.
- Poner a disposición del comercio un servicio soporte para cuando surja algún problema con el pago de un cliente o relacionado con el fraude en la compra.
- El tiempo de respuesta debe ser inmediato, los operadores deben comprender el negocio y atender en el idioma del comercio, para facilitar la comunicación y resolver las incidencias en el menor tiempo posible.

De igual forma, conviene resaltar los tipos³⁰² de pasarelas de pago que nos podemos encontrar:

- *Pasarela de pago lineal*: Es aquella en la que el cliente cumplimenta un formulario online con los datos necesarios para efectuar la compra y el pago.

Esos datos los recibe el vendedor quien se encarga de enviar la información del cliente siempre por medio de una conexión segura protegida por SSL, a la aplicación bancaria remota para que se tramite el pago.

A pesar del uso del protocolo SSL³⁰³ en la conexión, esta modalidad no es segura pues el vendedor tiene acceso a la información de las tarjetas de los clientes y cabe la opción de que pueda hacerse un uso fraudulento con las mismas.

- *Pasarela de pago triangular*: La opción de uso fraudulento se evita con este tipo de pasarelas que redirige a los clientes hacia el sitio de la entidad bancaria para

³⁰² "Cuál es la forma de pago online más segura en internet",
<http://alfredohenandezdiaz.com/2013/05/15/forma-pago-online-mas-segura-internet/>

³⁰³ Protocolo de seguridad SSL (secure sockets layers), garantiza el secreto en las comunicaciones, a través del cifrado y la integridad de los datos transmitidos.

Pago SET (secure electronic transaction)- utiliza un programa de software que funciona como si fuera una cartera electrónica. También introduce un sistema de claves de cifrado que introduce limitaciones en el acceso a la información para ambas partes, vendedor y cliente.

que sea allí donde se efectúen los pagos. El cliente facilita los datos de su tarjeta bancaria a la pasarela de pago de la entidad bancaria y no al vendedor.

- *Pasarela de tres dominios*: Este sistema es el más seguro, entre los pagos directos con tarjeta, pues además de evitar el uso fraudulento de los vendedores, al igual que en la pasarela de pago triangular permite asegurar que la tarjeta pertenece al cliente que la está utilizando.

Esta autenticación del cliente, la realiza previamente la entidad emisora que a la hora de registrarla le asigna un código privado.

Usar una pasarela de pagos obsoleta o que no disponga de las funcionalidades reseñadas, puede provocar desconfianza en el cliente y suponer un cuello de botella en los procesos de compra, que provoque el desistimiento por parte del comprador. Es vital disponer de una buena pasarela de pago, que funcione bien, integrada a nivel técnico y de diseño gráfico, para que el cliente no tenga la sensación en ningún momento de que “sale de la tienda para pagar a través de otro sistema”. La pasarela de pago debe ser segura, fiable y sencilla para sus clientes.

1.3.3. Las mejores pasarelas de pago para el e-commerce.

Para elegir la pasarela de pago adecuada es preciso que sea fácil de configurar e integrar en tu web, acepte pagos móviles, permita un registro fácil, cumpla con las reglas de PCI (Payment Card Industry Compliance) y funcione en menos de 24 horas. Es decir, simplicidad y tiempo de integración.

Por otro lado, otro de los aspectos que más interesa al consumidor son los costes, diferenciando: los costes por instalación, es decir, el coste por implementar la pasarela en nuestra tienda online; el coste de transacción, referenciado a cuánto nos van a cobrar cada vez que se realiza un pago a través de dicha pasarela, y el coste de mantenimiento, relativo a qué cantidad tendremos que pagar por mantener activa la pasarela de pago.

Debemos tener en consideración la capacidad del sistema que estamos contratando y siempre que acredite medidas de seguridad mediante el SSL (certificado de seguridad), o el AVS (Adress Verification Service- sistema antifraude).

Otro aspecto importante a tener en cuenta es el soporte técnico (vía teléfono, email o chat las 24 horas del día, los 7 días de la semana), y la posibilidad que el proveedor acepte monedas internacionales, para no limitar el ámbito de actuación.

Por último, es preciso destacar la existencia de pasarelas de pago que dan la oportunidad de hacer pagos recurrentes o de registrar suscripciones, las cuales cada vez están más presentes gracias al SaaS (software como servicio), o el eChecks que permite al usuario pagar directamente desde su cuenta bancaria, o bien, utilizar las tarjetas de crédito habituales MasterCard o Visa, siendo conveniente barajar la posibilidad de aceptar tarjetas de débito también, considerando que debería ser de obligado cumplimiento el incluir el código de verificación CVV2³⁰⁴, lo que implicaría incorporar a la pasarela una mayor seguridad para el consumidor y el comerciante.

En cuanto a las pasarelas de pago más significativas³⁰⁵ que actualmente están en el mercado, cabe destacar: PayPal, Google Wallet, Amazon Payments, Dwolla, Authorize, Net, WePay, ACH Payments, Stripe, 2Checkout, WooCommerce, Powa Tag³⁰⁶, entre otras.

³⁰⁴ ¿Qué es el código de verificación CVV2, CVC2 o CID?. Para luchar contra el fraude, las compañías de crédito han implementado un sistema para asegurar que la tarjeta está actualmente en posesión del usuario. Este sistema toma diversos nombres CVV2 (Visa), CVC2 (MasterCard), o CID (American Express). El número de verificación es un número que no está en relieve y que se encuentra impreso en la tarjeta. ayuda.ticketmaster.es/ayuda/faq/que-es-el-numero-de-verificacion-cvv2-cvc2-o-cid/

³⁰⁵ “Las 10 mejores pasarelas de pago para el comercio electrónico”, <http://www.pymenetworks.es/blog/mejores-pasarelas-de-pago>.

³⁰⁶ Powa Tag competirá con PayPal en España en las compras on line, 30.01.2015, www.economiadigital.es

1.3.4. PayPal pasarela integral.

Era de esperar que con el sector del comercio electrónico en plena expansión, Paypal lanzara su propia pasarela de pagos para el comercio online, la denominada “Pasarela integral”³⁰⁷. Se trata de una plataforma de pagos que permite a sus compradores pagar con tarjeta de crédito, débito, cuenta bancaria o PayPal, sin necesidad de recurrir a una pasarela de pagos bancaria tradicional y sin que sus usuarios tengan que registrarse o tener una cuenta PayPal. Además, no tiene que capturar ni almacenar información de tarjetas de crédito en su sitio web.

Pasarela integral³⁰⁸ se convierte en una herramienta que facilita el pago seguro entre los compradores y vendedores. Igualmente, es la solución para los vendedores que prefieren que un tercero, en este caso PayPal, gestione todos los datos financieros que afectan a sus transacciones comerciales.

Por otro lado, la tarificación por compras se establece por tramos, con una cuota mensual de quince euros y a partir de aquí, se cobra una comisión en función de las ventas y por operación. Si se factura menos de 2500€ será de 2,9%+0,35€ por transacción y si se factura más de 50.000€ será de 1,9%+0,35€.

A pesar de que esta pasarela es un servicio con comisiones altas, sin embargo, ofrece esa confianza al cliente y tiene una alta conversión, lo que le hace ser un sistema con una alta aceptación.

Entre las ventajas que proporciona esta pasarela de pago³⁰⁹ cabe destacar:

- Se puede tener información instantánea del estado de cada transacción, que puede estar como: *autorizada* (cuando se considera segura y se puede proceder al envío), *en espera* (cuando se está realizando una verificación más

³⁰⁷ PayPal integral, <https://www.paypal.com/es/webapps/mpp/hosted>

³⁰⁸ “Guía de integración de Pasarela integral”

www.paypalobjects.com/webstatic/es_ES/developer/docs/pdf/pasarelaintegral_es.pdf,
https://www.paypal-marketing.com/paypal/html/partner/cemea/pdf/ES_HSS_Developer.pdf

³⁰⁹ ¿Cómo montar una pasarela de pagos con PayPal de manera rápida?, 09.04.4014,

<http://jesusclaramontegascon.com/blog/como-montar-una-pasarela-de-pago-con-paypal-de-manera-rapida/>

extensa -en este caso PayPal recomienda esperar la resolución definitiva antes de enviar el producto-, o *denegada* (cuando la transacción se identifica como fraudulenta y se cancela el pago).

- Cumplimiento de las normas PCI: DSS de PCI (Payment Card Industry Data Security Standards, es decir, los estándares de seguridad de datos del sector de las tarjetas de crédito). Se trata de un estándar de seguridad global que se aplica a todas las empresas que recopilan, almacenan, procesan o transmiten información de titulares de tarjeta. Al utilizar la página de pago alojada de PayPal se está dando cumplimiento a estas normas.
- Admite iFrame: PayPal ofrece un formulario compacto de pago que se puede integrar en un iFrame en su sitio web. De esta manera, el comprador completa el pago en su sitio web y se puede mantener el aspecto y estilo en el marco maestro que rodea el formulario compacto de pago. Los campos de tarjeta de crédito forman parte del formulario compacto de pago para que no tenga que reunir esta información por separado.
- Pagos por teléfono: El formulario de pago por Internet alojado por PayPal le permitirá: aceptar pedidos por teléfono, por fax y por correo de las principales tarjetas de crédito.
- Protección del vendedor: este programa le protege contra devoluciones de cargo de transacciones con fondos ingresados con tarjeta de crédito o una cuenta PayPal.
- Pago express de PayPal: opción de pago en dos pasos para titulares de cuentas PayPal.
- Admite las principales tarjetas de crédito y débito: admite Visa, MasterCard y tarjeta Aurora (procesada por Cetelem).

- Compatibilidad con dispositivos móviles: las páginas de pago de Pasarela integral están optimizadas tanto para navegadores de escritorio como para navegadores móviles.

En cuanto a la protección al vendedor, si PayPal es la única forma de pago de su sitio web, las transacciones procesadas a través de Pasarela integral³¹⁰ cumplirán los requisitos para disfrutar de la protección del vendedor de PayPal. Cubre pagos realizados a través del flujo de pago de su sitio web para artículos vendidos nacional e internacionalmente. Estos artículos se pueden comprar utilizando una tarjeta de crédito o a través de la cuenta PayPal.

Para beneficiarse de la protección del vendedor, el artículo comprado se debe enviar a la dirección que proporcionó a PayPal.

Para ello, deben realizarse las tareas siguientes: Enviar todos los detalles de la dirección de facturación y de envío proporcionados por el comprador en el Form POST. Definir la variable `address-override` como `true` y la variable `showShippingAddress` como `false` (o anule su selección en la página Configuración de su página de perfil).

Siguiendo con este tema, para aprovechar la protección del vendedor, se debe realizar la integración con “Revisión del pago instantánea”. Es decir, se utiliza una función que identifica transacciones de alto riesgo y se notifican para que pueda retenerse los envíos hasta que PayPal evalúe el riesgo. La misma se pone a disposición de todos los vendedores y reduce las pérdidas de los vendedores, haciendo posible que las transacciones cumplan los requisitos para disfrutar de la protección del vendedor.

Cuando se inicia una transacción, PayPal realiza una evaluación adicional de riesgo de comprador. PayPal puntúa todas las transacciones (Authorization y Sale) instantáneamente y marca las de alto riesgo como “En revisión”, cosa que se le

³¹⁰ Pasarela integral PayPal.
www.youtube.com/watch?v=f7d9eoR0N28-
www.paypal-media.com/es/press-releases/paypal-lanza-oficialmente-el-nuevo-producto

notificará de inmediato. No debe enviar mercancías o, en caso de medios electrónicos, no debe permitir el acceso a su descarga, mientras el pago esté en revisión.

Los agentes de protección contra el fraude de PayPal revisan la transacción en un plazo de 24 horas y actualizarán el pedido como Completado (liberado como seguro por Revisión del pago) o Cancelado (rechazado por Revisión del pago). En el caso de transacciones con riesgo, PayPal le recomienda que no envíe los artículos hasta que se determine que la transacción está Completada. Los pagos que se completan cumplen los requisitos para disfrutar de la protección del vendedor de PayPal.

Además, con la pasarela³¹¹ de PayPal se integra mejor con la tienda online, al permitir la personalización de la misma, dejando incluir nuestro logo, elegir una paleta de colores que sea adecuada a la estética de nuestra página, algo que no rompa con la continuidad, ya que en muchos casos de pasarelas bancarias hacen desconfiar a los usuarios al cambiar completamente el entorno de la página.

A nivel global, PayPal ha contribuido a que millones de personas en todo el mundo hayan lanzado su propio negocio, ha gestionado casi 18.000 millones de transacciones y procesado más de 1 trillón de dólares en pagos. Actualmente, la compañía cuenta con 165 millones de clientes en los más de 200 mercados en los que opera. Por todo ello, se puede afirmar que PayPal es la plataforma de pagos líder a nivel mundial. La que mayor confianza³¹² ofrece al comercio digital. Mediante este gráfico se explica el funcionamiento de PayPal integral:

³¹¹ “ PayPal lanza oficialmente su Pasarela Integral”, 11.10.2011.

<http://www.siliconnews.es/2011/10/11/paypal-lanza-oficialmente-su-pasarela-integral/>

La Pasarela integral de PayPal, 18.10.2011, <http://www.hostelmedia.com/noticias/la-pasarela-integral-de-paypal/>

³¹² “La confianza online: PayPal y otros casos que afianzan el comercio digital”, 17.11.2014;

<http://blogginzenith.zenithmedia.es/confianza-online-paypal/>



2. FUNCIONAMIENTO DE PAYPAL ³¹³.

PayPal es la forma fácil y segura de pagar y recibir pagos sin compartir tu información financiera en internet. Sus tres rasgos diferenciadores con relación a otros sistemas son:

³¹³ “Cómo funciona PayPal”, /www.paypal.com/es/cgi-bin/webscr?cmd=xpt/Marketplaces/seller/QuickBooksPaymentWizardWorks-outside,

“¿Cómo funciona PayPal? Tutorial para principiantes”, <http://computerhoy.com/paso-a-paso/internet/como-funciona-paypal-tutorial-principiantes-8733>

“ Funcionamiento de PayPal”, www.youtube.com/watch?v=QF2S02B5apg,

“¿Cómo funciona PayPal?”, <http://www.whatsnew.com/2013/07/07/como-funciona-paypal-sistema-pagos-online/>

- Protección: La información financiera del usuario estará a salvo gracias a un sistema de encriptación automática y a avanzados sistemas contra el fraude. No tendrás que teclear más los números de tu tarjeta de débito o crédito.
- Flexibilidad: Vincula tu tarjeta o tu cuenta bancaria a tu cuenta PayPal. En el momento del pago, elige PayPal. Solo tendrás que introducir tu correo electrónico y tu contraseña.
- Rapidez: Con PayPal podrás comprar en miles de tiendas nacionales e internacionales en tan solo unos clics. Crear una cuenta es gratis y rápido. Hay 152 millones de usuarios de 203 países.

Su slogan o claim para atraer a los usuarios refleja su filosofía y su línea de actuación **“Si has cambiado tu forma de comprar, ¿por qué no cambias tu forma de pagar”**, recoge a la perfección la ventaja diferencial que ofrece la compañía respecto a la competencia.

La entidad ha emprendido una campaña publicitaria³¹⁴ para que los consumidores aprovechen al máximo todas las opciones que ofrece el comercio electrónico y el pago móvil. Y para ello, tal y como anuncian en el spot, los usuarios sólo tienen que introducir una vez los datos de su tarjeta en el sistema, no tendrán que realizar nunca más esta misma operación en un futuro para sus compras online.

Paco Moreno, director de comunicación de PayPal España y Portugal, ha explicado que con esta campaña pretenden animar a sus usuarios para que “paguen más con PayPal e invitar a nuevos consumidores a que lo utilicen, además, gracias a este anuncio nos acercaremos al consumidor y le mostraremos lo que pueden esperar de nosotros; comodidad, seguridad y rapidez a la hora de realizar sus pagos online”.

³¹⁴ “PayPal lanza su primer spot publicitario en España”. 26 de marzo de 2015, http://www.reasonwhy.es/actualidad/campanas/paypal-lanza-el-primer-spot-en-tv-en-espana_2015-03-26-

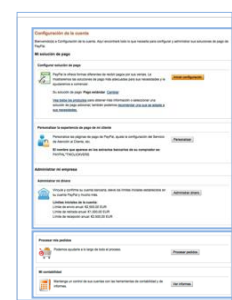
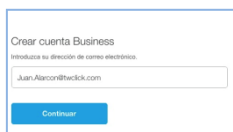
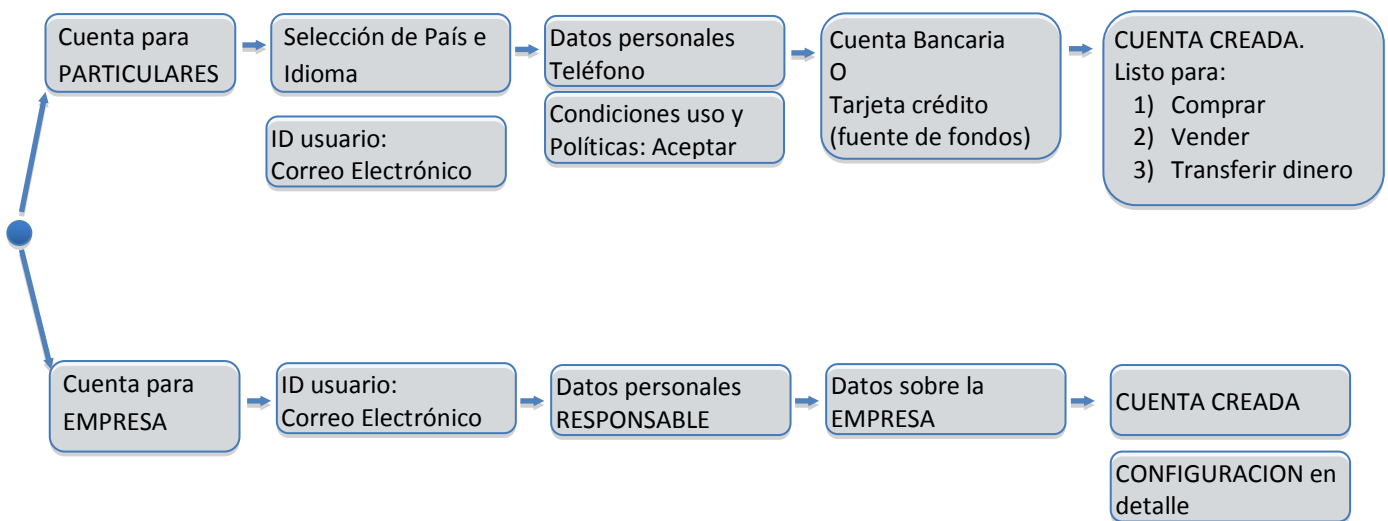
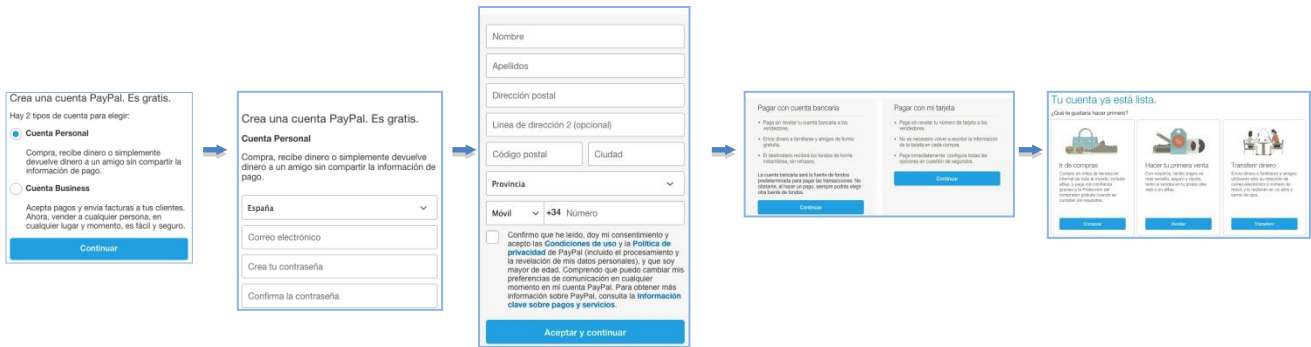
Sin lugar a dudas, esa frase resume la realidad actual. El auge y el desarrollo de las compras online, lo que implica un cambio en el panorama actual de los sistemas de pago, que día a día nos sorprende con nuevas aplicaciones (apps) y avances tecnológicos sobre esta materia.



Con sólo utilizar una cuenta de correo electrónico asociada a PayPal puedes realizar tus compras en cualquier sitio web que le permite hacer el pago por medio de estos servicios. Estas transacciones son muy rápidas y seguras³¹⁵, pues PayPal se encarga de retener tu pago, hasta que la otra empresa pueda cumplir con la parte del trato.

Si envías dinero o realizas un pago a través de los servicios de PayPal no deberás pagar ni un céntimo de más por la transacción, en cualquier caso será la empresa receptora la que deberá disponer de una cuenta de pago dependiendo de la cantidad de transacciones que necesite completar mensualmente. Además, tienes la opción de seleccionar de dónde deseas tomar los fondos para realizar el pago, ya sea desde una cuenta bancaria, tarjeta o desde el saldo abonado en una cuenta PayPal. El procedimiento para registrarse es muy fácil y rápido, solamente deberás realizar los siguientes 5 pasos:

³¹⁵ www.paypal.com/es/



2.1. PayPal en España (2005-2015).

Hace diez años³¹⁶ que PayPal comenzaba a operar en España con la apertura de su filial. A lo largo de su trayectoria, la compañía ha marcado importantes hitos en el mundo de los pagos online en nuestro país: ha alcanzado los cuatro millones de cuentas activas y gestiona una media de más de 131.000 pagos diarios.

Entre los logros conseguidos por PayPal en España³¹⁷ destaca el haberse consolidado como uno de los métodos de pago más innovadores, extendidos y populares. Actualmente, los comercios online más importantes en España han integrado PayPal en sus canales de venta online, entre ellos, los principales líderes en su sector como: Iberia, Renfe, Grupo Inditex, Privalia, Grupo Cortefiel, El Corte Inglés, MediaMarkt, Carrefour o Logitravel, entre otros.

En un mercado como el mundo online, en sólo un año pueden producirse cambios capaces de provocar un giro de 180°. Cuando se comenzó a operar en España, se tuvo que realizar una labor didáctica entre los usuarios sobre las ventajas que aportaba la compra online, y la seguridad de pagar a través de Internet a través de una plataforma como PayPal.

Desde entonces hasta ahora, el e-commerce se ha convertido en un sector clave de la economía española que crece año tras año.

En este sentido, la compañía ha sabido adelantarse a las futuras necesidades de los consumidores. Desde que aterrizó en España, PayPal ha lanzado productos y servicios pioneros para el desarrollo del comercio online: Pago express, PayPal móvil, su solución para el pago de productos digitales, el sistema de pagos con autenticación biométrica, PayPal PassPort o las pulseras inteligentes, entre otros.

³¹⁶ "PayPal procesa una media de 131.000 pagos al día en España", 21.05.2015. <http://ecommerce-news.es/servicios/metodos-de-pago/paypal-procesa-una-media-de-131-000-pagos-al-dia-en-espana-26736.html>

³¹⁷ <https://twitter.com/paypalspain>

Especialmente destacable ha sido la estrategia emprendida por la compañía en 2011 para impulsar el móvil³¹⁸ como canal de pago. PayPal, que en sus orígenes era un servicio que facilitaba los pagos entre Palm Pilots, ha abanderado la revolución en el pago móvil, lanzando las primeras soluciones que permitían pagar con total seguridad a través de un dispositivo móvil e incorporando la tecnología biométrica a sus procesos de pago móvil. El 24% de los pagos procesados por PayPal en España se realizan a través de dispositivos móviles, dato que pone de manifiesto el aumento de españoles que optan por la compra y el pago mediante el móvil.

El último informe sobre comercio móvil en España, comisionado por PayPal y realizado por la consultora independiente Ipsos³¹⁹, confirma el exponencial avance en el uso del móvil para comprar online: la previsión anual de crecimiento del comercio móvil es de un 48% entre 2014 y 2015.

Aún así, el medio de pago más usado es el TPV, seguido por Paypal. Este sistema tiene más relevancia en empresas con menor volumen de facturación, mientras que en el caso del TPV la relación es inversamente proporcional. Adigital destaca en su informe el "significativo crecimiento" de la adopción de Paypal respecto a 2014.

PayPal está catalogada en el Banco de España como una entidad extranjera sin establecimiento permanente en España. Para prestar sus servicios, al ser una entidad de la UE, se somete a las exigencias y controles en su país de origen, y simplemente debe esperar a la notificación que su Banco Central haga al Banco de España.

³¹⁸ "El pago por móvil gana posiciones", 23.03.2014,
<http://www.expansion.com/2014/03/22/empresas/digitech/1395503415.html>
"PayPal móvil"- <https://www.paypal.com/es/webapps/mpp/mobile>

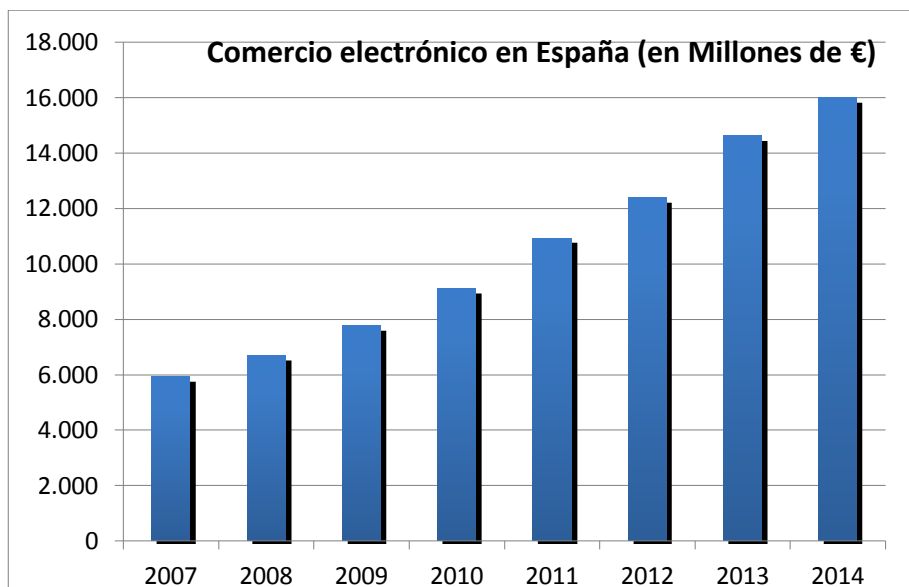
³¹⁹ "El Comercio electrónico crecerá un 48% en España en 2015", según el informe Ipsos (19.02.2015)
<http://www.financialpagos.com/2015/02/19/el-comercio-movil-crecera-un-48-en-espana-en-2015-segun-informe-de-ipsos/>

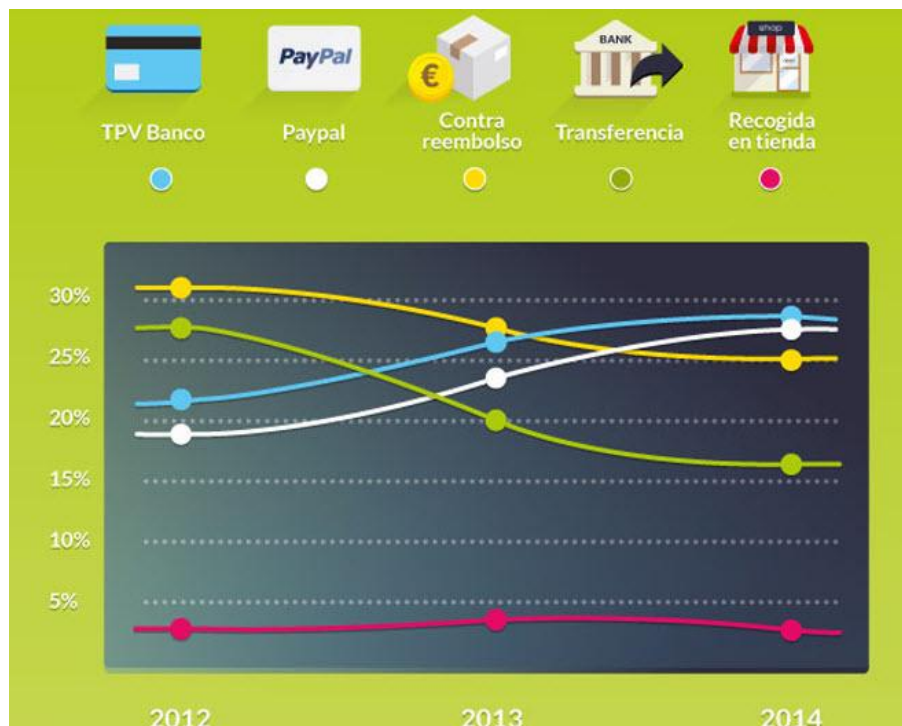
Para poder operar en España aparece en el listado de Entidades del Banco de España, su matriz europea, que está sometida a los controles y garantías de su país de residencia, en este caso, PayPal está sujeta a la supervisión del Banco Central de Luxemburgo.

En el Registro de entidades del Banco de España creado en base al art. 39 de la Directiva 2013/36/CE, consta inscrita PayPal (Europe) S.Â.R.L. ET CIE S.C.A, en el apartado entidades de crédito comunitarias operantes en España sin establecimiento.

Sin lugar a dudas, PayPal ha contribuido a que la transición al mundo online de los consumidores y a la expansión de los negocios vía digital en España sea una realidad, consiguiendo con ello que el hecho de pagar sea lo más cómodo posible.

Estos gráficos demuestran la evolución de los pagos on line:





2.2. PayPal en Europa.

PayPal (Europe)³²⁰ S.à.r.l. & Cie, S.C.A. dispone de las licencias necesarias como institución de crédito en Luxemburgo de acuerdo con el Artículo 2 de la ley del 5 de abril de 1993 sobre el sector financiero con las enmiendas correspondientes y está bajo la supervisión prudencial de la autoridad supervisora de Luxemburgo, la Commission de Surveillance du Secteur Financier, con sucursal registrada en L-1150 Luxemburgo. Como el servicio se limita a dinero electrónico, lo cual no se puede considerar como depósito o como servicio de inversiones según la Ley, los clientes de PayPal no están protegidos por los planes de garantía de depósitos de la Association pour la Garantie des Dépôts Luxembourg (AGDL).

Tal y como se indica en su página web, PayPal aplicará sus políticas de actuación de acuerdo a las peculiaridades de cada país. El usuario sólo tendrá que elegir el país en el que quiere operar a través de este sistema y se le informará de las condiciones de uso, políticas privacidad y seguridad implantados en ese lugar,

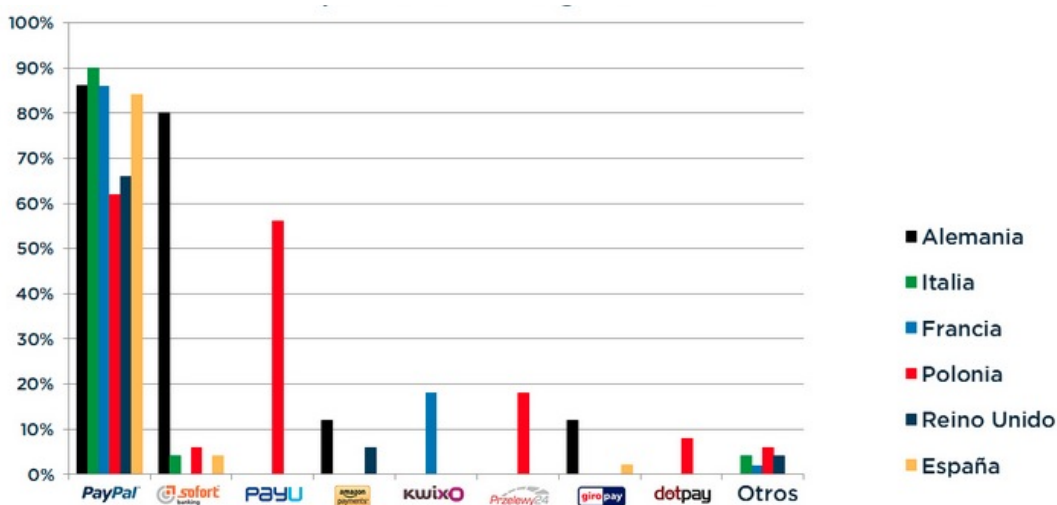
³²⁰ Página oficial de PayPal- "Acerca de nosotros"- <https://www.paypal.com/es/webapps/mpp/about>.

así como los distintos servicios que se ofrecen, ya que no son los mismos en todos los sitios debido a la fragmentación de leyes que rigen en los sistemas de pagos.

Generalmente, el primer mercado donde se desarrollan los servicios PayPal tras su lanzamiento en EEUU es en el Reino Unido, así, a finales del año 2014, se instauró una plataforma de préstamos³²¹, a través de la plataforma de pagos de Paypal, que recogía la opción de que PayPal pudiera prestar hasta un 8% del volumen que un comerciante suele mover en su plataforma.

El país del viejo Continente que más dinero destina al comercio electrónico es Reino Unido con un gasto total de 96.193 millones de euros. Le sigue Alemania, con 50.000 millones, y el tercero de la lista es Francia cuyos 45.000 millones quedan aún muy lejos de la cifra española. Este 'top 3' suma en total el 61% de lo que se desembolsa a 'golpe de click' en Europa.

A algunos les puede sorprender que entre los que más gasten se encuentren, además de británicos y alemanes, los griegos (con 1.347 euros por persona y año) o los portugueses (979 euros), cuyos países son de los que menos destinan en cifras totales a este tipo de comercio (ninguno supera los 2.500 millones de euros).



³²¹ PayPal lanza su plataforma de préstamos en el mercado británico, 24.07.2014, www.financialpagos.com.

2.3. Directrices a tener en cuenta.

2.3.1. Condiciones de uso del servicio de PayPal.

Las condiciones de uso³²² del servicio Paypal se actualizan de forma periódica para asegurarse de que se reflejan en cada momento las relaciones con los clientes, la naturaleza de las operaciones e incluso los cambios de legislación aplicable. Ahora que PayPal y eBay están a punto de separarse, las actualizaciones más recientes reflejan este hecho.

Así, las condiciones de uso a las que vamos a hacer alusión -han entrado en vigor el 1 de julio de 2015- contienen dieciséis secciones (incluido un anexo). Las mismas son un contrato entre el usuario y PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. (R.C.S. Luxembourg B 118 349), y se aplica al uso que se realice de los servicios ofrecidos por esta compañía.

Todos los futuros cambios que se puedan producir quedarán reflejados en el apartado " Actualización de la Política", en la página principal "Acuerdos legales" del sitio web de PayPal, que se incorporarán como anexo al acuerdo inicial.

Al registrarse para acceder a los servicios, el usuario deberá leer y aceptar todos los términos y condiciones de uso reflejadas en su web, e incluso PayPal puede exigirle que disponga de una Cuenta PayPal para usar sus servicios.

2.3.1.1. Relación de PayPal con el usuario.

PayPal es únicamente un proveedor de servicios de pago. Su actividad principal es la emisión de dinero electrónico y la provisión de servicios estrechamente relacionados con dicha emisión. Como el servicio se limita al dinero electrónico, no se le puede considerar como depósito o como servicio de inversiones según la Ley, por lo que no está protegido por los planes de garantía de depósitos de

³²² Las condiciones de uso de PayPal. <https://www.paypal.com/es/webapps/mpp/paypal-ebay-update>.

Luxemburgo que proporciona la *Association pour la Garantie des Dépôts Luxembourg* (AGDL).

PayPal permite realizar pagos y aceptar pagos de terceros. Se puede decir que es un contratista independiente a todos los efectos.

En cuanto a sus responsabilidades, se señala en este catálogo de condiciones que PayPal no tiene ningún control sobre los bienes o servicios pagados por este sistema, ni asume la responsabilidad o la legalidad de los productos o servicios pagados por ellos. No garantiza la identidad de ningún usuario, ni asegura que un comprador o un vendedor vayan a completar una transacción. Igualmente, en dichas condiciones se indica claramente que existe el riesgo de tratar con menores de edad o personas que actúan de forma fraudulenta. Por tanto, mediante estas advertencias Paypal se está eximiendo de cualquier reclamación que se le pueda pedir por los servicios prestados, debiendo el comprador reclamar al vendedor o tercero involucrado en la operación pero de ningún modo a PayPal.

En cuanto a las URL³²³ que se representan en la web de PayPal, “PayPal” y los logotipos relacionados con sus productos y servicios descritos en dicha web, tienen copyright de PayPal y son marcas comerciales, o registradas por ella, o bien, de sus respectivos otorgantes de licencia. Además, los encabezados de todas las páginas, los gráficos personalizados, los iconos de botones y las secuencias de comandos son marcas de servicio, marcas comerciales o apariencia del producto registrada de PayPal.

Por tanto, no pueden copiarlos, imitarlos, modificarlos, alterarlos, cambiarlos o utilizarlos sin previo consentimiento por escrito por parte de PayPal. Como vendedor, podrá utilizar logotipos HTML³²⁴ proporcionados por PayPal mediante sus servicios

³²³ Son un localizador de recursos uniforme, más comúnmente denominado URL, es una secuencia de caracteres, de acuerdo a un formato modélico y estándar, que se usa para nombrar recursos en Internet para su localización o identificación, como por ejemplo documentos textuales, imágenes, videos, <http://es.wikipedia.org/wiki/Urls>.

³²⁴ HTML es un lenguaje de programación que se utiliza para el desarrollo de páginas de Internet. Se trata de la sigla que corresponde a HyperText Markup Language, es decir, Lenguaje de Marcas de Hipertexto, que podría ser traducido como Lenguaje de Formato de Documentos para Hipertexto. Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/html/#ixzz3d3Rq7zRt>

para vendedores, características de herramientas de subasta o programas de afiliados sin previo consentimiento escrito, con el único fin de identificarse en su sitio web como un vendedor que acepta pagos a través del servicio, y de dirigir tráfico web al servicio, pero PayPal puede limitar o revocar este permiso en cualquier momento, y por cualquier motivo a su entera discrecionalidad.

Lo que es un hecho es que el vendedor no puede alterar, modificar o cambiar de ninguna forma los logotipos de HTML, ni utilizarlos de forma despectiva con respecto a PayPal o al servicio, ni mostrarlos de modo alguno que implique patrocinio o aval por parte de PayPal.

Asimismo, y tras la separación con eBay en dichas condiciones de uso se establecen nuevas normas sobre los derechos de propiedad intelectual que puedan surgir en estas relaciones (usuario-compañía), señalándose los derechos que sobre ellos tendrá el Grupo PayPal.

Igualmente se indica que el usuario de estos servicios, no puede transferir o asignar derechos u obligaciones que tenga, según estas Condiciones de uso, sin el previo consentimiento por escrito de PayPal. No está autorizado a transferir su Cuenta a un tercero.

En cambio, PayPal se reserva el derecho de transferir o asignar estas Condiciones o cualquier derecho u obligación de estas Condiciones de uso sin el consentimiento de la otra parte. Esto no afecta al derecho del usuario de poder cerrar su cuenta, cuando lo desee.

En cuanto a las notificaciones, PayPal se podrá comunicar con sus usuarios en el idioma o idiomas en que se le haya facilitado estas Condiciones de uso. Puede proporcionarle notificaciones u otras informaciones publicándolas en los sitios web de PayPal, o enviándolas por correo electrónico a la dirección que aparece en su Cuenta, o por correo postal a la dirección que aparece en la misma, o llamándole por teléfono o enviándole un mensaje de "texto"/SMS.

Ahora bien, existe una excepción respecto a las modificaciones que se realicen en las Condiciones de uso, en este caso, la notificación se considerará recibida por el usuario en el plazo de 24 horas desde el momento en que se publicó en el sitio web de PayPal, o se le envió por correo electrónico. Si la notificación se envía por correo electrónico, se considerará recibida a los tres días laborables después de su envío.

Igualmente, el usuario podrá solicitar una copia de cualquier revelación legalmente necesaria que se produzca (incluidas estas Condiciones de uso), debiéndosele proporcionar de forma que pueda almacenar y reproducir la información, y podrá cancelar su consentimiento para recibir tales revelaciones necesarias a través de comunicaciones electrónicas poniéndose en contacto con PayPal. No obstante, PayPal se reserva el derecho a cerrar su Cuenta si retira su consentimiento a recibir comunicaciones electrónicas.

Las notificaciones realizadas a PayPal en relación con estas Condiciones de uso se deben enviar por correo postal a la oficina principal de PayPal: PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. Attn: Legal Department 22-24 Boulevard Royal L-2449, Luxemburgo.

Por otro lado, el usuario, a menos que su Cuenta esté restringida, puede acceder a los detalles de las transacciones de pago ejecutadas y a otras informaciones relacionadas con “el historial de transacciones de su Cuenta y su Saldo”, iniciando sesión en su Cuenta y pulsando la pestaña “Historial”.

Por último y sobre las Condiciones de uso, señalar que PayPal podrá realizar modificaciones, eliminaciones o adiciones a estas Condiciones, incluido en lo referente a las Tarifas y otros importes que pueda aplicar a la Cuenta del usuario, notificándole el cambio, con la publicación de una versión revisada de estas Condiciones en los sitios web PayPal.

PayPal podrá hacer el “cambio”³²⁵ de forma unilateral y se considerará aceptado por el usuario, una vez que éste haya recibido la notificación. Se le avisará de cualquier cambio con dos meses de antelación. El cambio entrará en vigor cuando haya terminado dicho plazo. Por otro lado, el preaviso con dos meses de antelación no es preceptivo en los casos en los que el cambio se exija por ley, o esté relacionado con la incorporación de un servicio nuevo, una función adicional al servicio actual, o cualquier otro cambio, que en opinión de PayPal esté dentro de lo razonable, no reduzca derechos ni aumente responsabilidades. En estos casos, el cambio se hará sin previo aviso y entrará en vigor en cuanto se notifique.

En caso de no aceptar algún cambio, el usuario deberá cerrar su Cuenta siguiendo el procedimiento de “cierre de cuenta” establecido al efecto en el período de aviso de 2 meses, sino se considerará que acepta el cambio.

Aunque el usuario puede cerrar su Cuenta en cualquier momento y sin cargo alguno, debe tener en cuenta que deberá seguir haciéndose cargo de cualquier responsabilidad derivada de la misma, en la que pudiera haber incurrido antes de cancelar estas Condiciones de uso.

2.3.1.2. Requisitos y tipos de cuentas.

Para poder disfrutar de los servicios de PayPal se deben cumplir los siguientes requisitos: (i) ser residente de uno de los países que aparecen en la página PayPal en todo el mundo; (ii) tener capacidad legal plena para poder suscribir un contrato y (iii) si es un particular, ser mayor de edad.

Asimismo, al abrir una Cuenta se debe declarar y garantizar que no se actúa en nombre ni a beneficio de ninguna otra persona, salvo que lo esté haciendo a petición de la empresa para la que trabaja.

³²⁵ www.paypal.com/es/webapps/mpp/ua/upcoming-policies-full

En cuanto a los tipos de cuentas³²⁶ que se ofrecen son: *Personal* y *Business*. A menos que se acuerde otra cosa, no se puede tener más de una Cuenta Personal y una Cuenta Business. Los titulares de determinadas cuentas personales puede que tengan que cambiar sus tipos de cuenta (lo que puede conllevar el suministro de información adicional a PayPal) para poder utilizar todas las funcionalidades actualmente disponibles en una cuenta personal.

Al abrir una Cuenta Business y aceptar los términos expuestos en estas Condiciones de uso, atestigua que no va a establecer la Cuenta principalmente con fines personales, familiares o domésticos. Es decir, acepta que su Cuenta se compone de la Cuenta de pago y la Cuenta de reserva.

Las condiciones de uso recogen en su apartado 5- todo lo relativo a la información sobre saldos y transacciones en la cuenta de PayPal, y en su apartado 7- lo referente a la vigencia de la cuenta y el modo de cerrarla.

2.3.1.3. Actividades restringidas.

En relación al uso que se haga del sitio web, su Cuenta, o los servicios, o en el transcurso de sus interacciones con PayPal, un Usuario (o un tercero) NO:

- a. Vulnerará estas Condiciones de uso (lo que incluye, sin limitarse a ello, la apertura de varias cuentas PayPal), el Acuerdo de procesamiento de tarjeta, la Política de uso aceptable o cualquier otro contrato que haya establecido con PayPal (incluidas las Políticas);
- b. Incumplirá ninguna ley, estatuto, contrato o regulación (incluidos, entre otros, los que regulan los servicios financieros, lo que incluye las medidas contra el blanqueo de dinero, las protecciones del consumidor, la competencia desleal, las medidas antidiscriminación y la publicidad engañosa);

³²⁶ Tipos de cuentas, myetsyshop.wordpress.com/2012/06/08/paypal-tipos-de-cuentas/
Elección de tipo de cuentas, www.paypal.com/es/cgi-bin/webscr?cmd=xpt/Customer/popup/ChoosingAccountTypeSignup-outside

- c. Infringirá los derechos de autor, patente, marca comercial, secreto comercial u otros derechos de propiedad intelectual de PayPal o de cualquier otro tercero o los derechos de publicidad o privacidad;
- d. Promocionará de forma alguna entre sus clientes o terceros un instrumento de pago con crédito comercializado bajo la marca PayPal (p. ej., tarjeta de crédito o línea de crédito de PayPal) que ofrecerá como fuente de fondos para los pagos realizados con PayPal, sin previa autorización por escrito de PayPal y del emisor de dicho instrumento de pago con crédito, y/o que infrinja los términos y condiciones definidos por PayPal y el emisor del instrumento en cuestión para la promoción en sí;
- e. Actuará de forma obscena, difamatoria, calumniosa, ilegalmente amenazadora o ilegalmente hostil;
- f. Proporcionará información falsa, inexacta o engañosa;
- g. Enviará o recibirá lo que fundadamente opinemos que son fondos potencialmente fraudulentos o no autorizados;
- h. Renunciará a cooperar en una investigación o a proporcionar confirmación de la identidad u otra información que le solicitemos;
- i. No intentará "jugar a dos bandas" o adoptar ninguna medida que pueda significar un enriquecimiento injusto durante el transcurso de una disputa recibiendo o intentando recibir fondos tanto de PayPal como del vendedor, el banco o la empresa de la tarjeta de crédito por la misma transacción;
- j. Utilizará un representante anónimo;
- k. Controlará una Cuenta vinculada a otra Cuenta que haya incurrido en cualquiera de estas Actividades restringidas;
- l. Hará negocios o utilizará los Servicios de forma que provoque quejas, Disputas, Reclamaciones, Cancelaciones, Devoluciones de cargo, tarifas, multas, penalizaciones u otras responsabilidades para PayPal, un Usuario, un tercero o usted;
- m. Abusará (ya sea como comprador o como vendedor) de nuestro proceso de Resolución de disputas en Internet o de la Protección del comprador de PayPal;

- n. Provocará que PayPal reciba una cantidad desproporcionada de Reclamaciones que se hayan cerrado a favor del reclamante en relación con su Cuenta o empresa;
- o. Tendrá una puntuación para crédito de una agencia de informes crediticios que muestre un alto nivel de riesgo asociado a su uso de los Servicios;
- p. Utilizará su Cuenta o los Servicios de forma que PayPal, Visa, MasterCard, American Express o nuestro banco adquirente y/o nuestros procesadores de pagos opinen fundadamente que se trata de un abuso del proceso de cancelación del banco, el sistema de tarjetas de crédito o una infracción de las reglas de la asociación de tarjetas de crédito;
- q. Permitirá que la Cuenta tenga un saldo negativo que refleje importes debidos a nosotros;
- r. Llevará a cabo actividades que nos supongan o puedan suponernos un riesgo de crédito o fraude, un aumento repentino de exposición o un nivel significativo o perjudicial de cualquier otra forma de exposición (según opine fundadamente PayPal basándose en la información de que disponga);
- s. Utilizará una tarjeta de crédito con su Cuenta para otorgarse a sí mismo un anticipo en efectivo (o ayudará a otros a realizar esta acción);
- t. Accederá a los Servicios desde un país que no esté incluido en la página mundial de PayPal;
- u. Revelará o distribuirá información de otro Usuario a un tercero, ni utilizará la Información con fines comerciales a menos que reciba el consentimiento expreso del Usuario para hacerlo;
- v. Enviará correo electrónico no solicitado a un Usuario ni utilizará los Servicios para cobrar pagos por enviar, o ayudar a enviar, correo electrónico no solicitado a terceros;
- w. Adoptará ninguna medida que suponga una carga no fundada o desproporcionada para nuestra infraestructura;
- x. Facilitará virus, caballos de Troya, gusanos u otras rutinas de programación informática que puedan dañar, interferir perjudicialmente con, interceptar o expropiar subrepticamente sistemas, datos u otra Información;

- y. Utilizará robots, arañas, otros dispositivos automáticos o procesos manuales para supervisar o copiar nuestro sitio web sin nuestro consentimiento previo por escrito;
- z. Utilizará ningún dispositivo, software o rutina para eludir nuestros protocolos de exclusión de robots ni interferirá o intentará interferir con nuestro sitio web o los Servicios;
- aa. Copiará, reproducirá, comunicará a ningún tercero, alterará, modificará, creará productos derivados, mostrará públicamente o elaborará contenido a partir de los sitios web de PayPal sin nuestro consentimiento por escrito o el del tercero correspondiente;
- bb. Adoptará ninguna medida que nos pueda hacer perder cualquiera de los servicios de nuestros proveedores de servicios de Internet, procesadores de pagos u otros proveedores;
- cc. Utilizará el Servicio para probar el funcionamiento de tarjetas de crédito;
- dd. Revelará las contraseñas de sus Cuentas a nadie ni utilizará la contraseña de otro usuario. No nos hacemos responsables de las pérdidas en que incurra, lo que incluye, sin limitarse a ello, el uso de su Cuenta por parte de otra persona como resultado del uso incorrecto de las contraseñas;
- ee. Realizará, o dejará de realizar, ni intentará realizar, ni dejar de realizar, ningún otro acto que pueda interferir con el correcto funcionamiento del Servicio o de las actividades llevadas a cabo como parte de los Servicios o de cualquier otra forma que no esté de acuerdo con los términos de estas Condiciones de uso;
- ff. Solicitará o enviará un pago de transacción personal para una transacción comercial; o
- gg. Permitir el uso del Servicio para exponer a PayPal a un riesgo de no cumplimiento de las obligaciones de PayPal con respecto a las normativas contra el blanqueo de dinero y la financiación de actividades terroristas, entre otras (lo que incluye, a título enunciativo pero no limitativo, cuando no podamos verificar su identidad o usted no complete los pasos para eliminar su límite de envío, recepción o retirada de acuerdo con las secciones 3.1, 4.1 y 6.3, o cuando exponga a PayPal al riesgo de multas normativas impuestas

por las autoridades europeas, estadounidenses o de otros lugares por procesar sus transacciones); o

- hh. Integrar o usar cualquiera de los Servicios sin cumplir completamente con todos los requisitos obligatorios comunicados mediante cualquier guía de integración o de programación u otra documentación publicada por PayPal ocasionalmente.

Participar en dichas Actividades restringidas reduce el acceso seguro a su Instrumento de Pago, Cuenta o al servicio en general. Por otro lado, en las condiciones de uso se establece en el apartado 9.2, las medidas que el usuario debe mantener para la seguridad de su instrumento de pago.

En consonancia con lo anterior, en el apartado 10, se recoge todo lo relacionado con la responsabilidad³²⁷ que asumen las partes en esta relación contractual, pudiendo PayPal en los casos tasados en las condiciones de uso proceder al cierre de cuentas³²⁸, limitar el acceso a sus servicios, o retener los pagos hasta que no se aclaren los riesgos detectados en la transacción.

2.3.1.4. Errores y transacciones no autorizadas³²⁹.

Se puede consultar el historial de transacciones en cualquier momento, sólo debe iniciarse una sesión en su Cuenta en el sitio web de PayPal y hacer clic en la pestaña "Historial". Es muy importante que se notifique a PayPal de inmediato si existen motivos para creer que se ha producido cualquiera de las siguientes actividades: (i) se ha enviado una transacción no autorizada desde su Cuenta; (ii) ha habido un acceso no autorizado a su Cuenta; (iii) es posible que terceros hayan accedido a su contraseña o su Número PIN de PayPal para móvil; (iv) ha perdido, le

³²⁷ Condiciones de uso PayPal, cierto.com.mx/acerca-de-paypal/

³²⁸ “¿Qué puedo hacer si he cerrado mi cuenta PayPal?”, <http://whatwhyguide.com/financiar/banca/que-puedo-hacer-si-he-cerrado-mi-cuenta-de-paypal.php>

³²⁹ “Transacciones no autorizadas, pasos a seguir”
www.paypal.com/es/cgi-bin/webscr?cmd=xpt/CaseManagement/general/WFUnAuthIntTransID-outside

“Transacción no autorizada con datos de PayPal a cuenta extranjera”;
<http://www.rankia.com/foros/consumo/temas/2575541-transaccion-no-autorizada-datos-paypal-cuenta-extranjera>.

han robado o se ha desactivado cualquier dispositivo que haya usado para acceder a los servicios o (v) alguien ha transferido o puede haber transferido dinero desde su cuenta sin su permiso (lo que colectivamente se conoce como “Acceso a cuenta indebido”).

Para notificar a PayPal inmediatamente cualquiera de los eventos mencionados, deberá supervisarse la cuenta de forma regular. Por otro lado, el usuario no será responsable de ningún uso no autorizado de su Cuenta siempre que no actúe deliberadamente para permitir a una tercera persona que acceda a su ID de PayPal y/o su contraseña/PIN, actúe fraudulentamente, o haya dejado de cumplir (intencionada o negligentemente) con sus obligaciones relativas al uso de su Instrumento de pago del modo expuesto en estas Condiciones de uso.

Paypal iniciará una investigación una vez reciba “el formulario de informe” que el usuario afectado emita al respecto, y en un plazo de 20 días laborables informará sobre el resultado de la misma. No obstante, si se necesitará más tiempo, se puede ampliar el plazo hasta 60 días. Si se decide que se necesita de más tiempo para investigar, se abonará provisionalmente en la cuenta, en un plazo de 10 días laborables desde que se recibe su notificación, el importe que cree que es el correcto, con el fin de que pueda disponer del dinero electrónico durante el tiempo que dure la investigación.

Tras dichas averiguaciones, se adoptarán las medidas que el apartado 12, puntos 4, 5 y 6 establecen para dirimir este tipo de situaciones que se pueden producir.

2.3.2. Política de privacidad de los servicios PayPal.

La política de privacidad³³⁰ establecida por PayPal para los usuarios de sus servicios regula el uso que debe hacerse de los productos, servicios, contenidos,

³³⁰ /www.paypal.com/es/webapps/mpp/ua/privacy-full.

tecnologías o funciones que ofrece, así como, de todos los sitios, aplicaciones y servicios, denominados colectivamente "Servicios de PayPal".

Para utilizar los Servicios de PayPal y reducir el riesgo de fraude, PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. como controladora de datos solicitará al usuario información sobre él, incluidos sus datos bancarios (número de tarjeta de débito o crédito o su cuenta bancaria). Por medio de esta Política de privacidad, se recopila la información que el usuario proporciona y se establece el modo en que se utilizará la misma.

En caso de futuros cambios³³¹ de esta política, el usuario recibirá una notificación previa con al menos 30 días de antelación desde la fecha de entrada en vigor de la modificación efectuada. A partir de esa fecha, se considerará que ha sido aceptada en todos sus términos, salvo que el usuario hubiese mostrado su disconformidad, pudiendo en ese momento o en cualquier otro proceder a cerrar su cuenta.

Por otro lado, algunas páginas del sitio web de PayPal incluyen vínculos a sitios web de terceros. Estos sitios se rigen por sus propias normas de privacidad y PayPal no se hace responsable de sus operaciones, incluyendo, entre otras, las prácticas relacionadas con la información.

Para evitar dudas, esta Política de privacidad no constituye un "contrato marco" a efectos de la Directiva sobre servicios de pago de la UE (2007/64/CE), ni ninguna implementación de dicha Directiva en la Unión Europea o el EEE (lo que incluye, a título enunciativo pero no limitativo, las Regulaciones de servicios de pago de 2009 del Reino Unido).

En estas pautas sobre privacidad, se hace una especial mención a los menores³³² de edad, indicando que los menores de 18 años no cumplen los requisitos para utilizar los servicios de PayPal.

³³¹ " Los usuarios de PayPal ¿víctimas de llamadas automatizadas?", 08.06.2015, <http://www.computerworld.es/sociedad-de-la-informacion/los-usuarios-de-paypal-victimas-de-llamadas-automatizadas>

³³² " ¿Usar PayPal siendo menor?", <http://www.forosdelweb.com/f10/usar-paypal-siendo-menor-508554/>

2.3.2.1. Información requerida.

A efectos de esta Política de privacidad, la información de la cuenta ("Información de la cuenta") incluye, entre otros datos: nombre, dirección, dirección de correo electrónico, número de teléfono, nombre de usuario, fotografía, dirección IP, Id. de dispositivo, información de geolocalización, números de cuenta, tipos de cuenta, detalles de instrumentos de fuente de fondos asociados a la cuenta, detalles de transacciones de pago, detalles de transacciones comerciales, extractos e informes de clientes, preferencias de cuenta, detalles de identidad recopilados como parte de nuestras comprobaciones de "verificación de clientes" y correspondencia de clientes.

A ello, hay que añadir una serie de preguntas de índole personal y comercial que se formulan al usuario con fines de protección y seguridad.

Por otro lado es preciso diferenciar:

- a. Si se utilizan los servicios de PayPal para *enviar o solicitar dinero* a otra persona, se le pedirá que proporcione información relacionada con esa transacción. Es decir, el importe de la transacción, el tipo de transacción (compra de artículos, compra de servicios o transferencia de dinero sencilla), otros datos de la compra y la dirección de correo electrónico, o el número de teléfono del tercero.
- b. Si se utiliza PayPal para *enviar dinero* a otro usuario de PayPal, es posible que deba proporcionarse información personal a ese usuario para poder completar la transacción. Asimismo, se recopilará la dirección de Internet (dirección IP) y otra información identificable del equipo, o dispositivo que utilice para acceder a su cuenta PayPal, o a los servicios de PayPal con el fin de detectar posibles casos de transacciones no autorizadas.

Para proteger a los clientes de un posible fraude, PayPal llevará a cabo labores de verificación de la información facilitada, tal y como hemos indicado, así y a modo de ejemplo, si se envía o recibe un gran volumen de pagos genéricos a través de los servicios de PayPal, o si tiene un historial de ventas limitado como vendedor, se verificarán los antecedentes de la empresa obteniendo información sobre el usuario y su empresa y, potencialmente (si lo permite la ley), también sobre sus administradores, accionistas y socios, a través de un organismo de referencia de crédito o lucha contra el fraude.

En términos generales, PayPal se reserva el derecho a recuperar y examinar periódicamente un informe crediticio de consumidores y empresas suministrado por agencias calificadoras de solvencia crediticia o agencia de detección de fraudes para cualquier cuenta, y se reserva el derecho a cerrar una cuenta en función de la información obtenida durante este proceso de revisión del crédito.

Al acceder a la web o usar los servicios de PayPal, se pueden colocar pequeños archivos de datos en el equipo u otro dispositivo. Estos archivos de datos pueden ser "Cookies", etiquetas de píxel, "cookies de Flash" u otro almacenamiento local proporcionado por su navegador o aplicaciones asociadas.

Se utilizan las cookies para reconocerle como cliente, personalizar los servicios, el contenido y la publicidad de PayPal, evaluar la eficacia de las promociones publicadas, ayudar a asegurar que no se vea comprometida la seguridad de su cuenta, minimizar el riesgo y prevenir fraudes, así como fomentar la confianza y la seguridad en los sitios y servicios de PayPal. Al respecto, indicar que el usuario es libre de rechazar las "cookies" implantadas por PayPal, sin embargo, rechazarlas puede afectar al uso de la web y servicios de PayPal.

En cuanto a la información recabada, se usa para:

- **Usos internos:** Se recaba, almacena y trata la información de los usuarios de PayPal en servidores ubicados en Estados Unidos y en otras partes del mundo donde se encuentran las instalaciones de PayPal. El

principal propósito al recabar esta información es proporcionar una experiencia segura, sin problemas, eficaz y personalizada a los consumidores de los servicios PayPal.

- **Cuestionarios, sorteos, encuestas y datos del perfil:** si se decide responder a los cuestionarios o encuestas optativos, se puede usar dicha información para mejorar los Servicios de PayPal, enviarle información de marketing o publicidad, gestionar los sorteos, o de acuerdo con lo indicado detalladamente en la propia encuesta.
- **Contacto con los clientes de PayPal:** La comunicación con los usuarios se hace regularmente mediante el correo electrónico para proporcionar los servicios solicitados. Ello no es óbice para que telefónicamente también se realicen gestiones con el cliente, tales como, resolución de reclamaciones, confirmación de información etc.

Asimismo, se puede combinar la información facilitada por el cliente con la información que se recopila de otras empresas, y utilizarla para mejorar y personalizar los Servicios de PayPal. Si no se desea recibir dichas comunicaciones de marketing, ni participar en programas de personalización de publicidad, deberá iniciar sesión en su cuenta, seleccionar “Mi cuenta”, Perfil, Notificaciones y actualizar las preferencias de comunicación.

2.3.2.2. Compartir la información de PayPal.

- *Con otros usuarios de PayPal:*

Al aceptar esta Política de privacidad, el usuario consiente y acepta expresamente que cada vez que pague o intente pagar a otro cliente de PayPal (incluidos los vendedores) con su cuenta PayPal, PayPal podrá transferir los datos relevantes (nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono, fecha de creación de la cuenta PayPal, etc) a dicho cliente de PayPal, que puede

encontrarse fuera del espacio económico europeo (EEE), para procesar, tratar o facilitar de cualquier otra forma información sobre el pago. También acepta y da su consentimiento expreso para que PayPal proporcione información sobre transacciones y otra información necesaria para el uso de una aplicación móvil de PayPal (incluidos productos de punto de venta) a un vendedor, o a otro cliente de PayPal, que el usuario haya seleccionado o elegido explícitamente mediante la aplicación móvil de PayPal, o el producto de punto de venta.

No obstante, el número de su tarjeta de crédito, la cuenta bancaria y demás información financiera no se revelarán a ningún usuario al que haya realizado un pago o que le haya pagado a través de los servicios de PayPal, ni a terceros que usen estos servicios, salvo que dé su consentimiento expreso o que la ley lo exija obedeciendo las normativas sobre tarjetas de crédito, una orden judicial u otro proceso legal.

Asimismo, podemos compartir con otros usuarios el hecho de encontrarse en la zona como cliente. Si no desea que se comparta esta información, puede acceder, ver y controlar la configuración de cualquiera de estos datos en su dispositivo móvil.

Si utiliza PayPal como método de inicio de sesión en sitios web o aplicaciones móviles externas, podemos compartir su estado de inicio de sesión con cualquier tercero que ofrezca este Servicio como método de inicio de sesión, así como la información personal y otra Información de la cuenta que consienta en compartir para que el tercero pueda identificarle. PayPal no dará tal acceso a dichos terceros a su cuenta PayPal y solo hará pagos desde su Cuenta a dichos terceros con su autorización específica. Puede acceder, ver y controlar la configuración de cualquiera de estos usos compartidos de datos con vendedores cuando haya iniciado sesión en su cuenta PayPal.

- *Con terceros:*

Al trabajar con terceros, incluidos vendedores, para permitir que estos puedan aceptar o facilitar pagos que realice o reciba de los mismos mediante el uso de los servicios de PayPal. De este modo, un tercero podrá compartir información sobre usted con nosotros, como su dirección de correo electrónico o número de teléfono, cuando le envíe un pago o cuando intente pagar a ese tercero. Utilizamos esta información para confirmar que usted es cliente de PayPal y que PayPal puede proceder a realizar un pago, o bien para enviarle una notificación cuando le envíen un pago con el fin de comunicarle la recepción del mismo.

Además, si solicita que validemos su estado como cliente de PayPal ante un tercero, lo haremos. Tenga en cuenta que los sitios de terceros con quienes realice compras o de los que acepte determinadas condiciones pueden tener sus propias políticas de privacidad, y PayPal no se hace responsable de sus operaciones, incluidas las prácticas en el tratamiento de la información, entre otras.

Si abre una cuenta PayPal directamente en el sitio web de un tercero o a través de la aplicación de un tercero (y no directamente en los Servicios de PayPal), cualquier información que introduzca en ese sitio web o aplicación se compartirá con el propietario de dicho sitio web o aplicación, de forma que esta información estará sujeta a sus políticas de privacidad.

PayPal no venderá ni alquilará su información personal a terceros con fines de marketing sin consentimiento explícito por parte suya y solo revelará dicha información en las circunstancias limitadas y con las finalidades descritas en esta Política de privacidad. Esto incluye transferencias de datos a estados no miembros del EEE.

Se presta el consentimiento y se pide a PayPal que haga parte o todo lo que se describe en el apartado 6 de esta política de privacidad, en relación a su información.

Al igual que ocurre con otras empresas, puede que PayPal se asocie a otra empresa en el futuro o que esta adquiera PayPal. En caso de producirse dicha adquisición, el usuario acepta que la empresa adquirente pueda tener acceso a la información conservada por PayPal, incluyendo la Información de cuenta del cliente, y que dicha empresa adquirente sigue estando vinculada a esta Política de privacidad a menos que se modifique, y hasta el momento en que se haga esa modificación.

Si abre una cuenta PayPal directamente en el sitio web de un tercero o a través de la aplicación de un tercero, toda la información que introduzca en dicho sitio web o aplicación (y no directamente en el sitio web de PayPal) se compartirá con el dueño del sitio web o aplicación del tercero. Estos sitios se rigen por sus propias políticas de privacidad y es aconsejable revisarlas antes de proporcionarles información personal. PayPal no es responsable de las prácticas de contenido o informativas de estos terceros.

PayPal se compromete a proteger su información de forma adecuada independientemente de donde residan los datos y a proporcionar la protección apropiada de la información cuando los datos se transmiten fuera del EEE (relacionado con las transferencias de información internacionales).

2.3.2.3. Uso de la información y servicios PayPal por parte del usuario.

Para facilitar las transacciones entre los usuarios de PayPal, los servicios de PayPal permiten un acceso limitado a la información de contacto o entrega de otros usuarios. Como vendedor, puede tener acceso al Id. de usuario, la dirección de correo electrónico y otros datos de contacto o entrega del comprador, y como comprador, puede tener acceso al nombre de usuario, la dirección de correo electrónico y otros datos de contacto del vendedor.

Acepta que, con respecto a la información personal identificable de otros usuarios obtenida a través de los Servicios de PayPal, una comunicación o una transacción de PayPal, solo utilizará dicha información para: (a) las comunicaciones relacionadas con PayPal que no sean mensajes comerciales no solicitados, (b) acciones complementarias en relación con los pagos de PayPal o las transacciones para las que se haya usado PayPal (por ejemplo, seguros, entregas y reclamaciones por fraude) y (c) cualquier otro fin o fines a los que el usuario consienta una vez que estos se hayan revelado de forma adecuada.

En todos estos casos, debe ofrecer a los usuarios la posibilidad de excluir sus datos de la base de datos y de revisar la información recopilada sobre ellos y realizar los cambios que desee en dicha información o en la configuración para su cuenta.

Si cierra su cuenta PayPal, marcaremos la cuenta en nuestra base de datos como "Cerrada", pero mantendremos la Información de la cuenta en la base de datos. Esto es necesario, por ejemplo, para evitar los fraudes al garantizar que las personas que intentan cometer fraudes no puedan evitar los sistemas de detección con tan solo cerrar la cuenta y abrir una nueva. No obstante, si cierra la cuenta, la información personal identificable no se utilizará con ningún otro fin ni se venderá ni compartirá con terceros salvo que sea necesario para evitar fraudes, hacer cumplir la ley o si la ley así lo exige. PayPal no permite el spam (correo no solicitado).

2.3.3. Política de seguridad en PayPal.

PayPal, tal y como hemos venido resaltando a lo largo de este estudio, es con mucha diferencia la herramienta de pago por Internet más utilizada a nivel mundial. No en vano son muchísimos los usuarios que la usan a diario, de hecho muchos de ellos no efectúan una compra si PayPal no es utilizada como medio de pago, de ahí que el número de cuentas aumente cada segundo que pasa. A pesar de ello, es una

de las empresas que más phishing³³³ recibe, por lo cual la seguridad ha sido una prioridad desde el principio.

En este sentido, es importante destacar que PayPal y el resto de sistemas de pago juegan con el equilibrio entre seguridad y facilidad de uso. Existe el rumor de que cuanto más seguridad se ofrece en un sistema de pago, se obtiene menos facilidad de uso, por ello, el equilibrio entre ambos elementos siempre tiene que estar muy nivelado para que la experiencia del usuario siga siendo muy buena. Al final, lo que todos deseamos es poder comprar y pagar con un click o un sistema de pago vía móvil sencillo, y no tener que lidiar con engorrosas medidas de seguridad. Por tanto, la comodidad y la seguridad³³⁴ son los pilares de este sistema de pagos.

Los mecanismos de autenticación fuerte o en dos³³⁵ pasos son los que están implantando actualmente en la mayoría de los sistemas de pago para garantizar la seguridad en los mismos. En conexión con lo señalado, la verificación en dos pasos consiste en combinar dos o más de los siguientes elementos: algo que el cliente conoce (ej: contraseña), algo que el cliente tiene (ej: teléfono, token, tarjeta de coordenadas), o algo que el cliente es (ej: rasgo biométrico como la huella digital o la huella vocálica). Los elementos deben ser mutuamente independientes y al menos uno de ellos debería ser no reusable, no replicable y no susceptible de ser robado vía internet (ej: una contraseña de un solo uso, específica para un solo pago y generada por un software generador de tokens³³⁶).

³³³ El "phishing" es una modalidad de estafa con el objetivo de intentar obtener de un usuario sus datos, claves, cuentas bancarias, números de tarjeta de crédito, identidades, etc. Resumiendo "todos los datos posibles" para luego ser usados de forma fraudulenta.

<http://seguridad.internautas.org/html/451.html>;
<http://www.segu-info.com.ar/malware/phishing.htm>

³³⁴ "Consejos para proteger su información financiera en la red", 27.02.2105. <http://gestión.pe/tu-dinero/tips-protoger-su-informacion-financiera-red-2124673>

³³⁵ "Doble factor de autenticación ¿qué es y por qué lo necesitas?", <http://www.welivesecurity.com/la-es/2014/02/19/doble-factor-autenticacion-que-es-porque-lo-necesito/>

³³⁶ Un *token* de seguridad (también *token* de autenticación o *token criptográfico*) es un dispositivo electrónico que se le da a un usuario autorizado de un servicio computarizado para facilitar el proceso de autenticación.

Los *tokens* electrónicos tienen un tamaño pequeño que permiten ser llevados cómodamente en el bolsillo o la cartera y su diseño permite llevarlos en un llavero. Los *tokens* electrónicos se usan para almacenar claves criptográficas como firmas digitales o datos biométricos, como las huellas digitales. Algunos diseños se hacen a prueba de alteraciones, otros pueden incluir teclados para la entrada de un PIN.

La teoría general de la doble verificación es que, para poder acceder tienes que saber algo y también poseer algo. De este modo, para poder entrar en la red virtual privada de tu compañía podrías necesitar una contraseña y un código de verificación, o tu huella dactilar³³⁷. Si conoces el segundo factor, entonces tendrás acceso a tu cuenta. Este segundo paso es el que protege.

Ahora bien, tal y como PayPal ha comprobado, la verificación en dos pasos no es la panacea para prevenir el ataque³³⁸ a sus cuentas y otros dispositivos, pero al menos es una barrera formidable. Todos sabemos que las contraseñas son muy deficientes.³³⁹ las débiles son fáciles de memorizar y de averiguar; las fuertes son difíciles de averiguar pero también de recordar.

A la vista de lo expuesto, en PayPal proteger la seguridad de sus cuentas y servicios es uno de sus objetivos principales. Para aumentar las medidas de seguridad PayPal adopta una serie de recomendaciones para proteger la cuenta contra posibles fraudes y estafas:

- **Seguridad del sitio Web:** Escriba la URL de PayPal: para acceder de forma segura y protegida al sitio Web o a su cuenta PayPal, se indica que se abra una

Existen muchos tipos de *token*. Están los bien conocidos generadores de contraseñas dinámicas "OTP" (One Time Password) y la que comúnmente denominamos *tokens* USB, los cuales permiten almacenar contraseñas y certificados y, además, llevar la identidad digital de la persona, www.wikipedia.org/wiki/Token_de_seguridad.

³³⁷ "PayPal y Samsung permiten comprar y pagar con autenticación de huella dactilar en el nuevo Samsung Galaxy S5 y el Galaxy S6", www.eleconomista.es/CanalPD/etiquetas/paypal/

³³⁸ La verdad es que la manera de atacar con éxito a la autenticación en dos pasos de Paypal es relativamente sencilla. Según ha explicado el hacker Joshua Rogers, sólo es necesario manejar una cookie del navegador. Concretamente, cuando la "galleta" de la función está activa, podríamos decir que el paso más grande ya se ha realizado. Sólo queda conseguir las credenciales del usuario al que queramos entrar para poder acceder a la cuenta.

La cookie que se tendría que buscar en este caso se identifica con el valor `=_integrated-registration`. Fácil ¿verdad? Como podéis comprobar, una medida de seguridad que cuesta millones ha sido vulnerada con una sencillez tremenda, por lo que Paypal tendrá que ponerse a trabajar lo antes posible para corregirla. Quién sabe, puede que incluso se vean obligados a implementar una característica más eficaz. (06.08.2014).

<http://www.genbeta.com/seguridad/la-autenticacion-en-dos-pasos-de-paypal-es-atacada-con-exito>; <http://www.siliconweek.es/security/los-sistemas-de-autenticacion-en-dos-pasos-tambien-son-vulnerables-61521>

³³⁹ En muchas de nuestras entidades financieras se ha establecido como medida de seguridad el denominado sistema de "doble canal", gratuito, por el cual cada vez que realices una operación de relevancia, se envía un SMS a tu teléfono móvil con una clave de un solo uso que ofrece la máxima seguridad. www.cajaespana-duero.es/particulares/servicios/doble_canal/doblecanal.asp (Grupo Unicaja)

ventana nueva del navegador (por ejemplo, Internet Explorer o Netscape) e introduzca la siguiente dirección: <https://www.paypal.com/>

▪ ***Seguridad de contraseñas:***

- No revele en ningún caso su contraseña de PayPal: los representantes de PayPal nunca le solicitarán su contraseña. Si cree que alguien conoce su contraseña, debe cambiarla de inmediato.
- Crear una contraseña segura: elija una contraseña con una combinación de letras, números y símbolos. Procure no utilizar palabras o fechas obvias como un apodo o la fecha de nacimiento.
- Procure que la contraseña de PayPal sea exclusiva: no utilice la misma contraseña para PayPal y otros servicios por Internet como AOL, eBay, MSN o Yahoo. Si utiliza la misma contraseña para varios sitios Web, aumentan las probabilidades de que alguien averigüe la contraseña y tenga acceso a la cuenta.

▪ ***Seguridad del correo electrónico:***

- Busque el saludo de PayPal: PayPal nunca envía correos electrónicos con el saludo "Estimado usuario de PayPal". Los correos electrónicos de PayPal auténticos se dirigirán al usuario por su nombre y apellidos, o por el nombre de la empresa asociado a su cuenta PayPal. Si cree que ha recibido un correo electrónico fraudulento, se debe reenviar el correo electrónico completo—incluida la información del encabezado a spoof@paypal.com.
- No revele ningún dato personal por correo electrónico: En ningún caso se le pedirá que introduzca su contraseña o información financiera en un correo electrónico, ni que envíe dicha información por correo electrónico. Sólo debe compartir información sobre su cuenta una vez que se haya identificado en www.paypal.com/es.
- No descargue archivos adjuntos: PayPal nunca envía archivos adjuntos ni actualizaciones de software para su instalación en el equipo.

- **Uso inteligente de la cuenta de PayPal:**

- No revele su cuenta: no utilice la cuenta PayPal para cobrar o transferir dinero en nombre de nadie. Este tipo de actividades se suelen realizar para blanquear dinero o para fraudes de promociones de correo, y pueden resultar en penalizaciones graves. Si alguien se pone en contacto con usted y le pide que transfiera dinero en su nombre, debe negarse a dicha petición.
- Aumente la seguridad: Conviértase en un usuario de PayPal verificado.
- Búsqueda de sitios legales: examine todos los sellos de privacidad y seguridad antes de hacer negocios con un sitio Web y asegúrese de que es legal.

Tras estos consejos y teniendo en cuenta que para Paypal la seguridad es una de sus prioridades, actualmente va a ampliar sus esfuerzos en esta materia mediante el establecimiento de un centro de seguridad en Israel, donde podrá contar tanto con la tecnología de vanguardia del país, así como con los mejores talentos en ciber-seguridad. Además, como parte de la misma estrategia, también ha anunciado la adquisición de CyActive³⁴⁰, una firma de seguridad especializada en la predicción del desarrollo del malware³⁴¹.

³⁴⁰ "PayPal compra la firma israelí de ciberseguridad CyActive",
<http://www.itespresso.es/paypal-compra-la-empresa-de-seguridad-israeli-cyactive-135081.html>;
<http://www.siliconnews.es/2015/03/11/paypal-compra-la-firma-israeli-de-ciberseguridad-cyactive/>;
<http://www.tynsecurity.com/paypal-compra-cyactive-seguridad-ante-todo/>

³⁴¹ El malware (del inglés *malicious software*), también llamado badware, código maligno, software malicioso o software malintencionado, es un tipo de software que tiene como objetivo infiltrarse o dañar una computadora o sistema de información sin el consentimiento de su propietario. El término *malware* es muy utilizado por profesionales de la informática para referirse a una variedad de software hostil, intrusivo o molesto. El término virus informático suele aplicarse de forma incorrecta para referirse a todos los tipos de malware, incluidos los virus verdaderos.

El software se considera malware en función de los efectos que provoque en un computador. El término *malware* incluye virus, gusanos, troyanos, la mayor parte de los rootkits, scareware, spyware, adware intrusivo, crimeware y otros softwares maliciosos e indeseables. Malware no es lo mismo que software defectuoso; este último contiene bugs peligrosos, pero no de forma intencionada. www.wikipedia.org/wiki/Malware.

Hay que recordar que es la segunda vez que PayPal acude a Israel para comprar una empresa de seguridad informática, ya que en 2008 adquirió por 169 millones de dólares FraudSciences, una compañía especializada en monitorizar el fraude financiero.

2.3.3.1. La tecnología biométrica.

La biometría³⁴² es una tecnología de identificación basada en el reconocimiento de una característica física e intransferible de las personas, como por ejemplo, la huella digital, el reconocimiento del patrón venoso del dedo o el reconocimiento facial. Por ello, es un excelente sistema de identificación de la persona que se aplica en muchos procesos debido a dos razones fundamentales: la seguridad y la comodidad.

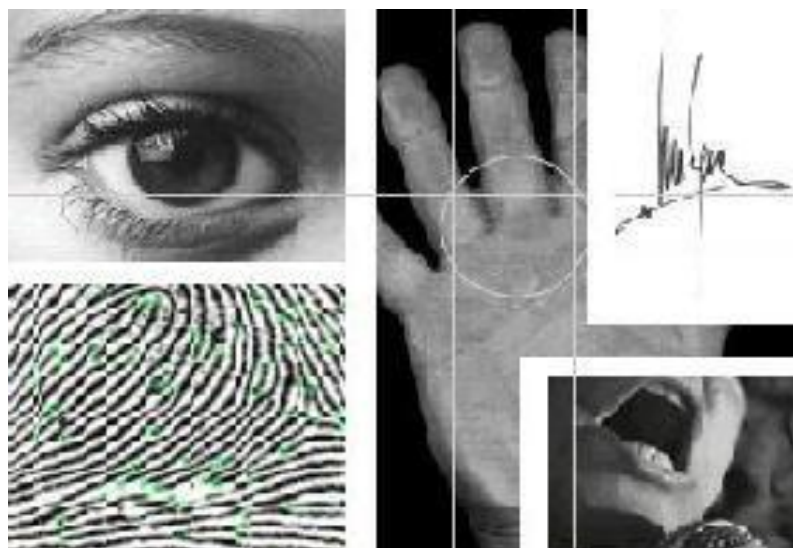
Es un sistema que reconoce a la persona basándose en “quien” es, no importando “el que lleva puesto” o “lo que conoce”. Esta tecnología se fija en “quien es la persona humana”, basándose en una única e inalterable característica humana que no puede ser perdida, olvidada, sustraída o duplicada.

El término biometría viene del griego "bio" que significa vida y "metría" que significa medida o medición, de acuerdo con el diccionario de la Real Academia de la lengua española biometría es: el estudio mensurativo o estadístico de los fenómenos o procesos biológicos. Sin embargo, más recientemente, y para el tema que nos concierne, el significado de biometría es el conjunto de métodos automatizados que analizan determinadas características humanas para identificar o autenticar personas.

³⁴² “¿Qué es la biometría?”, <http://sistemasbiometria.blogia.com/temas/definicion-biometria/>;

“ Estudios sobre las tecnologías biométricas aplicadas a la seguridad”,
[file:///C:/Users/Esther/Downloads/informe_biometria_final%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Esther/Downloads/informe_biometria_final%20(1).pdf);

“Aplicaciones tecnológicas”, <http://www.aplicacionestecnologicas.com/Biometria/>

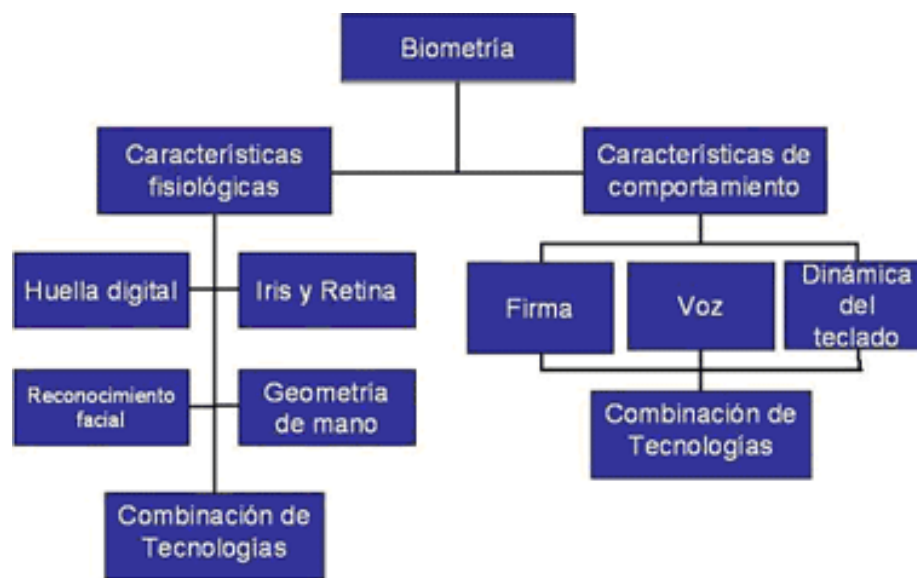


La biometría aprovecha que hay ciertas características biológicas o conductuales singulares e inalterables, por lo que pueden ser analizados y medidos para crear una huella biométrica. Estas características son difíciles de perder, transferir u olvidar y son perdurables en el tiempo. Se soporta sobre siete pilares³⁴³ o conceptos básicos que son:

- ✓ Universalidad: que tan común es encontrar este biométrico en los individuos.
- ✓ Singularidad: que tan único o diferenciable es la huella biométrica entre uno otro individuo.
- ✓ Permanencia: que tanto perdura la huella biométrica en el tiempo de manera inalterable.
- ✓ Recolectable: Que tan fácil es la adquisición, medición y almacenamiento de la huella biométrica.
- ✓ Calidad: que tan preciso, veloz y robusto es el sistema en el manejo de la huella biométrica.
- ✓ Aceptabilidad: Que tanta aprobación tiene la tecnología entre el público.
- ✓ Fiabilidad: Que tan fácil es engañar al sistema de autenticación.

³⁴³ Hablemos de Biometría: ventajas y desventajas; <http://www.umanick.info/2013/07/hablemos-de-biometria-ventajas-y.html>. Biometría consultas frecuentes; <http://www.biometria.gov.ar/acerca-de-la-biometria/preguntas-frecuentes.aspx> Sistemas de autenticación biométrica, <http://wcrzy.pe/ri/sistemaautentbiomet.pdf>

Así, los biométricos morfológicos o fisiológicos son aquellos que se soportan sobre características físicas inalterables y presentes en la mayoría de los seres humanos, tales como: huella dactilar, geometría de la mano, características del iris, patrones vasculares de la retina, etc. Y, los biométricos conductuales son aquellos que se soportan sobre características de la conducta del ser humano, tales como: pulsaciones del teclado, discurso, dinámica de la firma, etc.



Por ello no es de extrañar que cada vez sean más habituales estos métodos de identificación con el propósito de garantizar la máxima seguridad en diferentes entornos y situaciones. La emplean desde Administraciones Públicas hasta empresas privadas de todo tamaño y condición, o incluso particulares con el objetivo de salvaguardar al máximo la información contenida en sus equipos personales.

Una vez asentada las características de esta nueva tecnología, se llega a la conclusión de que la biometría es un aspecto esencial en la evolución de las contraseñas. El escenario en el que nos movemos apunta a que la seguridad en la red y los pagos móviles estará basada en estándares muy distintos, en comparación con los que se ha regido hasta ahora.

En el caso puntual de PayPal, el futuro pasa por la desaparición de las contraseñas³⁴⁴, tal y como las conocemos hoy en día, para implementar contraseñas

³⁴⁴ “En cinco años desaparecerán las malditas contraseñas”, 15.05.2014.

integradas en el cuerpo humano, es decir, apuesta por un avance de la seguridad biométrica que va más allá del reconocimiento facial o las huellas digitales, busca tecnologías capaces de reconocer las pulsaciones cardíacas del individuo o formas similares de identificación.

Michael Barret³⁴⁵, el jefe de seguridad de información en PayPal mostró la intención de la compañía de eliminar en unos cuantos años tanto el uso de las contraseñas como de PIN, así como todo tipo de identificadores de identidad tanto en internet como en las redes internas de las empresas. Para ello, PayPal está llevando a cabo una campaña denominada “Kill all Passwords”, que apuesta por chips embebidos³⁴⁶, inyectables y dispositivos ingeribles para la próxima generación de pagos móviles y otras interacciones en líneas sensibles.

Los métodos futuros de verificación³⁴⁷ de identidad, según esta compañía, pasarán por chips de silicio minúsculos incrustados en la piel o cápsulas ingeribles,³⁴⁸ cuyas baterías se cargarían con los ácidos estomacales, que monitorizarían la actividad eléctrica del corazón, el nivel de glucosa u otros parámetros únicos que podrían resultar muy útiles para una identificación precisa y única de una persona.

Evidentemente, estos nuevos proyectos de seguridad biométrica no estarán disponibles a corto plazo pero PayPal desea estar a la vanguardia de las tecnologías

http://www.eleconomista.es/tecnologia/noticias/5784062/05/14/Director-de-PayPal-Espana-En-cinco-anos-desapareceran-las-malditas-contrasenas.html?utm_source=crosslink&utm_medium=flash

³⁴⁵ “El jefe de seguridad de PayPal: olvida las contraseñas”.15.06.2015.

http://www.pcactual.com/articulo/actualidad/noticias/13022/jefe_seguridad_paypal_olvidad_las_contrasenas.html

³⁴⁶ “El Big Brother de PayPal quiere que te comas el password y te inyectes el usuario”, 14.06.2015,

<http://www.diasporas.es/2015/05/el-gran-hermano-de-paypal-quiere-que-te.html>

³⁴⁷ “PayPal quiere utilizar el cuerpo humano de contraseña”, 21.04.2015.

<http://muyseguridad.net/2015/04/21/paypal-contrasenas-biometria>

<http://www.techneate.com/paypal-quiere-cuerpo-sea-nuestra-contrasena>.

“PayPal quiere integrar las contraseñas en el cuerpo humano”, 23.05.2015,

<http://www.mbctimes.com/espanol/paypal-quiere-integrar-las-contrasenas-en-el-cuerpo-humano>.

³⁴⁸ “Paypal quiere almacenar la contraseña en tu estómago o tu cerebro”. 27.04.2015, <http://blogthinkbig.com/paypal-quiere-almacenes-la-contrasena-estomago-cerebro/>

“PayPal propone injertos corporales para evitar el uso de contraseñas”. 22.05.2015. <http://archivo.larepublica.pe/22-04-2015/paypal-propone-injertos-corporales-para-evitar-uso-de-contrasenas>

de seguridad³⁴⁹ en el campo del pago digital, es decir, tener una posición de liderazgo en esta área.

En consonancia con esta política de la identificación a través de información que se extrae del cuerpo humano, la lectura de las venas de la mano es uno de los terrenos donde la compañía está poniendo actualmente sus energías, tal vez porque parece ser el sustituto idóneo para la contraseña mediante huella dactilar, una tecnología que prácticamente acaba de aterrizar en el mercado masivo (móviles) y para la que ya se está buscando alternativas.

Lo que demuestra que este ámbito está en pleno proceso de desarrollo y ebullición. En definitiva, es la hora de la seguridad biométrica.

Ahora bien, ello implica que debe existir un riguroso control de estas nuevas alternativas y una exhaustiva regulación legal al respecto, ya que estas técnicas están invadiendo derechos fundamentales de las personas, además de limitar su libertad de una manera clara y manifiesta.

Las propuestas realizadas por PayPal y otras compañías del sector de las telecomunicaciones sobre el futuro de la seguridad en las transacciones que afectan a los servicios de pago, pueden ser una gran revolución³⁵⁰ pero a la vez parecer espeluznantes.

Sin lugar a dudas, la tecnología biométrica presenta ventajas³⁵¹ indiscutibles al ser más cómoda y segura que los sistemas tradicionales. Es más cómoda porque no se puede perder, ya que el elemento de identificación es una parte de nosotros mismos y no un elemento externo (tarjetas o llaves). La biometría es más segura al

³⁴⁹ "PayPal apuesta por la seguridad biométrica en pago digital", 19.04.2015. www.wikimedia.com.

³⁵⁰ "Google por su parte está trabajando en sistemas de autenticación biológica como son los tatuajes electrónicos". 06.02.2014, <http://www.elfinanciero.com.mx/archivo/google-presenta-patente-para-tatuaje-electronico-que-permitiria-hacer-llamadas.html>, <http://www.informivoro.com/sabias-que-los-tatuajes-electronicos-reemplazan-nuestros-passwords/>- 12.02.2015.

³⁵¹ "¿Cuáles son las ventajas y desventajas de la identificación biométrica?", http://www.ehowenespanol.com/cuales-son-ventajas-desventajas-identificacion-biometrica-info_89194/, "Ventajas de los sistemas biométricos", <http://www.idose.es/sistemas-biometricos/68-ventajas-sistemas-biometricos>

no haber contraseñas basadas en caracteres numéricos o letras, lo que implica que no puede ser olvidada, y además resulta compleja de falsificar. Por último, es sencilla al poderse combinar con otros sistemas de seguridad.

Económicamente, también presenta ventajas ya que no supone coste de mantenimiento, al no haber ningún dispositivo externo de identificación. No hay que renovarlo cada cierto tiempo por caducidad, desperfecto, robo o pérdida.

Brevemente, podemos destacar las siguientes ventajas y desventajas de esta técnica con respecto a los modelos tradicionales:

- **Necesidad de secreto:** Las contraseñas han de ocultarse y las tarjetas no deben estar al alcance de terceros, mientras que la biometría no requiere de estas medidas de protección ya que son exclusivamente dependientes del usuario.
- **Posibilidad de robo:** Las tarjetas y contraseñas pueden ser robadas. Sin embargo, robar un rasgo biométrico es extremadamente complejo.
- **Posibilidad de pérdida:** Las contraseñas son fácilmente olvidables y las tarjetas se pueden perder. Los rasgos biométricos permanecen invariables, salvo en contadas excepciones y siempre están unidas al sujeto a quien identifican.
- **Registro inicial y posibilidad de regeneración:** La facilidad con la que se puede enviar una contraseña o tarjeta nueva contrasta con la complejidad que supone el registro en un sistema biométrico, ya que requiere de la presencia física del individuo en esta fase. Hay que añadir que los rasgos biométricos son por definición limitados, mientras que la generación de contraseñas tiene la ventaja de ser ilimitada.

- **Proceso de comparación:** La comparación de dos contraseñas es un proceso sencillo. Sin embargo, comparar dos rasgos biométricos requiere de mayor capacidad computacional.
- **Comodidad del usuario:** El usuario ha de memorizar una o múltiples contraseñas y, en el caso de que use una tarjeta, ha de llevarse siempre consigo y no olvidar el Pin. Utilizando tecnología biométrica, no se necesita realizar estos esfuerzos.
- **Vulnerabilidad ante el espionaje:** Una discreta vigilancia de nuestra actividad podría servir para obtener nuestra contraseña o robar nuestra tarjeta. Ese método no es válido ante los sistemas biométricos.
- **Vulnerabilidad a un ataque por fuerza bruta:** Las contraseñas tienen una longitud de varios caracteres. Por su parte, una muestra biométrica digitalizada emplea cientos de bytes, lo que complica mucho los ataques por fuerza bruta.
- **Medidas de prevención:** Los ataques contra sistemas protegidos por contraseña o tarjeta se producen desde hace años, y las medidas de prevención contra ellos ya se encuentran maduras. Por el contrario, los ataques a los sistemas biométricos son un área en la que estas medidas de prevención se están generando en estos momentos.
- **Autenticación de usuarios 'reales':** La autenticación de usuarios mediante contraseña o tarjeta y su efectividad dependen absolutamente de la voluntad del usuario a la hora de hacerlas personales e intransferibles. La biometría está altamente relacionada con el propio usuario pues no puede ser prestada ni compartida.
- **Coste de implantación:** En el momento de la implantación, el hecho de instaurar un sistema de contraseñas tiene un coste bajo, mientras que en el caso de un sistema basado en muestras biométricas es más costoso.

- **Coste de mantenimiento:** El coste de mantenimiento de un sistema biométrico, una vez está implantado con éxito, es menor al de un sistema de contraseña o tarjeta ya que no conlleva gastos de gestión asociados a la pérdida u olvido de credenciales.

En cuanto a las desventajas³⁵², desgraciadamente también existen distintas formas de engañar a los sistemas biométricos poco elaborados, por el simple hecho de que los rasgos utilizados no son secretos. Por ejemplo, si usamos el rostro de una persona para acceder a un sistema y podemos replicarlo con el uso de una fotografía, no sólo también tendremos acceso, sino que, aunque se detecte dicho acceso, difícilmente podrá ser reemplazado. Si alguien roba tu patrón biométrico, éste permanece robado de por vida, ya que no puede ser reemplazado, pues rostro sólo tenemos uno.

Otro ejemplo, es el uso de un dedo de silicona con la huella de una persona, para acceder a un recinto protegido por un lector de huella dactilar. También se puede imitar la voz o la forma de caminar para engañar a distintos sistemas.

También es cierto que estos fraudes pueden ser remediados con el desarrollo de sistemas robustos, con la aplicación de técnicas, como por ejemplo, diferenciar entre fotos y caras reales usando técnicas de modelado en 3D, o comprobar que el dedo que se analiza está vivo mediante el análisis de sus vasos sanguíneos, o bien, utilizar varias técnicas para dificultar el acceso por la réplica de alguna de ellas.

Otra desventaja importante de la biometría son las repercusiones legales que conlleva el almacenamiento de los datos biométricos. No todos los usuarios pueden aceptar la biometría en su conjunto, viéndola como una invasión de la privacidad. Existen casos muy recientes en los que Facebook³⁵³ ha tenido grandes problemas

³⁵² "Desventajas de la autenticación biométrica",

<http://www.demseyelets.com/desventajas-de-autenticacion-biometrica/>

³⁵³ "Demanda a Facebook por su gigantesca base de datos con biometría facial", 08.04.2015,

<http://diarioti.com/demandan-a-facebook-por-su-gigantesca-base-datos-con-biometria-facial/87007/>

en distintos países por su reconocedor facial integrado al considerarse que vulneraba las leyes de protección de datos. En estos momentos, el debate se está planteando con el lanzamiento de las gafas de Google³⁵⁴.

Igualmente, las máquinas de identificación biométrica son más costosas que las tradicionales. Por otro lado, este tipo de máquinas no siempre son totalmente precisas, por ejemplo, es probable que un individuo con un resfriado no pueda identificarse por un dispositivo de uso de la voz, y la gente que aumenta o baja de peso puede, de repente, perder el acceso a un lugar protegido por un sistema de identificación de rasgos faciales.

Teniendo en cuenta lo anteriormente manifestado, lo ideal o más conveniente sería la combinación de las tecnologías biométricas con otras tecnologías más estandarizadas en nuestra sociedad, como pueden ser las tarjetas de proximidad o la tecnología NFC. Su uso combinado mejorará notablemente la seguridad.

2.3.3.2. Principales modalidades biométricas.

No existe una modalidad biométrica³⁵⁵ que sea mejor para todas las implementaciones. Muchos factores deben ser tenidos en cuenta al implementar un dispositivo biométrico, incluyendo la ubicación, los riesgos de seguridad, la tarea de identificación o de verificación, el usuario idóneo, circunstancias de utilización, etc. Es preciso remarcar que las modalidades biométricas están en distintas etapas de maduración, por ejemplo, el reconocimiento por huellas dactilares ha sido utilizado

“Facebook demandado por acumular la mayor cantidad de datos biométricos de reconocimiento facial mundo”. 07.04.2015, <http://www.marketingdirecto.com/actualidad/social-media-marketing/facebook-demandado-por-acumular-la-mayor-cantidad-de-datos-biometricos-de-reconocimiento-facial-del-mundo/>

“Alemania pide a Facebook que acabe con su sistema biométrico de reconocimiento facial”, 17.08.2012, http://www.huffingtonpost.es/2012/08/17/alemania-pide-a-facebook-_n_1795633.html

³⁵⁴ “Google suspende la venta de sus gafas inteligentes”. 16.01.2015. <http://www.expansion.com/2015/01/16/empresas/tecnologia/1421378214.html>; <http://www.elperiodico.com/es/noticias/tecnologia/google-deja-vender-googleglass-3856869> <http://www.abc.es/tecnologia/informatica-hardware/20150119/google-glass-congela-gafas-realidad-explorers-201501160242.html>

³⁵⁵ “Tu cuerpo tu mejor contraseña”. 07.04.2015. <http://www.abc.es/tecnologia/noticias/20150405/abci-biometria-tecnologia-sistemas-201504042023.html>

por más de un siglo, mientras que el reconocimiento por iris no tiene más de una década de utilización.

De manera resumida vamos a analizar las técnicas biométricas³⁵⁶ más conocidas y utilizadas, remarcándose los beneficios que resultan del uso de la biometría junto con otros aspectos, en los que las técnicas tradicionales siguen siendo superiores:

- ✓ *Huella dactilar.*³⁵⁷ Es uno de los métodos biométricos más sencillos de utilizar. Una huella dactilar proporciona grandes cantidades de datos existentes en uno mismo para permitir chequeos de antecedentes. Se ha probado su efectividad en una gran escala de sistemas a lo largo de los años con resultados satisfactorios. Por otro lado, las huellas son únicas y la configuración de los surcos del dedo se mantienen permanentes durante toda una vida.

En lo relacionado a sus desventajas: son más relacionadas con preocupaciones de salud o sociales en relación a tocar un sensor que es utilizado por incontables cantidades de personas; una colección de imágenes de uña-a-uña requiere de entrenamiento y destreza porque la tecnología de lectura básica actual es muy robusta, por otro lado, la edad de un individuo y su ocupación pueden producir algunas dificultades en el sensor para capturar una imagen dactilar completa y correcta.

- ✓ *Iris.*³⁵⁸ Sus ventajas se concretan en que no hay necesidad de tomar contacto; el órgano es interno y protegido lo que implica menor preponderancia a lesiones y se cree que tiene una alta estabilidad a lo largo del tiempo.

³⁵⁶ “Sistemas físicos y biométricos de seguridad”, <http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/eu/cajon-de-sastre/38-cajon-de-sastre/1045-sistemas-fisicos-y-biometricos-de-seguridad>

³⁵⁷ “Huella dactilar” <http://www.biometria.gov.ar/metodos-biometricos/dactilar.aspx>

³⁵⁸ Iris, <http://www.biometria.gov.ar/metodos-biometricos/iris.aspx>

Biometría del iris y retina,

<https://sites.google.com/site/sistemasbiometricoseliseoperez/home/biometria-del-iris-y-retina>

Ahora bien, la captura del iris en algunos individuos es difícil. Se puede ocultar fácilmente con pestañas, párpados, lentes y reflejos de las córneas. Existen mitos y creencias populares relacionadas con el escaneo del ojo desde una fuente de luz. La adquisición de una imagen de iris requiere de un mayor entrenamiento y una mayor atención respecto a otros sistemas biométricos.

- ✓ *Rostro*³⁵⁹: Sus principales ventajas es que no requiere contacto. Los sensores disponibles facialmente son fáciles de utilizar e instalar (las cámaras). A través del rostro, se pueden obtener grandes cantidades de datos existentes para permitir chequeos de antecedentes.

En cambio, el rostro puede ser obstruido por el pelo, anteojos, sombreros, pañuelos, etc. Es sensible a los cambios de luz y la expresión y pose se modifican conforme pasa el tiempo.

- ✓ *La mano*³⁶⁰: Se caracteriza por su fácil captura y se tiene la creencia de que es un diseño estable a lo largo de la vida adulta. Su utilización requiere entrenamiento. Usualmente es utilizado para la verificación de una identidad registrada y proclamada. El sistema requiere mucho espacio físico.
- ✓ *Las venas*³⁶¹ tienen la particularidad de permanecer invariables a lo largo de toda la vida, y por ello, son carta de presentación infalible que algunas empresas han sabido vincular a la tecnología biométrica, o de identificación a partir de parámetros humanos.

³⁵⁹ Facial: <http://www.biometria.gov.ar/metodos-biometricos/facial.aspx>

³⁶⁰ Sistema de reconocimiento biométrico de la palma de la mano, 15.11.2012, <https://sites.google.com/site/sistemasbiometricoseliseoperez/home/biometria-del-iris-y-retina>

³⁶¹ “ La biometría sobrepasa la huella dactilar para explotar las venas de la mano”, 16.06.,2014 <http://www.efuturo.com/noticia/la-biometria-sobrepasa-la-huella-dactilar-para-explorar-las-venas-de-la-mano/>

- ✓ *La Voz*³⁶²: Tiene una gran aceptación pública y sin necesidad de contacto. Los sensores disponibles habitualmente son los teléfonos y micrófonos. Sobre las desventajas más comunes son la dificultad para controlar las variaciones de sensores y de canales que impactan significativamente en las capacidades.

- ✓ *Otros*: podemos citar a modo enunciativo pero no limitativo; el modo de andar, el reconocimiento de la retina, los patrones vasculares, la estructura de la oreja, el olor, las huellas palmares (slap), etc, que están en proceso de estudio.

Actualmente, estas tecnologías pueden ser una alternativa a las técnicas de identificación y autenticación ya existentes. Ahora bien, los avances que se pronostican para la biometría en un futuro no muy lejano, desde mi punto de vista, parecen sacados de una película de ciencia ficción.

Mientras la tecnología sigue avanzando a un ritmo exponencial, se puede dar la paradoja de podemos encontrarnos algún día viviendo en una “dictadura científica” en la que prácticamente todo lo que hacemos, decimos y pensamos es monitorizado y controlado por la tecnología. Para muchos puede sonar como una afirmación natural, pero no lo es. Nuestro mundo está cambiando a una velocidad sorprendentemente rápida, y los científicos junto con las grandes multinacionales tienen planeadas ideas absolutamente “salvajes” para nuestro futuro. Tal y como hemos comentado, se están desarrollando microchips febrilmente comestibles³⁶³, nuevos sistemas biométricos de identificación y ordenadores que leen la mente.

Muchos futuristas imaginan un mundo en el que, algún día, casi todos los seres humanos estén integrados con microchips y tengan miles de nanorobots diminutos viviendo dentro de ellos. La idea claramente que se busca es que se pueda “tomar el control de nuestra propia evolución” y utilizar la tecnología para “mejorar” a la humanidad. Pero muy pocos hacen frente a las potenciales desventajas que ello

³⁶² “Reconocimiento de la voz”, <http://www.biometria.gov.ar/metodos-biometricos/voz.aspx>

³⁶³ “PayPal quiere que almacenes la contraseña en tu estómago o tu cerebro”. 22.04.2015.
<http://blogthinkbig.com/paypal-quiere-almacenes-la-contrasena-estomago-cerebro/>

conlleve. La verdad es que toda esta tecnología podría ser utilizada por un gobierno totalitario para establecer una pesadilla distópica en la que nadie tenga ningún tipo de derecho ni libertad.

A la vista de los métodos biométricos planteados para el futuro por PayPal y otras empresas de telecomunicaciones (Google, facebook, Apple..) escudándose en el campo de la seguridad, se puede considerar que los mismos son intrusivos (al afectar directamente a la libertad y privacidad de las personas), aunque para otros, se tratará de unos grandes avances en los sistemas de pago.

Evidentemente, se trata de una materia controvertida. Nadie discute que la seguridad en las transacciones online debe ser un tema prioritario para el desarrollo del comercio electrónico, pero de ahí, a convertir a los usuarios de este mercado en “maquinas” (como da la sensación que podemos acabar, sino se ponen límites a estos cambios en la tecnología biométrica que se auguran para el futuro), hay un paso.

Es un hecho que hay una línea roja que no se debería cruzar ni siquiera en aras del progreso e innovación. Aunque nos encontramos en una fase experimental de dichos métodos, no debemos olvidarnos que la biometría no es infalible, y que precisa de una regulación exhaustiva y proteccionista de los derechos y libertades fundamentales de las personas.

Tal vez dentro de diez o quince años, el llevar incrustado³⁶⁴ un chip en nuestro cuerpo para identificarnos en nuestra vida cotidiana y con ello facilitar, entre otras cosas, la rapidez en los pagos, sea una realidad. Ahora bien, la sociedad tendrá la última palabra al respecto, aceptar o no estos sistemas, debiendo tener presente la incidencia que su aceptación tendría en los principios de seguridad jurídica y derechos de las personas.

³⁶⁴ “Microchips comestibles, sistemas biométricos de identificación y computadores que leen la mente”. 18.06.2015.
<http://conspiraciones1040.blogspot.com>

2.4. Protección del vendedor en PayPal.

Dentro de las condiciones de uso de PayPal se recoge este apartado de gran importancia para el vendedor, puesto que se establece la protección³⁶⁵ que PayPal le ofrece en su condición de “destinatario del pago” de un cliente.

Se regulan los supuestos relacionados con las reclamaciones, devoluciones de cargo o cancelaciones realizadas contra el vendedor, así:

- Si se recibe un pago no autorizado o un comprador afirma no haber recibido el artículo que ha comprado, la Protección del vendedor³⁶⁶ cubrirá el importe íntegro de la venta, siempre que se cumplan los requisitos necesarios establecidos en las condiciones de uso de PayPal (apartado 11. 3 y 6).
- Los artículos cubiertos deben ser productos tangibles que se puedan enviar por correo postal y que no estén prohibidos por ley.
- En el caso de un pago no autorizado, se precisará de un comprobante de envío. Si el comprador reclama no haber recibido el artículo, se pedirá una prueba de entrega (seguimiento en Internet donde aparezca como "Entregado"). Es decir, se trata de una prueba física o digital de la entrega del artículo, donde figuren los siguientes datos: fecha del envío, dirección del comprador y fecha de la entrega.
- Además, para acceder a la protección, es necesario mantener un cierto nivel de rendimiento como vendedor que depende, entre otros factores, del historial de

³⁶⁵ “La protección del vendedor”. www.paypal.com/es/webapps/mpp/security/sell-securityforsellers

³⁶⁶ “Protección contra fraudes para vendedores en PayPal”,
<http://www.megusta.top/proteccion-contra-fraudes-para-vendedores-en-paypal/>

En años pasados era frecuente que todos los días hubiera algún fraude cometido por parte de los compradores, estos fraudes se cometían a través del uso de PayPal. El comprador después de haber pagado vía PayPal y de haber recibido los artículos comprados, enviaba a PayPal una reclamación por cargo indebido, es decir, alegaban que otra persona se metió ilegalmente en su cuenta y fue ella quien compró dichos productos. La forma de proceder de PayPal en estos casos era la de darle la razón al comprador, motivo por el cual el vendedor perdía el dinero y la mercancía, mientras tanto el estafador gozaba felizmente de los productos sin que lo pudiesen cancelar. Afortunadamente se han intensificado los controles para evitarse estos abusos y fraudes.

reclamaciones, devoluciones de cargo o cancelaciones en relación con el número de pagos recibidos.

La Protección del vendedor³⁶⁷ no es aplicable en ciertos casos: si el artículo enviado no coincide con la descripción, o si se entrega el artículo en mano o de cualquier otra manera, cuyo seguimiento no se pueda realizar.

En cuanto a la operativa, la transacción debe estar marcada por PayPal como que cumple los requisitos y aparecer como tal en el correo electrónico de confirmación. Se tendrá que haber enviado el artículo a la dirección del comprador que figura en la página "Detalles de transacción", y el pago debe haberse realizado de una sola vez y desde una única cuenta PayPal.

La Protección del vendedor de PayPal está disponible para los vendedores con Cuentas PayPal registradas en España, que reciban pagos mediante PayPal procedentes de compradores que realicen una compra, que cumpla las condiciones (en todo el mundo y en todos los lugares donde se acepta PayPal).

PayPal supone una garantía adicional para los clientes del vendedor, que comprarán con más confianza en el sitio web. El Servicio de Atención al Cliente de PayPal ayuda en caso de transacciones no autorizadas, reclamaciones o cualquier otra cuestión que pueda inquietarle.

2.5 Protección del comprador de PayPal.

De la misma manera, PayPal también protege³⁶⁸ a sus compradores, y en sus condiciones de uso establece su política a seguir para estos casos.

³⁶⁷ "¿Cómo funciona la protección del vendedor?".

<http://about-why.com/negocios/pequenas-empresas/3/como-funciona-la-proteccion-del-vendedor-de-paypal.php>

"PayPal vídeo tutorial Protección al vendedor",

www.behance.net/gallery/15807927/PayPal-Video-tutorial-Proteccion-al-vendedor

³⁶⁸ "¿Qué protección tengo como comprador?"

www.paypal.com/es/webapps/helpcenter/helphub/article/?solutionId=FAQ1032&topicID=&m=ARA

Así, si compras con PayPal y el artículo comprado no llega “Artículo no recibido”, o el artículo pagado con PayPal no coincide con la descripción realizada por el vendedor del mismo, “Distinto al descrito”, PayPal devolverá el importe íntegro de la compra incluidos los gastos de envío

La Protección del comprador³⁶⁹ también cubre problemas relacionados con transacciones que no han sido autorizadas por el comprador (pagos duplicados o incorrecto al utilizar la Funcionalidad de pagos basada en la ubicación de PayPal), debiéndose informar de este hecho al centro de seguridad de PayPal, siguiendo el vínculo establecido al efecto, en la parte inferior de la página de inicio del Sitio web de PayPal.

Los requisitos fijados para disfrutar de la Protección del comprador³⁷⁰ están recogidos en el apartado 13.2, y se concretan en:

- El pago debe corresponder con un artículo que cumpla las formalidades (apartado 13.3) y haberse realizado desde una cuenta PayPal.
- Pagar todo el importe del artículo comprado en un solo pago (no cubre los pagos a plazo).
- Los artículos protegidos son productos tangibles que se puedan enviar por correo postal y que no estén prohibidos por la ley.
- Abrir una “disputa” en un plazo de 180 días desde la fecha en que se realizó el pago del artículo que desea devolver, y seguir el proceso de resolución en internet.

Si no se recibe respuesta del vendedor o no se llega a un acuerdo con él, se puede elevar la disputa a reclamación en el plazo de 20 días tras abrir la disputa. Al realizar este paso se está solicitando a PayPal que tome una decisión.

³⁶⁹ “PayPal amplía su servicio Protección al comprador a partir del 1 de julio de 2015”; <http://www.financialpagos.com/2015/04/27/paypal-amplia-su-servicio-proteccion-del-comprador-a-partir-del-1-de-julio-de-2015/>.

³⁷⁰ “PayPal amplía su servicio de protección del comprador”, <http://ecommerce-news.es/servicios/metodos-de-pago/paypal-amplia-su-servicio-proteccion-del-comprador-25506.html>

Por otro lado, se considera que un artículo es “Muy distinto al descrito” (SNAD) si difiere considerablemente de la última descripción del artículo recibida del vendedor antes de pagarlo (que es la que se recoge en el anuncio del artículo). A continuación se describen algunos ejemplos sobre este tipo de artículos: has recibido un artículo completamente diferente al comprado, ej. un libro y recibes un DVD; el estado del artículo está falseado, ej: compras un artículo nuevo pero recibes uno de segunda mano; al artículo le faltan partes, piezas o características sin que el anuncio lo avisara; el artículo se anunciaba como auténtico pero no lo es (falsificaciones, ver el apartado 13.7); compró tres artículos al vendedor pero sólo recibió dos; el artículo se deterioró durante el envío.

Igualmente, se describen casos en los que no se puede alegar que el artículo es muy “Distinto” al descrito, siempre que se parezca en gran medida a la descripción del vendedor, creándose la duda de quién determina este aspecto, ya que a lo mejor lo que al vendedor le puede parecer que es casi igual a lo descrito, al comprador no. Como ejemplos, se citan algunos de estos supuestos: el defecto del artículo lo había descrito correctamente el vendedor; el artículo estaba descrito correctamente pero cuando lo recibió ya no lo quería; el artículo estaba descrito correctamente pero no ha cumplido sus expectativas, o el artículo tiene pequeños arañazos, y se anunciaba como “usado”.

Como se puede comprobar las matizaciones son muy importantes a la hora de aplicar esta protección.

Ahora bien, respecto al alcance de la cobertura³⁷¹ evidentemente, la protección es absoluta sino que deben cumplirse unos requisitos para poderse aplicar. Por tanto, cubría las reclamaciones relacionadas con inmuebles, vehículos, viajes, artículos hechos a mano o artículos que infrinjan nuestra política (generalmente, artículos prohibidos por la ley); tampoco cubre artículos que se compre en persona, o pagos que envíes a amigos y familiares.

³⁷¹ “Cómo estafan en PayPal los compradores”, <http://forexlatam.com/estafas-paypal-los-compradores/>-

PayPal ha ampliado su servicio Protección del comprador a las compras de productos intangibles³⁷², como servicios, música y juegos digitales, billetes de viajes o descargas de software. Desde el 1 de julio de 2015, aquellos usuarios que paguen con PayPal por un servicio o un producto digital que no se ajuste a la descripción o no llegue a su destino, pueden recibir el reembolso de la compra en su cuenta PayPal.

“En PayPal creemos que debe ser el mundo el que trabaje para la gente, no al revés; por eso con nuestros productos y servicios simplificamos las tareas del día a día. En este sentido, la ampliación del servicio Protección del comprador a las compras de productos intangibles es una muestra más de cómo respondemos a lo que nuestros clientes esperan y demandan de nosotros”, comentó Estanis Martín de Nicolás, director general de PayPal España y Portugal.

PayPal no podrá tomar una decisión en cuanto a las compras que no cumplan los requisitos exigidos para el reembolso, sobre ello, el comprador podrá plantear una reclamación, e intentar resolver el problema directamente con el vendedor abriendo una disputa a través del Centro de resoluciones en Internet de PayPal.

Por otro lado, PayPal no se responsabiliza de las compras no autorizadas realizadas desde su cuenta, si no se informa de este hecho en un plazo de 60 días. Es decir, si alguien roba los datos de tu cuenta y la utiliza de forma indebida, se devolverá el dinero si se ha comunicado y justificado esta incidencia PayPal.

Cabe también la posibilidad que el comprador acepte que PayPal se subrogue en sus derechos contra el destinatario y terceros relacionados con el pago, y acepte que se pueda hacer cumplir esos derechos directamente en su nombre y a la discreción de PayPal.

Para concluir, el Servicio de Atención al Cliente estará disposición del comprador, en caso de transacciones no autorizadas, reclamaciones o cualquier otra cuestión que te pueda surgir.

³⁷² “Paypal amplía su servicio Protección al comprador a los productos intangibles”, 25.04.2015, <http://forexlatam.com/estafas-paypal-los-compradores/>

3. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS³⁷³.

3.1. Disputas con PayPal.

Si surgiera alguna disputa con PayPa³⁷⁴, la compañía atenderá las preocupaciones surgidas y, si no puede hacerse de forma satisfactoria, le proporcionará un medio neutral y rentable de resolver la disputa rápidamente.

El Servicio de Atención al Cliente en Internet podrá canalizar dichas discrepancias, a través del vínculo "Envíenos un correo electrónico" en la página "Contactar" en cualquier momento, o llamando al número del Servicio de Atención al Cliente visible en los Sitios web de PayPal.

Independientemente de realizar su queja a través de este Servicio podrá optar por elevar la misma a cualquiera de estas instituciones:

- a. **Centro Europeo del Consumidor (ECC-Net).** Puede obtener más información relacionada con el ECC-Net y sobre cómo ponerse en contacto con ellos en (http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/).
- b. **Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).** La CSSF es la autoridad responsable de la supervisión prudencial de empresas del sector financiero en Luxemburgo. Puede ponerse en contacto con la CSSF en la dirección 110 Route d'Arlon L-2991 Luxembourg y obtener información relacionada con la CSSF y sobre cómo ponerse en contacto con ellos, en <http://www.cssf.lu>.

Las condiciones de uso analizadas y la relación de las partes con PayPal se rigen por la Ley inglesa. Para reclamaciones que no puedan solventarse de otra manera, se debe acudir a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Inglaterra

³⁷³ VILALTA, A.E., "Resolución electrónica de disputas. Primeras reflexiones en torno a la necesidad de un marco normativo internacional" Junio 2010., en Revista de Internet, Derecho y Política, núm. 10.

³⁷⁴ www.youtube.com/watch?v=dsraRc9JyME

que surja o tenga relación con estas Condiciones de uso o con los Servicios PayPal, sin perjuicio, de su derecho de interponer procedimiento judicial contra PayPal ante los tribunales competentes de Luxemburgo. En caso de que usted sea un consumidor, tenga en cuenta que los juzgados y tribunales competentes serán los del Reino de España.

Por otro lado, la “no actuación” ante una infracción cometida por los usuarios o por otros, no anula el derecho a favor de PayPal de actuar ante una infracción posterior o similar.

En cuanto a las limitaciones de responsabilidad de PayPal, reseñar que sólo es responsable ante el usuario en caso de pérdida o daños provocados de manera directa, razonable y previsiblemente por un incumplimiento de estas Condiciones de uso por su parte, y la responsabilidad en dichas circunstancias, se limita a lo establecido en el apartado 14 de las condiciones de uso.

En ningún caso PayPal, las demás empresas del grupo corporativo, las personas que actúan en su nombre, y/o las personas con las que se establecen contratos se harán responsables de los siguientes tipos de pérdida o daños que se produzcan conforme a estas Condiciones de uso, ya sea por contrato, negligencia o cualquier otra forma:

- i. las pérdidas de beneficios, fondos de comercio, negocios, contratos, ingresos o ahorros previstos, aunque se nos haya advertido de la posibilidad de que se produzcan estas pérdidas; o
- ii. las pérdidas o daños de los datos; o
- iii. cualquier pérdida o daño relacionado, que no provenga directamente de la infracción de estas Condiciones de uso; o
- iv. cualquier pérdida o daño relacionado, que supere el que fuera causado como resultado directo de la infracción de estas Condiciones de uso.

Ahora bien, estas Condiciones de uso no limitarán la responsabilidad de PayPal, si el daño proviene de un fraude o tergiversación fraudulenta, negligencia

grave, mala conducta voluntaria (por muerte o lesiones personales resultantes de la negligencia o la de los subcontratistas), o en la medida que tal limitación o tal exclusión, no estén permitidas por la ley aplicable.

Igualmente, PayPal no tiene ningún control sobre los productos o servicios pagados mediante su servicio, ni puede garantizar que un comprador o vendedor llegue a finalizar la transacción, ni que esté autorizado para ello.

PayPal no garantiza el acceso continuo, ininterrumpido o seguro a cualquiera de sus servicios. No asumirá responsabilidad alguna, ante ningún tipo de demora en la prestación de sus servicios conforme a estas Condiciones de uso. El acceso a los sitios web puede verse restringido ocasionalmente para poder efectuar reparaciones, trabajos de mantenimiento o la introducción de nuevas funcionalidades o servicios. PayPal llevará a cabo todos los esfuerzos razonables para garantizar que las solicitudes de cargos y abonos electrónicos relacionadas con cuentas bancarias y tarjetas de crédito y débito se procesen rápidamente.

El usuario debe comprobar toda la correspondencia cuidadosamente y hacer saber inmediatamente a la compañía si incluye algo que le parezca incorrecto, o que no se ha realizado de acuerdo con sus instrucciones. Siendo el usuario, el único responsable de entender y cumplir todas las leyes, normas y reglamentos con relación al uso que se haga de los servicios de PayPal.

El usuario acepta defender, reembolsar o indemnizar, y eximir de responsabilidad a PayPal, a las demás empresas de nuestro grupo corporativo, a las personas que trabajan para la compañía, o que están autorizadas a actuar en su nombre, ante cualquier reclamación o demanda realizada o provocada por terceros, debido a un incumplimiento de estas Condiciones de uso, o de la ley, y/o el uso de los servicios por parte del usuario, sus empleados o sus agentes.

Para concluir, los apartados 14.9, 10 y 11, hacen referencia a la utilización del software de PayPal, licencias y sus relaciones con terceros, respecto a las responsabilidades que puedan incurrir las partes.

3.2. Disputas entre los usuarios de PayPal.

Si no se puede resolver un problema directamente con el vendedor³⁷⁵, el comprador debe ir al Centro de resoluciones por Internet y seguir este proceso³⁷⁶:

a. Abrir una disputa:

En un plazo de 180 días desde la fecha en que se realizó el pago del artículo que desea devolver.

b. Elevar la disputa a Reclamación

Si no se consigue llegar a un acuerdo entre las partes (comprador-vendedor), se eleva la disputa a reclamación en un plazo de 20 días desde la apertura de la disputa.

Debe esperarse al menos 7 días desde la fecha de pago, para poder elevar una disputa por "Artículo no recibido" (INR), a menos que la disputa sea por 2.500,00 USD o más (o el equivalente en otra divisa- ir a "Calculadora de cambio de divisas"). Si no se eleva la disputa a reclamación en el plazo reseñado con anterioridad, PayPal cerrará la disputa y no cumplirá los requisitos para un pago, según los términos de la Protección del comprador de PayPal.

Sólo se permite modificar o cambiar una reclamación después de presentarla, en el caso de que de desee añadir más información, o si desea cambiar el motivo de la Disputa/Reclamación de "Artículo no recibido" a muy "Distinto al descrito". En caso contrario, podrá modificar o cambiar una Reclamación después de cursarla.

³⁷⁵ "Guía del vendedor para la resolución de disputas PayPal",
www.paypal.com/es/webapps/mpp/security/sell-sellerguide

³⁷⁶ "Cómo hacer y ganar una disputa en PayPal",
<http://ahorroteca.com/tutorial-como-hacer-y-ganar-una-disputa-en-paypal/>

c. Responder a las solicitudes de información de PayPal:

Durante el proceso de reclamación, PayPal puede pedir que proporcione documentación que respalde su posición, le puede pedir que proporcione recibos, evaluaciones de terceros, denuncias policiales o cualquier cosa que especifique PayPal para investigar.

d. Satisfacer las solicitudes de envío de PayPal:

En el caso de reclamaciones de tipo "Muy distinto" al descrito (Significantly Not as Described, SNAD), PayPal podría exigirle al comprador que devuelva el artículo al vendedor (a una dirección que PayPal le proporcione durante el proceso de Reclamación), o a PayPal o a un tercero (asumiendo el comprador los gastos) y que proporcione la Prueba de entrega. PayPal puede, asimismo, pedirle que destruya el artículo y que proporcione pruebas de su destrucción.

Una vez cumplimentados los pasos anteriores, cuando una Disputa pasa a reclamación³⁷⁷, PayPal tomará la decisión final. En caso de que PayPal tome una decisión final a favor del comprador o del vendedor, cada una de las partes deberá acatar la decisión de PayPal.

Así, podría exigir al comprador que envíe un artículo que según el comprador es "Muy distinto al descrito" de vuelta al vendedor, a una dirección que le proporcione PayPal durante el proceso de Reclamación (corriendo este con todos los gastos); también puede exigir a un vendedor que acepte el artículo devuelto y reembolse al comprador el precio completo de la compra más los gastos de envío originales.

Si un vendedor no acepta el artículo, PayPal puede decidir la reclamación a favor del comprador, siempre que el comprador haya proporcionado prueba

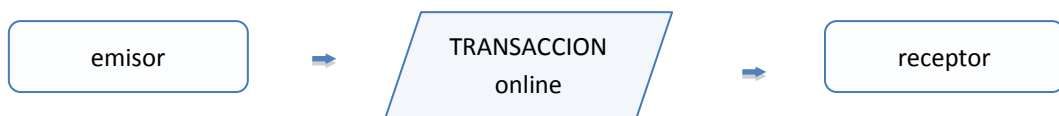
³⁷⁷ "Diferencia entre disputa y reclamación en PayPal".

www.paypal.com/es/webapps/helpcenter/helphub/article/?solutionId=FAQ1878&topicID=&m=ARA

satisfactoria a PayPal de que el artículo se envió al vendedor a una dirección suministrada al comprador por PayPal durante el proceso de reclamación. En el caso de que un vendedor pierda una reclamación, no recibirá un reembolso de las tarifas u otras comisiones de PayPal asociadas a la transacción que hayan sido deducidas de su cuenta de PayPal, por un tercero que participe en la transacción.

4. SERVICIOS QUE OFRECE PAYPAL.

PayPal, desde sus inicios ha sabido convertirse en la solución completa de referencia en el comercio digital, destacando sobre otras opciones por su seguridad y simplicidad. PayPal basa su modelo de negocio en ofrecer una solución específica de valor para cualquiera de los escenarios e-commerce y m-commerce, por los que se dan transacciones económicas entre emisor y receptor.



Los servicios³⁷⁸ y modelos de negocio se agrupan dependiendo del tipo de transacción, su implementación técnica y el carácter empresarial de los actores involucrados.

A continuación, entre la amplia gama de servicios pasamos a analizar los más utilizados y los más innovadores.

4.1. Las transferencias “Point to Point” (P2P) de PayPal.

Los sistemas de pago Point to Point (P2P)³⁷⁹ permiten el intercambio de fondos, servicios o bienes entre particulares de forma telemática y directa. En el caso de

³⁷⁸ “Productos y servicios PayPal”.

www.paypal.com/es/cgi-bin/webscr?cmd=xpt/Marketing_CommandDriven/general/ProductsandServices-outside

³⁷⁹ “Análisis de las transferencias P2P de PayPal”,

pagos, las transferencias³⁸⁰ se cargan y abonan en las cuentas bancarias de los participantes, utilizando el correo electrónico para infórmale de las operaciones. PayPal fue el primer sistema desarrollado para el pago P2P.

Este servicio también se ofrece para móviles (para terminales iPhone, BlackBerry o Android) que permite realizar movimientos de dinero entre particulares desde sus terminales. Según sus responsables, la aplicación no sólo está orientada a realizar pagos en pequeños comercios sino a realizar transferencias de dinero entre particulares.

PayPal dispone de varios métodos para la realización de las transferencias P2P con el móvil:

- a) Conexión a la web de PayPal desde el navegador de nuestro móvil.
- b) Conexión al portal WAP³⁸¹ de PayPal
- c) Mediante envío de un SMS.
- d) Utilizando un programa instalado en nuestro Smartphone: envío a un número de teléfono o dirección de correo; envío a través de BUMP (tecnología de proximidad y que permite transferir no sólo saldo, sino también fotos, documentos, vídeos etc, con sólo chocar dos dispositivos móviles); o enviar a través de NFC (tecnología inalámbrica de corto alcance).

En el año 2013, PayPal alcanzó un acuerdo con la plataforma de banca online IND³⁸² Group mediante el que las opciones de transferencia de dinero de PayPal

<https://exmbaq.wikispaces.com/An%C3%A1lisis+de+las+transferencias+P2P+de+PayPal>

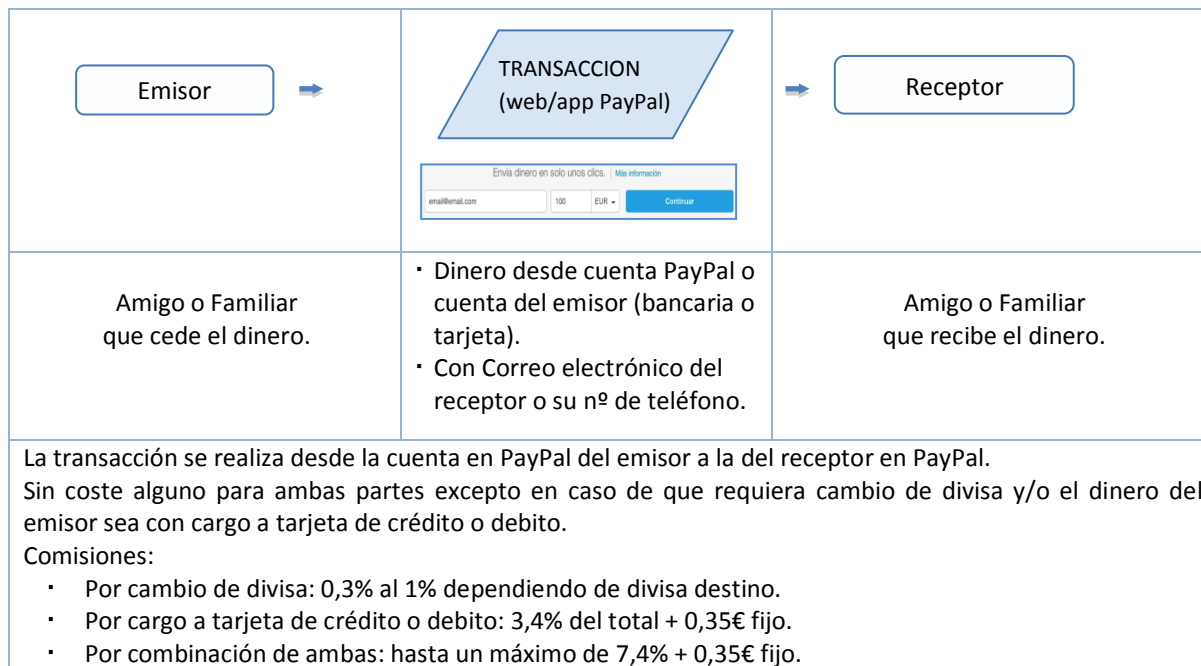
³⁸⁰ "Diferencias entre PayPal y las transferencias bancarias".

<http://www.diferencia-entre.com/diferencia-entre-paypal-y-transferencia-bancaria/>

³⁸¹ WAP (*Wireless Application Protocol*), dicho de una forma rápida, es un protocolo estandarizado para transferir datos en Internet sobre una red Wireless. Podemos decir que la tecnología WAP enlaza una red Wireless a otras redes convencionales, por ejemplo Internet. De hecho, es utilizado sobre todo para permitir a usuarios con teléfonos móviles acceder a Internet. La configuración WAP suele ser innecesaria en la mayoría de los casos ya que viene configurado al comprarlo por lo que no habrá que cambiar nada. De todos modos, puede ocurrir que si se compra libre haya que hacer algún tipo de configuración WAP. En ese caso lo mejor es pedir información a la operadora o visitar su sitio Web donde se podrán encontrar procedimientos y guías.

estarían disponibles para los usuarios del banco, para poder realizar transferencias bancarias entre particulares europeos.

Los pasos a realizar se concretan en:



La transacción se realiza en segundos y si el receptor no tuviera cuenta de PayPal, se le guía fácilmente para crearse su propia cuenta en PayPal.

4.2. PayPal “estándar” y PayPal exprés.

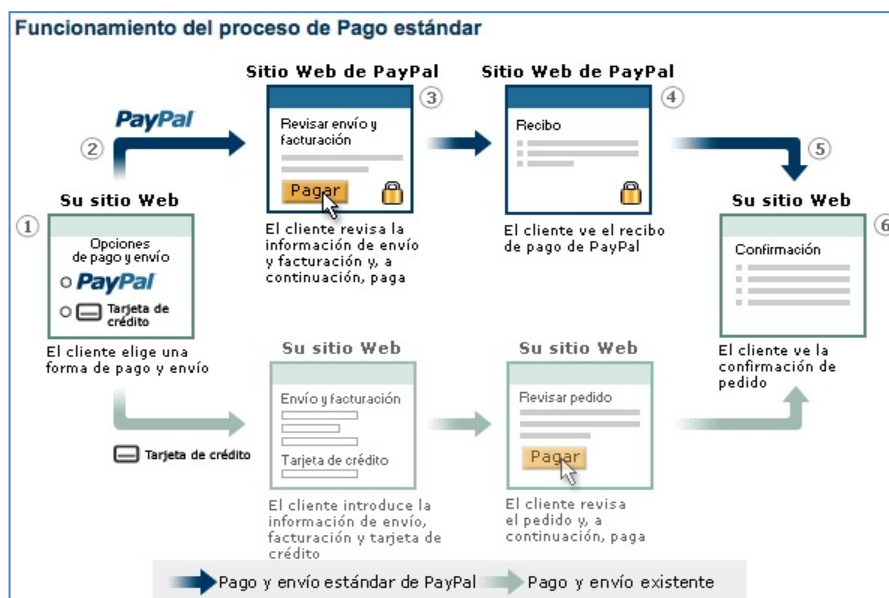
Uno de los objetivos prioritarios de PayPal es simplificar los pagos, creando un entorno seguro para las ventas. Los pagos suelen aparecer en tu cuenta en cuestión de minutos. Puedes dejar el dinero en tu saldo de PayPal o transferirlo a tu cuenta bancaria.

Tal y como ya hemos indicado en más de una ocasión, PayPal está disponible en 203 mercados y aceptan 26 divisas, desde euros hasta pesos, puedes

³⁸² “PayPal e IND habilitan un servicio de transferencias bancarias entre particulares europeos”, <http://www.siliconweek.es/e-enterprise/financial-market/paypal-e-ind-habilitan-un-servicio-de-transferencia-bancaria-entre-particulares-europeos-44167>

ofrecer a tus clientes pagar con PayPal y con las principales tarjetas de débito y crédito. Las dos opciones más sencillas para empezar a operar con PayPal son:

- a) **Pago estándar**³⁸³: Esta fue la primera solución de pago que PayPal sacó al mercado y su atractivo era la sencillez de implementación, con tan solo añadir un sencillo código de programación HTML en la página Web del vendedor, la opción adicional de pago PayPal quedaba operativa.



El flujo de "Pago estándar" consta de 6 pasos:

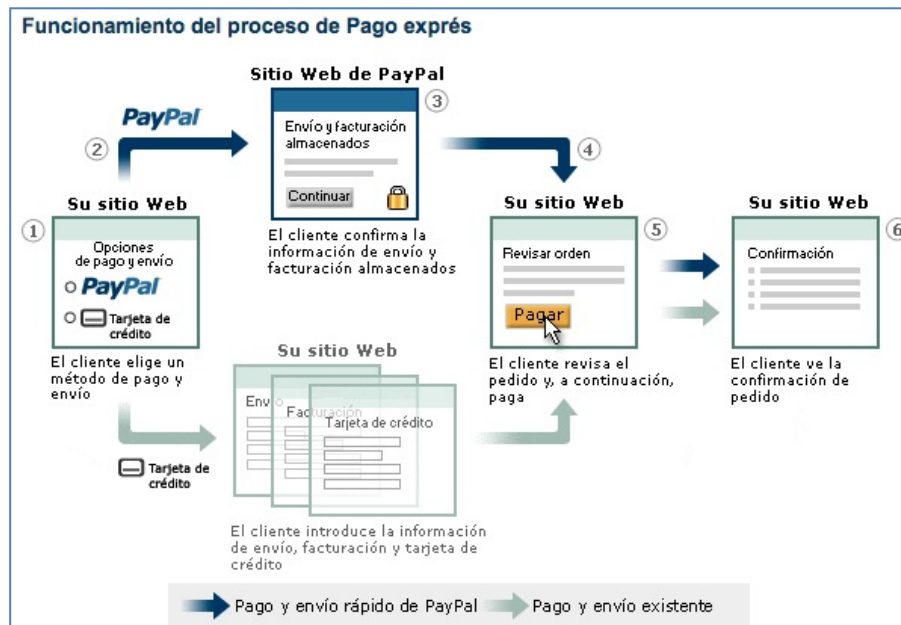
- Tras seleccionar los productos que van a comprar, el cliente puede elegir el pago a través de PayPal, o bien, elegir la opción de pago existente para los pagos con tarjeta de crédito.
- El cliente es dirigido a un sitio seguro de PayPal (redirección HTML).
- El cliente inicia una sesión en su cuenta para revisar la información de envío y facturación. El cliente hace clic en "Pagar" para realizar el pago, el cual se procesa de manera instantánea.
- El cliente revisa la confirmación del pago en PayPal.

³⁸³ Pago estándar de PayPal, https://www.paypal.com/es/cgi-bin/webscr?cmd=_additional-payment-ref-impl2

- ⑤ El cliente es redirigido automáticamente a su sitio (redirección HTML).
- ⑥ El cliente accede a la pantalla de confirmación del pedido en su sitio web. En donde recibirá una notificación por correo electrónico una vez que el pago se haya procesado correctamente. Es decir, le llegará una notificación de pago instantánea o una transferencia de datos de pago.

El inconveniente de este sistema “Pago estándar” radica en la poca integración entre el proceso de pago (PayPal) y el proceso de administración de pedidos (Web del Vendedor), ya que el cliente realiza el pago y “completa el pedido en PayPal” (no en la web del vendedor). PayPal enviar a posteriori un aviso de autorización de un pago correcto a través del correo electrónico.

- b) La opción **Pago expés**³⁸⁴, tiene una gran ventaja respecto a la estándar y es la de conseguir una integración perfecta entre PayPal y la Web del Vendedor, ya que la aceptación final del pago y el proceso de administración de pedidos se realizan ambos en la página web del Vendedor.



El flujo de “Pago expés” consta de 6 pasos:

- ① Tras seleccionar los productos que se van a comprar, el cliente elige realizar el pago con PayPal. Igualmente, el cliente tiene la posibilidad de

³⁸⁴ “Pago express PayPal”,

www.paypal.com/es/cgi-bin/webscr?cmd=xpt/Merchant/merchant/ExpressCheckoutIntro-outside.

“Commerce PayPal Express Checkout”; www.drupal.org/project/commerce_paypal_ec

utilizar el proceso de pago existente para los pagos con tarjeta de crédito.

- ② El cliente es dirigido a PayPal (redirección HTML, API de pares de nombre-valor).
- ③ El cliente inicia una sesión en su cuenta y confirma la dirección de envío y la información de facturación que PayPal tiene almacenada. El cliente hace clic en “Continuar” para utilizar PayPal para pagar la compra.
- ④ El cliente es dirigido de nuevo a su sitio web para revisar el pedido y completar el proceso de pago (redirección HTML, API de pares de nombre-valor).
- ⑤ El cliente envía el pedido en su sitio web. Su sitio web hace una llamada a la API para que PayPal procese la transacción; este proceso es invisible para el cliente. Una vez procesado el pago, PayPal envía a su sitio web una confirmación (API de pares de nombre-valor).
- ⑥ El cliente es dirigido a la pantalla de confirmación de pedido.

En resumen, con la opción de **Pago exprés**, el comprador finaliza los pedidos en su sitio web y no en PayPal, lo que le permite:

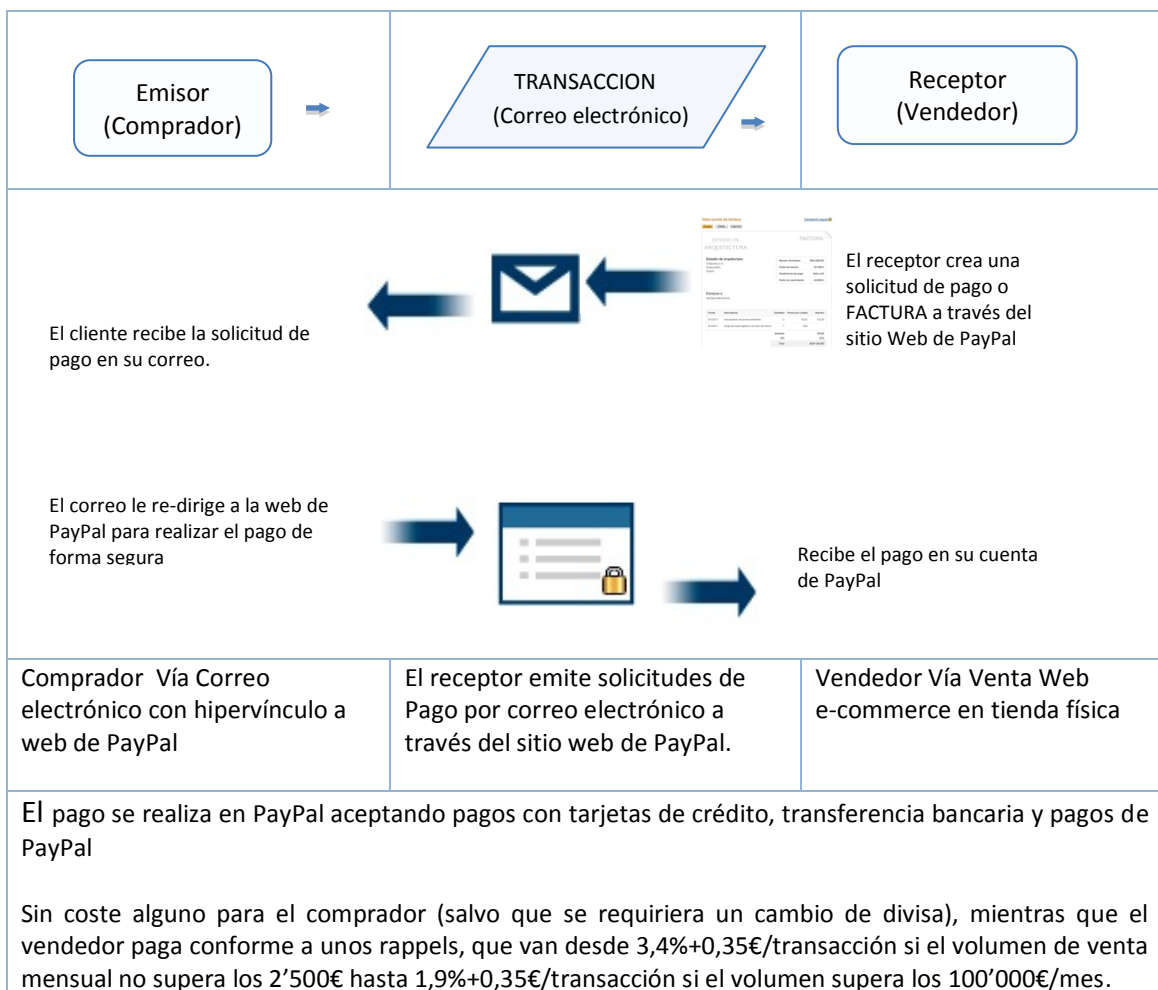
- Obtener notificación en tiempo real de los pagos correctos.
- Automatizar los procesos empresariales internos.
- Asegurarse de que los compradores lleguen a la página final de confirmación
- Recibir notificación de que la dirección del comprador está confirmada y asegurarse de cumplir los requisitos para la cobertura de la Política de protección del vendedor de PayPal

El inconveniente es que la implementación del servicio en la web del vendedor requiere de una conocimientos mas avanzados de programación (API³⁸⁵).

³⁸⁵ Una API (*Interfaz de Programación de Aplicaciones*) es un conjunto de funciones que permite al programador acceder a servicios de una aplicación a través del uso de un lenguaje de programación.

4.3. Gestión de pagos por correo electrónico³⁸⁶.

Este servicio está especialmente diseñado para trabajadores autónomos que no dispongan de página web. PayPal pone a su disposición una forma rápida y segura para facturar a sus clientes y aceptar pagos con tarjeta de crédito, transferencia bancaria y pagos de PayPal en Internet. Ni siquiera necesita un sitio web, no tiene más que enviar por correo electrónico a sus clientes, con una solicitud de pago en la que puedan hacer clic para pagar. De esta manera:



³⁸⁶ "Pagos por correo electrónico", www.paypalobjects.com/webstatic/mktg/guias-de-integracion/pagos-por-correo-electronico.pdf

Además, con Pago por correo electrónico, se puede aprovechar de las siguientes ventajas:

- Seguridad líder en el sector. Paypal dispone de los mejores sistemas de prevención de fraude del sector y le ayudará a evitar las devoluciones de cargos.
- Los informes exhaustivos por Internet le ayudan a medir las ventas y facilitan la gestión de su empresa.
- Las útiles herramientas de envío e impuesto de ventas que ofrece PayPal, calculan y cobran gastos de envío e impuestos automáticamente por usted.

4.4. Tarjeta prepago PayPal.

En el año 2013, PayPal lanzó³⁸⁷ en España una tarjeta prepago que no necesitaba estar vinculada a una cuenta bancaria y que ofrecía variadas opciones para recargar el importe deseado: por Internet (tanto con PayPal como con tarjeta de débito o crédito), por transferencia bancaria, en kioscos, estancos, locutorios, etc., e incluso en la red de cajeros automáticos 4B.

Con ella era posible controlar los gastos de una forma sencilla, además de permitir la compra en España y en el extranjero, tanto en tiendas online que aceptasen PayPal como en tiendas física que aceptasen MasterCard.

Así, esta tarjeta prepago resultaba muy útil a cualquier persona que deseara tener un mayor control de sus gastos y que quisiera, por ejemplo, destinar un presupuesto determinado para ocio o compras. También era idónea, por ejemplo, para aquellos que debían pasar una estancia en el extranjero, como era el caso de los estudiantes, y evitar así los engorrosos trámites de abrir una cuenta bancaria en otro país.

³⁸⁷ "PayPal lanza una tarjeta prepago que no necesita estar vinculada a una cuenta bancaria", 16.03.2013.
<http://www.20minutos.com/noticia/2612/0/paypal/tarjeta-banco/prepago/>

La citada tarjeta prepago de PayPal fue emitida y gestionada por Younique Money, entidad de dinero electrónico que emitía este tipo de tarjetas. Ahora bien, a partir del 31 de enero de 2015, el Banco de España revocó la autorización³⁸⁸ a Younique Money, para operar en este mercado.

La revocación de esta tarjeta ha significado³⁸⁹, en términos prácticos, que el sistema 4B (que daba soporte a las operaciones) haya dejado de autorizar los pagos, lo que ha supuesto un periodo de incertidumbre para los usuarios de estas tarjetas, al retenerse el dinero de más de 100.000 usuarios de PayPal³⁹⁰.

La decisión adoptada por el BdE se recoge en una resolución resultado de un expediente sancionador incoado en abril de 2013, y que ha tenido como consecuencia que la citada entidad haya causado baja en los registros oficiales del Banco de España, el 30 de enero de 2015.

La revocación de la autorización se produce por la comisión de una infracción muy grave derivada de las irregularidades contables esenciales que impedían conocer la situación patrimonial y financiera de la entidad.

³⁸⁸ “BdE revoca la autorización para operar a la entidad Younique Money, que emitía tarjetas PayPal”, 11.02.2015, <http://www.europapress.es/economia/finanzas-00340/noticia-economia-banco-espana-revoca-autorizacion-operar-entidad-younique-money-emitia-tarjetas-paypal-20150211134428.html>

“Última información para los titulares de la tarjeta prepago PayPal MasterCard, 18.02.2015”, <https://www.paypal-media.com/es/press-releases/informaci%C3%B3n-importante-para-los-titulares>.

“El BdE retira la autorización de Younique como entidad de dinero electrónico”, 16.02.2015, http://noticias.lainformacion.com/economia-negocios-y-finanzas/servicios-bancarios/el-banco-de-espana-retira-la-autorizacion-de-younique-como-entidad-de-dinero-electronico_LVr80HO5XG3KEDee7QH7h2/

³⁸⁹ “PayPal prepago deja de estar operativo ¿cómo afecta esto a los usuarios?”, 11.02.2015, <http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/6466774/02/15/Paypal-prepago-deja-de-estar-operativo-como-afecta-esto-a-los-usuarios.html#.Kku8qkhuLFibmKP>.

“PayPal prepago deja de estar operativa”, 11.02.2015, <http://www.ocu.org/dinero/tarjetas/noticias/paypal-prepago>.

³⁹⁰ “Retenido el dinero de 100.000 usuarios de PayPal”, 10.02.2015, http://www.huffingtonpost.es/2015/02/10/tarjetas-paypal-retenidas_n_6650660.html

“El BdE retira la licencia al emisor de tarjetas de PayPal y bloquea a 100.000 clientes”, 10.02.2015, http://www.elconfidencial.com/mercados/finanzas-personales/2015-02-10/el-bde-quita-la-licencia-al-emisor-de-tarjetas-de-paypal-y-bloquea-a-100-000-usuarios_707190/

La sanción de 300.000 euros, sin embargo, se debe a otra infracción distinta que tiene que ver con “deficiencias administrativas, contables y de control interno”. A esta multa se suma una “sanción de amonestación pública” por no alcanzar los recursos propios necesarios para poder operar como entidad de dinero electrónico.

Al respecto indicar que el problema se ha resuelto tarde y mal, puesto que PayPal tardó mucho en reaccionar ante sus usuarios, escudándose en que el problema no era suyo sino de la entidad encargada de gestionar la tarjeta. Lo que provocó un clima de incertidumbre

Igualmente, hay que hacer extensible esta crítica al BdE por la mala gestión con que se ha llevado este asunto, ya que antes de revocar la autorización a Younique debió prever las consecuencias que una suspensión drástica del uso de estas tarjetas conllevaría, y debió garantizar desde el primer momento la devolución de los importes depositados en dichas tarjetas.

Younique comenzó a devolver³⁹¹ el dinero a los usuarios afectados. Dichos usuarios tenían garantizado el dinero depositado en dichas tarjetas en base a los requisitos establecidos en la Ley 21/2011 de dinero electrónico y en la Ley 16/2009, de servicios de pago.

Actualmente, la única tarjeta en vigor en España de PayPal es la tarjeta de crédito Visa Paypal, emitida y gestionada por Cetelem.

³⁹¹ “Younique Money empieza a devolver el dinero a los usuarios de PayPal Prepago”, 18.02.2015, <http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/6485870/02/15/Younique-Money-empieza-a-devolver-el-dinero-a-los-usuarios-de-PayPal-prepago.html#.Kku8sacPI4LJKrL>

“La odisea de 100.000 usuarios con tarjeta prepago de PayPal para recuperar su dinero”, <http://www.cuartopoder.es/dospuntocero/2015/02/18/la-odisea-de-100-000-usuarios-con-tarjeta-prepago-de-paypal-para-recuperar-su-dinero/1926>.

“Puedes recuperar tu dinero de la tarjeta prepago Paypal”, 09.03.2015, <http://blogs.20minutos.es/ocu-la-voz-de-los-consumidores/2015/03/09/puedes-recuperar-tu-dinero-de-la-tarjeta-paypal-prepago/>

4.5. PayPal Passport.

Es una plataforma web dirigida a las pequeñas y medianas empresas que quieran expandir sus ventas globales y obtener rentabilidad del comercio transfronterizo. En PassPort³⁹², la Pyme puede encontrar información relativa a las temporadas de grandes ventas, costumbres, tabúes, tendencias, datos sobre la logística del envío y la distribución, cambio de divisas y tarifas, trámites aduaneros e impuestos.

Además del contenido informativo, con este servicio PassPort³⁹³ aporta el know-how y los recursos de PayPal y pone a disposición de los negocios los patrones de compra y venta en todo el mundo para que puedan expandirse a otros mercados. En esta línea, PayPal ha ampliado los servicios de asesoría gratuita que ofrece a través de su equipo de Merchant Optimization. Dicho servicio incluye un análisis del negocio de la compañía a partir del cual elaborará un informe de recomendaciones sobre los mejores corredores comerciales para su sector de actividad, detalles sobre cómo están trabajando otras compañías similares y recomendaciones sobre cómo optimizar la administración e impulsar el negocio.

Los análisis realizados por PayPal señalan a España como uno de los países que más vende online fuera de sus fronteras en las áreas de turismo y moda, principales motores del comercio transfronterizo nacional. Pero el tejido empresarial Pyme español es mucho más amplio y hay miles de pequeños empresarios que necesitan ayuda y asesoría para poder afrontar nuevos mercados y aprovechar oportunidades en países clave como EE.UU, Reino Unido, Alemania, Brasil, China o Australia, en los que se prevé triplicar el comercio global en 2018. El número de compradores en estos mercados que adquieran productos fuera de sus fronteras alcanzará entonces los 130 millones, y 72 de esos millones utilizarán sus dispositivos móviles para estas compras.

³⁹² · ¿Qué es PayPal Passport?", 25 de octubre 2014. www.angeldelsoto.es/que-es-paypal-passport/

³⁹³ "PayPal Passport: una herramienta de ayuda a la internacionalización de los e-commerce"; 22 de octubre de 2014, <http://observatorioecommerce.com/paypal-passport-una-herramienta-ayuda-la-internacionalizacion-los-ecommerce/>;

"PayPal lanza una solución para la internacionalización de las Pymes: PayPal Passport", 22.10.2014, <http://ecommerce-news.es/internacional/paypal-lanza-una-solucion-para-la-internacionalizacion-de-pymes-paypal-passport-19084.html>,

En este momento, hay 17 países representados en la web: Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, Australia, Francia, España, Brasil, China, Japón, Hong Kong, Países Bajos, Turquía, Italia, México, Canadá, Rusia e Israel, que son los “puntos calientes”, es decir, los Estados que PayPal considera candidatos idóneos para ampliar mercado.

4.6. PayPal Beacon³⁹⁴.

Imagina que vas paseando por la calle principal de tu barrio, y al pasar junto a tu cafetería favorita te llega una oferta al smartphone de un café con un bollo a mitad de precio, o entras en la panadería, y en ese instante el panadero recibe tu pedido de dos barras, o te compras unos pantalones en la tienda de ropa, y cuando pasas por caja el pago se realiza automáticamente, sin que tu tengas que hacer nada. Este es el brillante futuro que nos ofrece PayPal Beacon, el nuevo sistema de pago ideado por PayPal.

En esencia PayPal Beacon es un pequeño dispositivo que, una vez conectado a un enchufe u ordenador, se comunica mediante Bluetooth LE³⁹⁵ (Low Energy) con los smartphones de los clientes y los sistemas de punto de venta de la tienda, para permitir a los primeros realizar pagos en el establecimiento a través del teléfono -previa instalación de una aplicación de PayPal- sin ser necesario realizar ninguna acción adicional.

Acto seguido el cliente, si quiere, dará permisos al establecimiento para que le pueda cobrar productos de manera automática. Listo, cada vez que acceda a la tienda³⁹⁶ el terminal vibrará para confirmar que estamos «chequeados» en la tienda

³⁹⁴ “PayPal Beacon: Pagos “manos libres” con pendrive USHB.
<http://www.neoteo.com/paypal-beacon-pagos-manos-libres-con-pendrive-usb/>

³⁹⁵ “PayPal Beacon un sistema de pago con el móvil a través de conectividad Bluetooth LE”, 10.09.2013,
<http://www.xataka.com/otros/paypal-beacon-un-sistema-de-pago-con-el-movil-a-traves-de-conectividad-bluetooth-le>

³⁹⁶ “PayPal Beacon, el módulo USB con el que podrás pagar con sólo entrar en la tienda”, 10.09.2013,
<http://es.engadget.com/2013/09/09/paypal-beacon-modulo-usb-bluetooth-pagos-manos-libres/>

y al pasar por caja el sistema de punto de venta identificará al comprador a ojos del vendedor usando una foto, y sólo será necesario confirmación verbal para pagar.



En síntesis, la idea es que los comerciantes instalen un PayPal Beacon en su tienda. Al mismo tiempo, los clientes deben llevar la App³⁹⁷ de PayPal en su smartphone. Cuando el dispositivo detecta la señal del móvil, se conecta con la App, estableciéndose una conexión de pago seguro sin necesidad de que el usuario intervenga.

Esto abre las puertas a una gran cantidad de interacciones entre la tienda y los clientes, en cuando se establece la conexión: pedidos y pagos automáticos, ofertas personalizadas, etc. No hacen falta firmas, ni dinero, ni tarjetas, simplemente una aplicación PayPal en el teléfono, que tampoco es necesario que esté conectado a una red inalámbrica especial.

Por supuesto, el uso de PayPal Beacon es voluntario: el propio cliente podrá desactivar el cobro automático o la identificación si así lo desea. No requiere el uso de tarjeta bancaria ni es necesario firmar o identificarse, pues la propia App conectada al teléfono se encarga de todo.

PayPal Beacon tiene una clara ventaja respecto a otros dispositivos similares: funciona mediante Bluetooth LE, tecnología que consume menos recursos que otras como NFC por lo que la experiencia de uso es mejor.

A eso también hay que sumar que PayPal ha prometido que Beacon no hará un seguimiento constante de la ubicación de los usuarios y que no tendrán control

³⁹⁷ "PayPal Beacon hands free payments", www.youtube.com/watch?v=m12pHb9ql04

sobre su privacidad. Por ejemplo podrán elegir qué tiendas quieren que detecten su presencia o cuáles necesitarán confirmación adicional para finalizar un cobro y cuáles podrán hacerlo automáticamente.

Este servicio tiene como propósito hacerlo todo más fácil. Cuando David Marcus tomó el puesto de Presidente de PayPal, prometió que “una de sus metas estaría en llevar a su plataforma a los puntos de venta, haciendo la experiencia de compra más sencilla que la de una tarjeta de crédito³⁹⁸”. Por tanto, ahora sólo falta cambiar el arraigado hábito de pagar la mayoría de las compras con tarjetas, reto complicado de conseguir a corto plazo.

4.7. PayPal One Touch.

PayPal One Touch³⁹⁹ es el servicio ideal para hacer compras en Internet con sólo presionar un botón. La herramienta se puede utilizar dentro y fuera de PayPal, en sitios de comercio electrónico. Con sólo presionar un botón permite a los usuarios registrar su información bancaria en la primera compra, y para las siguientes compras, PayPal One Touch ya las tiene registradas, al igual que la información de envío.

Es decir, mediante este sistema “PayPal One Touch” permite al usuario crear una huella digital en el dispositivo desde el que paga, de forma que no es preciso que se registre en una nueva web de comercio cuando vaya a comprar algo. El método está muy en línea con la idea de “hacer los pagos invisibles”, preconizado por PayPal últimamente.

Se puede afirmar que PayPal OneTouch el último “producto de PayPal” que propone una mejora extrema en la experiencia de usuario/comprador, al reducir la simplicidad del e-commerce y m-commerce a un solo click.

³⁹⁸ “PayPal Beacon, Novedad de PayPal, en los métodos de pago”, 13.09.2013, <http://www.lagenciaweb.com/ca/novetats/119-paypal-beacon-novedad-de-paypal-en-los-metodos-de-pago>

³⁹⁹ “PayPal One Touch comienza su expansion global”, 09.06.2015, <http://www.cnet.com/es/noticias/paypal-one-touch-expansion-global-canada-reino-unido/>

Consiste en:

PRIMERA COMPRA EN UN NUEVO SITIO WEB:

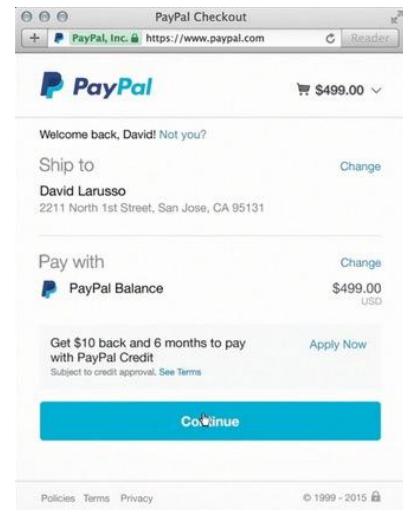
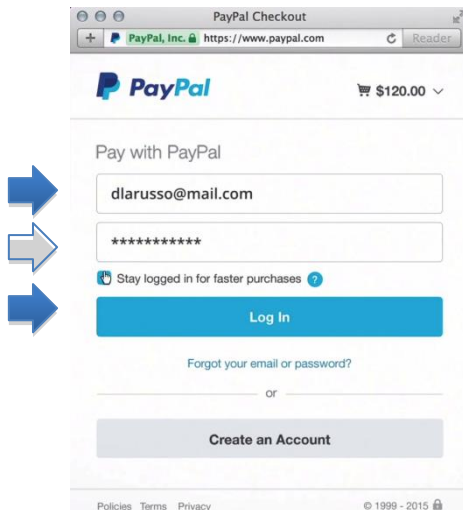
Pago vía PayPal -> introduces Id y contraseña

Seleccionas: "Stay logged in for faster purchases"



COMPRAS POSTERIORES EN MISMO SITIO WEB:

Pago vía PayPal -> un SOLO CLIC "Continue"



Las tiendas online ofrecerán la opción de que el comprador, al realizar la primera compra, marque la casilla que veis en la imagen superior. Una vez hecho eso, podrá comprar de forma mucho más práctica, únicamente apretando el botón de comprar y confirmando el precio, sin logins ni contraseñas.

Paypal⁴⁰⁰ almacena la información clave de sus dispositivos y otros parámetros que hacen única la aceptación para con dicho vendedor para futuras compras. Dicha aceptación puede ser administrada/eliminada desde la página de PayPal por el usuario.

En cuanto a los avances tecnológicos que introduce están enfocados a los pagos a través del móvil, así cabe destacar que PayPal One Touch, permite a los

⁴⁰⁰ " PayPal lanza One touch para facilitar las compras online desde la web", <http://directivosgerentes.com/index.php/ecommerce/82-noticias/2951-paypal-lanza-one-touch-para-facilitar-las-compras-online-desde-la-web.html>

"El sistema "One Touch" de PayPal comienza a ampliarse a todo el mundo". 08.06.2015. <http://www.whatsnew.com/2015/06/08/el-sistema-one-touch-de-paypal-ya-esta-disponible-en-todo-el-mundo/>

usuarios pagar a través de sus Apps favoritas, con un simple toque a cualquier plataforma de pago, eliminándose las contraseñas cada vez que se paga.

Actualmente, llega este servicio a Canadá y Reino Unido, por lo que tendremos que esperar unos meses para poder disfrutar de este nuevo avance.

Similar al de PayPal, Amazon ya cuenta con un servicio parecido llamado Amazon One Click, que sólo funciona en su web.

5. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE PAYPAL⁴⁰¹.

En materia de comercio electrónico y de pagos online, PayPal es un sistema de pago rápido y seguro asociado a una cuenta de usuario, a la cual hay asociado un medio de pago tradicional (una tarjeta o una cuenta bancaria).

Tras el análisis pormenorizado que se ha realizado sobre Paypal, se pueden destacar las siguientes ventajas:

- **Comodidad para el usuario:** Es grandioso poder pagar en cualquier momento desde cualquier parte del mundo con tan solo insertar un correo electrónico. Pagar con PayPal es olvidarse para siempre de rebuscar en la cartera o el bolso la tarjeta del banco para insertar los 16 dígitos correspondientes a nuestra cuenta + el número de seguridad. Además, no debes preocuparte por tus clientes que no tengan una cuenta de PayPal, ya que la plataforma también permite realizar compras utilizando una tarjeta de crédito como en cualquier otra pasarela de pago normal.

⁴⁰¹ “Ventajas e inconvenientes del medio de pago online PayPal”. 22 de febrero de 2010.
<http://www.consumoteca.com/economia-familiar/medios-de-pago/ventajas-e-inconvenientes-del-medio-de-pago-online-paypal/>

“Ventajas y desventajas de PayPal como plataforma de pagos online”,
<http://gigatecno.blogspot.com.es/2015/03/ventajas-y-desventajas-de-paypal-como.html>

“Ventajas y desventajas de PayPal”, 25.06.2012,
<http://www.dominadorweb.com/ventajas-y-desventajas-de-paypal>

- **Seguridad:** Utilizar PayPal en tu web supone aprovecharte de una pasarela de pago segura. Aunque el cliente compra en tu web, a la hora de pagar accede durante unos instantes a la página de PayPal que es donde se realiza la transacción. Esto hace que tú no tengas que preocuparte de los datos bancarios de los clientes, PayPal los supervisa por ti y procede al pago inmediatamente.
- **Rapidez:** Como acabamos comentar, el pago se tramita de forma inmediata. A los pocos segundos de hacer una venta, ya podemos disponer del dinero en nuestra cuenta de PayPal.
- **Confianza:** A muchos usuarios nos gusta PayPal por la confianza y tranquilidad que nos aporta comprar a través de él. Entre otras cosas, porque sabemos que si hay algún problema con nuestro pedido (no lo recibimos, llega en mal estado, no se corresponde con el producto encargado...) tenemos cierta protección, ya que nos garantizan la devolución total o parcial del importe de nuestro pedido.
- **Adaptabilidad:** Al proporcionar su propia plataforma de pago, Pay-Pal se adapta muy bien prácticamente a casi cualquier web sea cual sea su sistema de gestión de contenidos. Es un método de pago muy extendido, por ejemplo, en tiendas on-line que utilizan la tecnología de WordPress + WooCommerce.
- **Mundialmente conocido:** Así como algunos bancos centran sus operaciones en un solo país, PayPal es un sistema global conocido y reconocido mundialmente. Por lo que si tienes clientes internacionales, es una buena alternativa para facilitarles el pago de tus productos y servicios. Además, las comisiones son fijas por lo que no verás alterados tus ingresos dependiendo del país de origen de tu cliente.
- **Gratuidad:** para el usuario este medio es gratis (ya se encarga PayPal de cobrárselo a sus comercios asociados).

- **Líder:** en el desarrollo de la telefonía móvil para las ventas y pagos online, ofreciendo grandes servicios con la última tecnología.

En conclusión, las soluciones de PayPal, su ecosistema abierto y su gran alcance global, actualmente presente en 203 mercados, permite a la compañía no sólo ofrecer a los consumidores experiencias de pago rápidas y seguras, y ayudarles a ahorrar tiempo y dinero sino que va un paso más allá facilitando a las empresas su crecimiento y alcance a un mayor número de potenciales clientes.

No obstante, no todo son halagos hacia esta compañía, ya que la misma presenta también sus puntos “débiles”, reconociendo que son más sus aspectos positivos que negativos, a pesar de todo, podemos destacar como las desventajas de PayPal las siguientes:

- **Comisiones**⁴⁰²: Para negocios que facturan menos de 2.500€/mensuales a través de PayPal las comisiones, aunque no exageradas, son considerables: un 3,4% del valor de la venta más 0,35€ por cada venta efectuada. Conforme aumenta el importe facturado cada mes, las comisiones van reduciéndose (aunque los 0,35€ por pedido son fijos vendas lo que vendas).

Es decir, cada vez que alguien nos efectúa un pago, PayPal se queda con una pequeña comisión del mismo al recibirlo. Cada tasa es diferente de acuerdo al origen de las cuentas.

- **Desconfianza:** Aunque comentábamos que a muchos usuarios PayPal nos aporta confianza, también es cierto que muchos otros son reticentes al no estar asociado a una entidad bancaria grande y reconocida, y la consideran una forma de pago más “secundaria”.

⁴⁰² “Porque las empresas están abandonando PayPal”, 25.05.2015,
<http://programadorphpfreelance.com/noticias/por-que-las-empresas-estan-abandonando-paypal/>

- **Disposición del dinero:** PayPal no es un banco, sino una entidad de dinero electrónico, lo que implica que es un proveedor de pagos, y además un medio de pago más, junto con los medios tradicionales.

Por lo tanto, el dinero que se almacena en tu cuenta de PayPal no aparecerá automáticamente en tu cuenta bancaria. Cada vez que quieras hacer efectivo tu saldo de PayPal deberás hacer una transferencia hasta tu cuenta bancaria que tarda entre 24/48 horas.

PayPal tiene que llegar a acuerdos, uno a uno, con cada comercio online, así que si tu tienda preferida no dispone del medio de pago PayPal, no podrás utilizar este medio de pago.

- **Protección de datos y litigios:** PayPal tiene su sede a efectos de datos personales y de litigios en Luxemburgo, es decir, que si quieres reclamarle algo tendrás que tirar de diccionario y dirigirte a ellos en Luxemburgo.

Opcionalmente puedes recurrir ante el Centro Europeo del Consumidor, quien intentará mediar por ti ante PayPal (Luxemburgo). Lo que limita el derecho a una defensa justa y a la defensa de nuestros derechos.

- **Seguridad:** Aunque Paypal destina gran parte de sus recursos a implementar el sistema de seguridad más moderno en cada uno de sus servicios, si alguien accede a nuestras claves personales puede hacer pagos fraudulentos, así que hay que tener cuidado en caso de suplantación de personalidad (phishing o spoofing).
- La redacción o traducción de **las condiciones de uso de PayPal** resultan farragosas de entender. Hay que leerlas varias veces para comprenderlas, y algunos párrafos resultan incongruentes entre sí.
- **Inexistencia de plazos fijos:** la plataforma no permite tener almacenado el dinero y que PayPal los invierta en un negocio para que finalmente

nosotros ganemos un pequeño monto más del que teníamos. Esta es una desventaja que quizá en un futuro sea modificada, y se parezca más a los sistemas de bancos.

- **Limitaciones sin verificación:** si no tenemos la cuenta verificada mediante una tarjeta de crédito, tendremos límites a la hora de extraer el dinero mensualmente y de forma total. Esta es quizá una desventaja considerable según las necesidades que cada persona tenga.
- **Cuentas congeladas:** si PayPal investiga o sospecha de una cuenta por sus transacciones en el pasado sin declaraciones, la empresa puede congelar el saldo y no se lo podrá tocar hasta que finalice la controversia de lo desconocido.
- **La tecnología biométrica** es necesaria para avanzar en este campo de los medios de pago, pero con control y medida.

Tras desgranar los aspectos más relevantes de PayPal, hay que destacar que actualmente esta compañía se encuentra inmersa en liderar los pagos por móvil, centrando sus esfuerzos en la tecnología NFC y en la seguridad con tecnología biométrica.

Por ello, en un entorno digital cada día más complejo, pero a la vez más accesible, tal y como hemos comprobado, es un hecho que la mayoría de los sistemas de pagos convencionales estén en plena transformación, lo que implica que nuestra forma de interactuar también está cambiando y a ella habrá que adaptarse.

CAPITULO V

LAS TRANSFORMACIONES QUE AFECTAN A LOS SERVICIOS DE PAGO EN LA ERA DIGITAL

1. LA REVOLUCION DEL MOVIL COMO MEDIO DE PAGO.

1.1. Peculiaridades del pago por móvil.

El teléfono móvil es una herramienta de comunicación prácticamente imprescindible en nuestras vidas y sirve para mucho más que hablar en movilidad. Hoy en día, una de las aplicaciones más atractivas y de mayor potencial acoplable al móvil es la posibilidad de efectuar pagos a través de estos dispositivos. Sin lugar a dudas, el m-commerce está en pleno proceso de desarrollo y ebullición, y las nuevas tecnologías aplicables a estos aparatos han llegado para quedarse.

Precisamente es remarcable, el incremento en el uso de teléfonos inteligentes entre los españoles, hasta el punto de que el 81% de los teléfonos que hay en España son smartphones⁴⁰³, lo que significa que nuestro país es uno de los países con mayor penetración de este tipo de teléfonos de entre los cinco países más grandes de Europa, tal y como así lo expone el último Informe de La Sociedad de la Información en España 2014⁴⁰⁴ elaborado por la Fundación Telefónica.

Y es precisamente este dispositivo móvil, el que se convierte en una puerta de acceso para el usuario. Concretamente, en lo que a realizar compras se refiere, el smartphone da más posibilidades al comprador, ya que puede ser entendido como

⁴⁰³ “España, enganchada al “smartphone”, 21.01.2015;
http://tecnologia.elpais.com/tecnologia/2015/01/21/actualidad/1421851734_781562.html

“España, líder europeo en penetración de “Smartphone”, 22.01.2015,
<http://www.elmundo.es/tecnologia/2015/01/22/54c0965c22601d656b8b456c.html>

⁴⁰⁴ “Informe de la Sociedad de la Información 2014”, http://www.fundaciontelefonica.com/artes_cultura/sociedad-de-la-informacion/informe-sociedad-de-la-informacion-en-espana-2014/

un canal de comunicación y catalizador de la compra, y no solo eso, sino que también gracias al desarrollo de aplicaciones y sistemas de pago seguros, se puede ejecutar la compra de forma online.

El pago por móvil consiste básicamente en realizar pagos y transacciones entre particulares de forma rápida, cómoda, segura y sencilla en cualquier momento y desde cualquier lugar mediante nuestro terminal. Este sistema cuenta con tres grandes ventajas respecto al comercio online: es más seguro, la implantación de móviles es superior a la de PCs, y las operaciones son más ágiles y sencillas.

Los principales factores que hacen que un servicio de telefonía móvil tenga éxito son los siguientes: el precio, la facilidad de uso, la fiabilidad y la seguridad. Las cuatro premisas son cumplidas por el pago por móvil, pero lo cierto es que su implantación está siendo más lenta de lo que los analistas vaticinaron hace un par de años. No obstante, a título informativo, se prevé que el comercio móvil crezca⁴⁰⁵ en España este año 2015, un 48% según un estudio realizado por PayPal, lo que indica que esta forma de pago está en alza.

Inicialmente, el pago por móvil se concebía como un medio idóneo para pagar en aquellas situaciones donde la tarjeta de crédito no era aceptada y la disposición de dinero suelto con el importe exacto era complicada; por ejemplo, en: las recargas de móviles, las entregas a domicilio, los taxis, las máquinas recreativas, o las máquinas expendedoras de refrescos u otros artículos. También, fue un medio de pago muy utilizado en compras compulsivas.

Pero a medida que la tecnología avanzaba y la cultura del móvil se incorporaba a nuestras vidas, el pago por móvil, se hizo extensible para enviar o pedir dinero a otra persona, sin necesidad de ir al banco y sin necesidad de conocer los datos bancarios del beneficiario. El dinero transferido a otro abonado era ingresado en la cuenta asociada a la tarjeta bancaria del usuario final. La comodidad y rapidez avalan esta forma de pago cada día más utilizada.

⁴⁰⁵ "El comercio móvil crecerá un 48% en España en 2015, según PayPal", 19.02.2015, <http://www.europapress.es/economia/noticia-economia-comercio-movil-crecera-48-espana-2015-paypal-20150219105007.html>

Por otro lado, otro de los factores que favorecen su uso es el hecho de que el coste del pago por móvil es muy reducido para el usuario. Por ejemplo, Paybox aplica una cuota anual de 12€, sin cobrar comisiones al realizar las compras; y Mobipay prescinde de la cuota anual, aplicando una comisión de 0,08 € por operación realizada. Para los comerciantes el coste también es menor, pues las comisiones que les aplican las entidades bancarias por el pago con tarjeta (alrededor del 3,5%) duplican a las que les aplican las plataformas de pago por móvil (alrededor del 1,75%), y el riesgo para el comercio es además mayor en el pago con tarjeta. Por lo que esto supone una gran ventaja para los usuarios de este medio de pago.

Sin lugar a dudas, otro de los impedimentos que se ha encontrado este negocio, es el de más difícil solución, la inexistencia de una única solución abierta. En estos momentos, existen en Europa múltiples sistemas de pago por móvil como: EMPS, Hutchinson, Mobipay, NatWest FastPay, Orange SHOP, Paiement CB sur Mobile, Paybox, Sonera Mobile Pay, Vodafone m-pay cards, etc.; librando entre ellos una dura batalla por imponer su metodología transaccional.

Los comercios, al menos por el momento, suelen asociarse a una de las plataformas de pago móvil; de ese modo, si el usuario está dado de alta en otra no soportada por el comercio, no podrá realizar pagos mediante su terminal.

Esto es una seria desventaja, pero también era algo habitual en los años en que despegó el pago por tarjeta. Además, actualmente solemos manejar más de un tipo de tarjeta con el consecuente aumento de la cartera, mientras que el mismo móvil puede trabajar simultáneamente con varias plataformas de pago, o bien, operar con una única plataforma asociada a más de una tarjeta.

Para terminar con este problema, las operadoras de telefonía móvil Orange, Telefónica Móviles, T-Mobile y Vodafone, que suman más de 270 millones de clientes en todo el mundo, se aliaron con el objetivo de crear un estándar totalmente abierto e interoperable de pago por móvil. Otros operadores como KPN Mobile, O2 y

TMN, ya han mostrado su interés en adherirse a esta plataforma, y los cuatro operadores fundadores están invitando ya a otros operadores a participar. La solución se podrá utilizar en diferentes países y operará bajo la marca común denominada Simpay⁴⁰⁶.

Lo que es un hecho es que cada vez más, se realizan los pagos a través del móvil⁴⁰⁷, así el 21,7% de los españoles ya paga sus compras a través del móvil tanto en tiendas físicas como en tiendas online, según el Barómetro de Nuevas Formas de Pago⁴⁰⁸ que ha elaborado MasterCard.

El comercio físico se ha tenido que adaptar a las nuevas tecnologías con el objetivo de no quedarse atrás y poder ofrecer ventajas innovadoras a sus clientes con las que hacer frente y convivir con el comercio electrónico. Por ello, son muchas las que han facilitado en sus establecimientos el pago a través del móvil, método que según MasterCard está en auge y que es utilizado por el 6,2% de los españoles.

Todavía no son la fórmula de pago más utilizada pero todo apunta a que en un futuro no muy lejano lo serán. Los servicios de pago móvil poco a poco encuentran su espacio impulsados con la explosión de la movilidad y las aplicaciones al respecto.

1.1.1. Tecnologías aplicables al pago móvil.

Si bien es cierto que la tecnología móvil está con nosotros desde la década de los '70, ha sufrido cambios fundamentales que hacen que la que hoy conocemos no tenga mucho de la original.

⁴⁰⁶ “Nace Simpay para competir en el mercado de pagos desde el teléfono móvil”. 23.06.2013, http://tecnologia.elpais.com/tecnologia/2003/06/23/actualidad/1056356879_850215.html

⁴⁰⁷ Vid., LAFUENTE SANCHEZ, R., “Los servicios financieros bancarios electrónicos”, cit., págs. 316-331.

⁴⁰⁸ “Barómetro nuevas formas de pago”; <http://newsroom.mastercard.com/eu/es/press-releases/el-217-de-los-espanoles-ya-realiza-pagos-a-traves-del-movil/>.

Según ha ido avanzando la tecnología móvil, los tipos de conexión y la calidad de las mismas han ido en constante aumento. Son las diferentes generaciones de antenas y tecnologías que evolucionan⁴⁰⁹ manteniendo compatibilidad con los tipos de frecuencias y conexiones anteriores. Así:

- **1G- primera generación:** Es con la que lo empezó todo. En España es conocida como *TACS* (Total Access Communications System) y engloba todas las tecnologías de comunicación móvil analógicas. Tiene la capacidad de transmitir voz, pero no datos. En la actualidad está en desuso y pronto desaparecerá definitivamente.
- **2G- segunda generación y media:** Comunicaciones móviles digitales que permitieron una mayor capacidad de transmisión de datos y que surgieron como paso previo a las tecnologías 3G, por ejemplo, la tecnología GPRS (General Packet Radio System), basada en la transmisión de paquetes de una manera mucho más dinámica e interactiva. Permite un máximo de 80 Kbps, es decir, una lentísima transmisión de 0,08 megas. Es la conexión más lenta, pero también la de más cobertura. Esta velocidad es muy parecida a la de los antiguos módems telefónicos de PC de 56 Kbps. GPRS coexiste con GSM pero ofreciendo al usuario un servicio portador más eficiente en la comunicación de datos.
- **3G- tercera generación:** La tecnología 3G se encuentra contenida dentro del IMT-2000 de la Unión Internacional de Comunicación (ITU), que puede considerarse como la guía que marca los puntos en común que deben cumplirse para conseguir el objetivo de la itinerancia global, es decir, que un usuario de 3G pueda comunicarse con cualquier otra red 3G del mundo. Los servicios que ofrecen las tecnologías 3G son básicamente: acceso a Internet, servicios de banda ancha, roaming internacional e inter-operatividad. Gracias a ella surgen nuevos servicios y aplicaciones como videoconferencias o el comercio electrónico. Permite velocidades de conexión de hasta 2 Mbps, es

⁴⁰⁹ “La evolución de las tecnologías móviles:1G, 2G, 3-G y 4-G”, 29.07.2014, <http://blog.masmovil.es/la-evolucion-de-la-tecnologia-movil-1g-2g-3g-4g/>

decir, dos megas reales de descarga. La velocidad puede variar dependiendo de la cobertura y la velocidad que el proveedor te permita.

- **4G- cuarta generación:** Es el futuro. La tecnología 4G está basada completamente en el protocolo IP, siendo un sistema que engloba a otros sistemas y una red de redes que se alcanza gracias a la convergencia entre las redes de cables y las inalámbricas. Todo esto en conjunto se ha denominado UMTS (Universal Mobile Telecommunications System). Esta tecnología podrá ser usada por módems inalámbricos, *smartphones*. La principal diferencia con las anteriores generaciones es la capacidad para proveer velocidades de acceso mayores a 100 MB/s en movimiento y 1 GB/s en reposo, manteniendo una calidad de servicio de punta a punta y de alta seguridad con el mínimo coste posible. Aunque su uso ya está disponible no se espera su implantación global y definitiva hasta el año 2020.

Actualmente la tecnología aplicable a los pagos por móvil es la NFC⁴¹⁰ o “Near Field Communications”, que es un estándar para comunicaciones inalámbricas de “campo cercano” o peer to peer, que permite que dos dispositivos equipados con chips NFC puedan transmitir información entre sí, de forma segura simplemente aproximando uno al otro unos 4 cm.

Dicho protocolo establece conexión wireless entre las aplicaciones de la red y los dispositivos electrónicos, concretamente trabaja en la banda de los 13,56 MHz, esto provoca que no se aplique ninguna restricción y no requiera ninguna licencia para su uso, pero limita el alcance de funcionamiento de la misma a menos de 20cm, por lo que las dos entidades que se comunican deben estar próximas entre sí.

En las comunicaciones realizadas mediante el protocolo NFC⁴¹¹ una de las entidades será la encargada de iniciar y monitorear la comunicación, pudiendo tomar este rol cualquiera de las dos entidades implicadas. Soporta dos modos de

⁴¹⁰ “Qué es eso a lo que llaman NFC y por qué me debería interesar?”.02.02.2015.

<http://www.abc.es/tecnologia/consultorio/20150130/abci-NFC-definico-que-es-para-que-sirve- 201501301314.html>

⁴¹¹ “Para qué sirve la tecnología NFC”, 23.03.2015,

<http://www.lavanguardia.com/tecnologia/moviles-dispositivos/20150202/54426773862/tecnologia-nfc.html>

funcionamiento, todos los dispositivos del estándar NFCIP-1 deben soportar ambos modos: Activo: ambos dispositivos generan su propio campo electromagnético, que utilizarán para transmitir sus datos. Pasivo: sólo un dispositivo genera el campo electromagnético y el otro se aprovecha de la modulación de la carga para poder transferir los datos.

Los dispositivos equipados con esta tecnología, ya sea de forma nativa o bien mediante accesorios (que pueden ser simples etiquetas inteligentes para adherir a cualquier objeto), permiten realizar pagos, pero es imprescindible que exista una infraestructura de detectores, por ejemplo en las redes de transporte público. En Japón, el NFC es habitual en el móvil porque ya era habitual pagar mediante contacto con tarjetas NFC. Las experiencias más amplias en Europa son los transportes públicos de Londres (Oyster Card en Transport for London) y París (RATP), o en España (en el transporte público en Madrid, Barcelona o Málaga).

El principal interés de los operadores en NFC viene por el enorme potencial para fidelizar clientes mediante el desarrollo de nuevos servicios que no sean fácilmente transferibles a otros operadores. Es una tecnología en plena expansión y por la que apuestan las grandes empresas del sector del m-commerce para su desarrollo.

Los pagos NFC (incluyendo los móviles) en España se realizan del siguiente modo, de acuerdo al modelo SEPA (Single Euro Payment Area):

1. El cliente que posee una tarjeta bancaria (proporcionada por el banco emisor) y un teléfono compatible NFC realiza la solicitud de pago en un comercio que, a su vez, dispone del servicio de pago con tarjeta (proporcionado por el banco adquirente) y de un Terminal de Punto de Venta compatible con NFC.

2. Se establece la comunicación de la petición de pago entre el banco adquirente y el emisor a través del sistema o red común de pago. En caso de confirmarse la autorización, esta se recibe en el Terminal de Punto de Venta y en el teléfono del cliente. La operación queda completada y se almacena en los registros de ambos dispositivos. La transacción queda registrada igualmente en las cuentas correspondientes del consumidor y el comercio, en el banco emisor y adquirente respectivamente.



3. Posteriormente se realiza un proceso offline de consolidación de pagos entre los bancos.

Los servicios de medios de pagos e identificación requieren la existencia de un elemento seguro en el terminal móvil que contenga las credenciales de los usuarios y las claves de uso, así como las aplicaciones que las utilizan para el acceso a los servicios correspondientes.

Por otro lado, está la tecnología QR-Code⁴¹² (Quick Response Barcode) también es compatible con el pago mediante móvil. Este sistema permite almacenar información en una matriz de puntos o un código de barras bidimensional creado por la compañía japonesa Denso-Wave en 1994. Se caracterizan por los tres cuadrados que se encuentran en las esquinas y que permiten detectar la posición del código al lector.

⁴¹² <http://www.codigos-qr.com/>

La sigla "QR" se derivó de la frase inglesa "Quick Response" pues el creador aspiraba a que el código permitiera que su contenido se leyera a alta velocidad. Los códigos QR son muy comunes en Japón y de hecho son el código bidimensional más popular en ese país.

En cuanto a sus características generales señalar que los tres cuadrados de las esquinas, permiten detectar al lector la posición del código QR. Aunque inicialmente se usó para registrar repuestos en el área de la fabricación de vehículos, hoy, los códigos QR se usan para administración de inventarios en una gran variedad de industrias.

La inclusión de software que lee códigos QR en teléfonos móviles japoneses, ha permitido nuevos usos orientados al consumidor, que se manifiestan en comodidades, como el dejar de tener que introducir datos de forma manual en los teléfonos. Las direcciones y los URLs⁴¹³ se están volviendo cada vez más comunes en revistas y anuncios japoneses, y el agregado de códigos QR en tarjetas de presentación también se está haciendo común, simplificando en gran medida la tarea de introducir detalles individuales de un nuevo cliente en la agenda de un teléfono móvil.

Como complemento a la tecnología NFC tenemos el "Digital Wallet" o monedero electrónico⁴¹⁴, que es la aplicación que corre sobre el terminal y con la que interactúa el usuario para completar un pago.

De esta forma, realizar un pago en un comercio es tan sencillo como encender nuestro smartphone, abrir la aplicación de "Digital Wallet", seleccionar la tarjeta con la queremos pagar, y aproximar el móvil NFC a un TPV NFC donde el comerciante ha tecleado el importe de la compra.

⁴¹³ URL son las siglas en inglés de uniform resource locator (en español localizador uniforme de recursos), que sirve para nombrar recursos en Internet. Este nombre tiene un formato estándar y tiene como propósito asignar una dirección única a cada uno de los recursos disponibles en Internet, como por ejemplo textos, imágenes, vídeos, etc. Es común que el significado de URL se mencione como las siglas en inglés de universal resource location (en español localizador universal de recursos). Un URL tiene un formato estándar, que es: *esquema://máquina/directorio/archivo*.

⁴¹⁴ "Monedero electrónico", <http://www.expansion.com/diccionario-economico/monedero-electronico.html>

El importe se cargará automáticamente en nuestra cuenta bancaria exactamente igual que si hubiéramos pagado con una tarjeta, y con la ventaja de poder enriquecer el proceso solicitando por ejemplo una clave adicional si la cantidad es elevada, geolocalizando el móvil para minimizar el fraude, activando un plan de fidelización si es un cliente habitual o utilizando un cupón de descuento si estamos captando clientes...., es decir, un proceso sencillo, seguro y con un perfecto control de todas nuestras finanzas.

Así pues, los pagos móviles van a ser un motor de cambio para que los fabricantes aceleren la incorporación de chips NFC, pero son sólo la punta del iceberg de los múltiples nuevos usos que vamos a poder darle a nuestro móvil.

Algunos ejemplos de uso pueden ser: sustituir los abonos transporte⁴¹⁵ para autobús, metro; eliminar el efectivo para el pago en parquímetros o máquinas de vending, sustituir las llaves para la apertura de puertas en hoteles⁴¹⁶, casas o coches o sustituir las tarjetas de acreditación de empleados en las empresas.

1.1.2. La seguridad en los pagos por móvil.

Otra ventaja de utilizar el pago por móvil es, en contraposición a la percepción de muchos usuarios, su seguridad.

Es más, en la transacción de pago por móvil no es necesario proporcionar datos bancarios, número de tarjeta de crédito u otros datos confidenciales. Para malversar una tarjeta de crédito sólo es necesario su número y fecha de caducidad, es decir, no es necesaria la posesión física de ningún objeto. En cambio, para malversar un móvil como sistema de pago, es necesario poseer físicamente la tarjeta SIM del terminal, conocer el código de seguridad o PIN de dicha SIM y conocer el

⁴¹⁵ "NFC y transporte público: viajar sin más que tu móvil ya es una realidad". 30.10.2014.
<http://mobileworldcapital.com/es/752/>

⁴¹⁶ "Los hoteles se ponen a la última con la tecnología NFC, apps móviles y social CRM",
<http://www.puromarketing.com/12/13921/hoteles-ponen-ultima-tecnologia-apps-moviles.html>

código NIP para la realización de transacciones de pago. Además, los dispositivos móviles más novedosos incorporan ya hasta un escáner de huella dactilar que servirá de protocolo de seguridad al realizar cualquier pago.

El tema⁴¹⁷ de la seguridad de los pagos móviles y el uso de la biometría como reemplazo a los nombres de usuarios y las contraseñas tradicionales sigue siendo uno de los aspectos más analizado para garantizar la máxima seguridad en este tipo de pagos. La tendencia actual es la de implantar un escenario de autenticación multi-factor, es decir, una combinación de las tecnologías biométricas con los sistemas tradicionales.

La Alianza FIDO⁴¹⁸ (Fast IDentity Online) está actualmente trabajando para desarrollar especificaciones técnicas que permitan este tipo de operaciones con interoperabilidad entre fuertes dispositivos de autenticación y otras fuentes de confianza, que ayuden a proteger la identidad del usuario y a autenticarlo. Sus protocolos no permiten que la información de los usuarios sea usada por diferentes servicios online para colaborar o realizar un seguimiento de estos a través de los servicios.

Primero fue el iPhone 5S con un lector biométrico de huellas dactilares para controlar el acceso al teléfono móvil. Luego, el Galaxy S5 sacó otra funcionalidad de reconocimiento de huellas similar. Dos propuestas que abrieron el camino al resto de fabricantes, con el fin de que se lanzasen a ofrecer nuevos sistemas con seguridad biométrica, como el esperado reconocimiento de iris que permitirá hacer pagos con los datos de nuestra huella ocular.

Ericsson ha sido de los primeros en mover ficha, lanzó en el año 2014 una aplicación que permite que sea nuestro propio cuerpo la contraseña de entrada al teléfono, en vez de tener que memorizar claves y contraseñas. Fujitsu, por su parte,

⁴¹⁷ “ Seguridad y biometría en el móvil”, 27.06.2015,
http://www.ceditec.etsit.upm.es/index.php?option=com_content&view=article&id=21670%3Aseguridad-y-biometria-en-el-movil&catid=40&Itemid=1371&lang=es

⁴¹⁸ “Google se une a FIDO para eliminar las contraseñas”,
<http://www.anf.es/es/soporte/documentacion/noticias/item/196-alianza-fido.html>

presentó el sistema Palm Vein Secure⁴¹⁹ capaz de leer e identificar al usuario a través del patrón de las venas de las manos.

Concretando más en la seguridad en los servicios de pago móvil, es evidente que este tipo de herramientas deben contar con la máxima seguridad⁴²⁰. La autenticación del usuario y el cifrado deben ser obligatorios. Valores que a veces hacen que se pierda un poco la comodidad del acceso directo pero que son imprescindibles por la información tan delicada que se trata.

Por otro lado, el utilizar pasarelas seguras para tramitar los pagos y la información debe perseguir además otros objetivos. Este tipo de mecanismos deben servir como prueba para que el proveedor sepa que ha sido el usuario X y no otro, el que ha realizado la acción. De ahí, la necesidad de un buen sistema de autenticación, que hay que buscar e implementar en los dispositivos móviles.

En definitiva, no solo hacen falta barreras de seguridad sino también educación. Por ello, es más que necesario que los proveedores de servicios de pago móvil fomenten campañas e iniciativas de comunicación que hablen de los riesgos y por supuesto, de las precauciones que los usuarios deben tomar. Los fabricantes de seguridad están muy comprometidos en este punto. Sin embargo, no deben ser los únicos. La sensibilización es el primer paso para conseguir seguir vendiendo y protegiendo ante los males de ahí fuera.

A medida que las tecnologías biométricas maduran, las predicciones del consumidor, las experiencias y la aceptación de las mismas, indicarán qué modalidad será integrada en los dispositivos móviles para asegurar los pagos móviles. La voz y las huellas dactilares parecen estar liderando hasta ahora.

⁴¹⁹ <http://www.fujitsu.com/us/services/biometrics/palm-vein/>

⁴²⁰ En relación a la seguridad y con el objeto de evaluar los pagos por internet el pasado 12 de Mayo de 2014, el BCE (Banco Central Europeo) hizo público su informe "Recomendaciones de seguridad en el acceso a cuentas de pago" elaborado por el SecuRe Pay Forum, que establece las directrices sobre las que los reguladores de los Proveedores de Servicios de Pago (PSPs) realizarán su función de supervisión e inspección técnica. Al mismo tiempo, éste y otros dos informes proporcionan una guía para los PSPs, los operadores de redes móviles, autoridades de esquemas de pagos y otros agentes implicados, sobre las medidas de seguridad a implementar en sus productos y servicios relacionados con pagos electrónicos.

1.1.3. Reflexiones sobre el pago con móvil.

Los servicios de pago por móvil y otros nuevos servicios móviles asociados contribuyen de una forma muy importante al desarrollo de la sociedad de la información y tienen un alto impacto en la vida cotidiana de los usuarios. El crecimiento actual de este negocio puede verse estancado o experimentar un crecimiento mayor si se orienta hacia un modelo sostenible centrado en las necesidades de los clientes, y que asegure la viabilidad de las empresas que contribuyen en la cadena de valor.

Las empresas en los principales sectores implicados (entidades financieras, operadores móviles, compañías proveedoras de equipamientos, software y servicios) corren el riesgo de centrarse en estrategias basadas en modelos protectores del status de su respectivo sector, como consecuencia de ello pueden bloquear las iniciativas de desarrollo de modelos abiertos transversales centrados en las necesidades de los clientes. Este enfoque podría tener éxito a corto plazo, pero está abocado al fracaso en un mercado en continua transformación como el de las TIC.

Para reforzar las estrategias transversales abiertas, en un ecosistema tan fragmentado y complejo, es imprescindible que los organismos de regulación y estandarización establezcan planteamientos ambiciosos que favorezcan un entorno colaborativo, a la vez que competitivo, entre los diferentes actores principales. Se debe garantizar la universalidad, seguridad, simplicidad, flexibilidad y calidad del servicio al cliente.

En definitiva, el mercado de los servicios de pago por móvil se encuentra todavía en una fase de definición hacia el modelo final. Por lo tanto, es necesario reflexionar sobre las bases en las que se asienta el modelo a seguir para asegurar que dicha evolución permita cumplir las expectativas de los clientes, asegurando la viabilidad de los modelos de negocio de las empresas que contribuyen en el desarrollo de este medio de pago.

1.1.4. Las expectativas de desarrollo del m-commerce en España.

El comercio móvil crecerá un 48% en España en 2015, un aumento que se sitúa muy por encima de la previsión de crecimiento del comercio 'online' en el país para este periodo de tiempo, que estaba estimado en un 13%, según un informe⁴²¹ comisionado por PayPal y realizado por la consultora independiente Ipsos.

A nivel mundial, el comercio móvil está creciendo casi tres veces más que el 'e-commerce'. Entre 2013 y 2016, la tasa de crecimiento anual del 'm-commerce' se sitúa en el 42%, frente al 13% previsto para el comercio electrónico (incluido el comercio móvil).

Este estudio pone de manifiesto que los usuarios no realizan más compras a través de sus 'smartphones' debido a los problemas en la instalación o uso de las 'apps' (28% de los que compran con móvil), a la preocupación por la seguridad en el pago (28%), y otros alegan el reducido tamaño de pantalla del móvil (26%).

Por su parte, el 45% de los que nunca han utilizado su teléfono para comprar destacan como principal motivo su preferencia para comprar 'online' desde otro dispositivo.

Según el informe, el 37% de los usuarios de 'smartphone'⁴²² utiliza su dispositivo para buscar información sobre los productos, el 30% para localizar o encontrar información sobre las tiendas, el 25% para leer opiniones de clientes y usuarios y el 21% para escanear un código de barras o QR. Asimismo, el 17% usó su 'smartphone' para comparar precios mientras realizaba sus compras en la tienda física.

⁴²¹ www.google.es/?gfe_rd=cr&ei=VbuFVbb0L4qx8wFR1qu4BQ#q=el+pago+con+movil+en+espa%C3%B1a+2015

⁴²² "El hábito de comprar con el "Smartphone" crecerá un 48% en España en 2015", 24.02.2015, <http://www.abc.es/tecnologia/informatica-software/20150220/abci-metodos-pago-online-smartphone-201502201713.html>

Respecto a qué les gustaría poder hacer con su 'smartphone' en el futuro, el 17% de los encuestados afirmó que estaría interesado en pagar con su dispositivo en caja y el 14% mostró su interés por comprar y pagar en la tienda a través de una app.

Asimismo, el 13% de los usuarios de móvil estaría interesado en poder realizar un pedido por adelantado a través de una 'app' o navegador y el 12% en utilizar su 'smartphone' para comparar precios mientras compra en la tienda.

Por otro lado, el estudio también ha detectado diferencias en el comportamiento de los consumidores cuando compran con su móvil dependiendo de lo que adquieren. De aquellos que han comprado productos de electrónica en los últimos doce meses, el 14% confirmó que consideraría el investigar sobre el producto en la tienda a través de su 'smartphone' y comprar 'online' desde el dispositivo en el establecimiento.

En el caso de la moda, solo el 8% se plantearía ese modo de compra, mientras que el 15% consideraría utilizar el 'smartphone' para buscar información sobre el producto cuando está en la tienda, si bien finalmente compraría en el propio establecimiento.

En cuanto a la preferencia en el uso de 'apps' o del navegador para comprar vía móvil, se han identificado dos grupos, atendiendo a si compran a través de 'smartphone' o de 'tablet'.

Entre los del primer grupo que han usado tanto una 'app' como el navegador para comprar 'online', el 39% se decanta por la 'app' frente al 30% que lo hace por el navegador. El restante 30% no tiene preferencia por uno u otro sistema. Los que optan por sus compras a través de la 'tablet', el 52% apuesta por su navegador mientras que el 35% opta por la 'app' y el 13% no muestra preferencia alguna.

El director general de Paypal España y Portugal, Estanis Martín de Nicolás, ha apuntado que "la sociedad española ya está preparada" y dispuesta a incorporar el

comercio móvil entre sus hábitos de consumo. "A medida que los comerciantes desarrollen estrategias 100% dirigidas a esta plataforma e incorporen métodos de pago fiables y seguros, la expansión del comercio móvil será imparable", ha señalado.

Finalmente, el estudio desvela las características más valoradas por los usuarios a la hora de comprar a través de un 'smartphone' o de una 'tablet', siendo la rapidez en el pago, la que obtiene una mayor aceptación (36%).

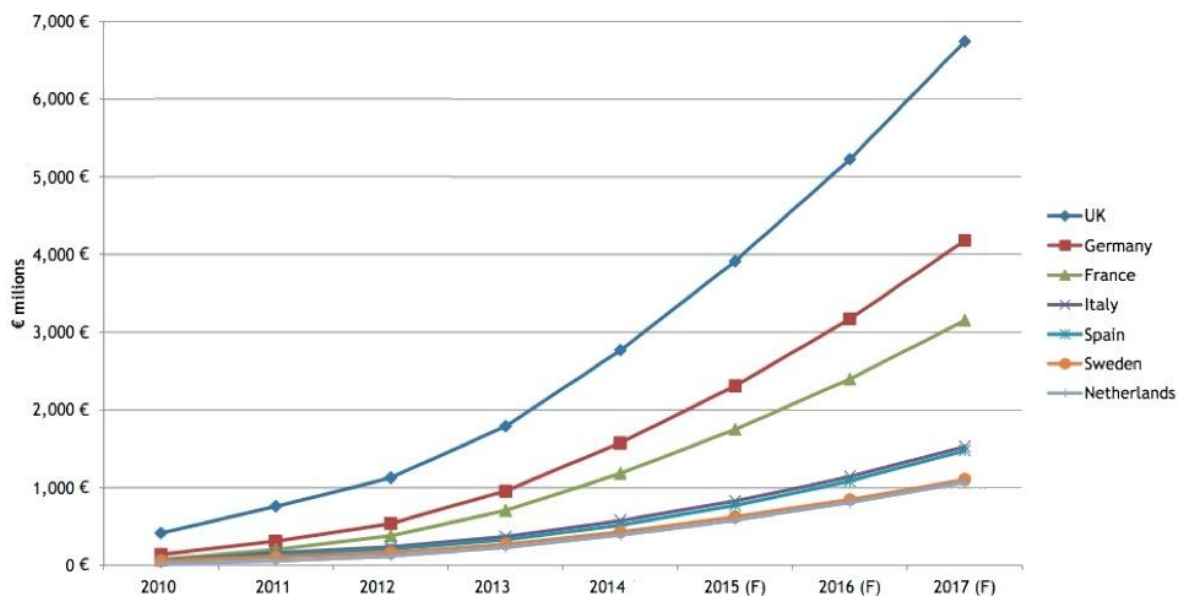
Los compradores también valoran que no hay necesidad de llevar cartera física (24%), que este método simplifica el proceso de pago (22%), que es una manera innovadora de pagar (21%), que se recibe una confirmación inmediata de la realización del pago (20%), que su uso es más sencillo que el pago con tarjeta o efectivo (19%) y que no se comparten datos financieros personales con el vendedor (16%).

Según los datos del estudio⁴²³, el método de pago más utilizado por los consumidores españoles cuando pagan con su 'smartphone' es PayPal, utilizado por el 74% de los que han comprado con su móvil en los últimos doce meses. Por detrás se encuentran Visa (45%), MasterCard (26%), transferencia bancaria (12%) y contrareembolso (10%).

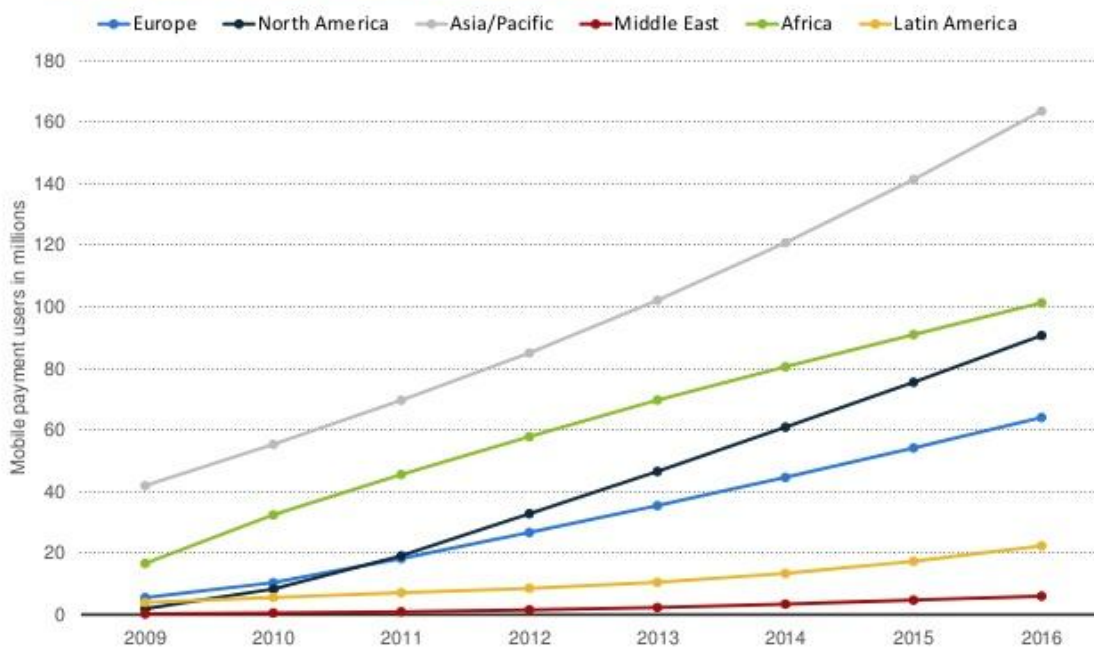
Al hilo de este estudio el desarrollo de los pagos con móviles en nuestro país es una realidad en crecimiento, apostando los consumidores y vendedores cada vez por este medio de pago.

⁴²³ <http://www.pcworld.es/vida-digital/el-comercio-movil-crecera-un-48-en-espana-en-2015>
www.adigital.org/?noticias=paypal-y-los-pagos-por-movil-experimentan-un-importante-crecimiento-en-el-ultimo-ano.

Proyección de comercio electrónico con pagos a través de dispositivos móviles.



Regional Distribution - mobile payment users



* Resource: Gartner, TechCrunch

t·mob

Estos gráficos demuestran el auge de este medio de pago, que está en plena expansión y desarrollo a nivel mundial.

1.2. La desaparición gradual de las tarjetas de crédito.

Se escucha cada día con más frecuencia que los nuevos avances tecnológicos, en breve, harán desaparecer las tarjetas de plástico⁴²⁴. Ahora bien, dicha afirmación no es categórica, no debemos olvidarnos de que el pago con tarjetas sigue siendo el segundo medio de pago más utilizado después del efectivo.

La tarjeta bancaria continuará siendo un medio con grandes ventajas frente a las alternativas existentes, lo que la convierte en un producto difícilmente sustituible en el corto y medio plazo. Es versátil, eficiente, con una alta penetración y unos costes cada vez más bajos. De hecho, los nuevos medios de pago (pagos móviles o PayPal) se han construido sobre la infraestructura de tarjetas, introduciendo la innovación en los extremos de la cadena de valor.

Las tarjetas han evolucionado hacia modelos virtuales, prepago, con cuotas flexibles..., si bien, aparecen algunas amenazas a largo plazo. Una podría ser la evolución de los sistemas de transferencia electrónica de fondos en el espacio SEPA hacia una operativa en tiempo real, lo que permitiría operar directamente sobre cuentas de depósito en lugar de con tarjetas de débito.

Otra tendencia importante en el mundo de las tarjetas de crédito es el aumento de la modalidad prepago, sobre todo en los países emergentes, por ser una opción idónea para población no bancarizada. Con este sistema, pueden acceder a un medio de pago electrónico que además de ofrecer seguridad es aceptado en las redes existentes. Entre las características de las tarjetas prepago, determinantes a la hora de adquirir o retener clientes, destacan el precio de los servicios y las opciones para recargarlas. Se han convertido en un medio usado comúnmente para el comercio electrónico.

⁴²⁴ ·Ya no se necesitan tarjetas de crédito”, 29.10.2013.

http://tecnologia.elpais.com/tecnologia/2013/10/29/actualidad/1383049778_832178.html

“2015: el año donde el teléfono móvil puede empezar a sustituir a la tarjeta bancaria para pagar”,
<http://www.20minutos.es/noticia/2262195/0/pago-con-telefono-movil/2015/aplicaciones/>

Actualmente, están de moda las tarjetas “contactless”⁴²⁵, visualmente parecen una tarjeta normal pero la novedad es que tienen un chip oculto equipado con tecnología NFC. La tarjeta permite realizar las compras de una forma más rápida y cómoda que con las tarjetas actuales, y por supuesto con la misma seguridad.

El funcionamiento de estas tarjetas es muy sencillo, basta con acercar la tarjeta a un terminal identificado como Contactless, sin necesidad de introducirla o pasarla por el lector de banda magnética. Gracias a su tecnología inalámbrica se podrá efectuar el pago. Así, si estás en una tienda sólo tienes que indicarle al dependiente que quieres pagar mediante contactless, él tecleará el importe y sólo tienes que acercar la tarjeta sobre el terminal TPV. En el caso de máquinas (como por ejemplo las que cobran el servicio de parking) es mucho más sencillo y rápido. El terminal muestra el importe a pagar, acercas la tarjeta y listo.

Un dato importante a tener en cuenta es que los pagos a través de este servicio (sin PIN) están limitados a compras menores de 20 euros. Así,

- Si la compra es menor de 20 euros, el terminal autorizará sin necesidad de que teclees el pin. Además, como es lógico, podrás solicitar un recibo. Muchas tarjetas además, dan la oportunidad de activar el servicio de recepción de SMS cada vez que se realice una compra con este método.
- Si la compra es mayor de 20 euros, el terminal solicitará la introducción del PIN y acto seguido autorizará la operación e imprimirá el recibo correspondiente de forma automática.

Las primeras experiencias con tarjetas inteligentes⁴²⁶ en servicios masivos nacieron en Francia en el sector de las telecomunicaciones (Télécarte: tarjetas

⁴²⁵ “Ventajas e inconvenientes de las tarjetas contactless en nuestro negocio”, 25.11.2014.

<http://www.bbvacontuempresa.es/a/ventajas-inconvenientes-las-tarjetas-contactless-nuestro-negocio>

“Seguridad en las tarjetas contactless”, 31.05.2015.

<http://www.rankia.com/foros/bancos-cajas/temas/2732358-seguridad-tarjetas-firma-pin-contactless>

⁴²⁶ <http://www.ennaranja.com/actualidad-ing/te-contamos-por-que-los-pagos-con-tarjetas-contactless-son-comodos-y-seguros/>

prepago para utilización en cabinas telefónicas), y en el sector financiero (Carte Bleue: tarjetas con PIN de seguridad para transacciones en puntos de venta). Posteriormente se fueron introduciendo en otros sectores: expendedores, acceso a sistemas informáticos, televisión de pago, transporte, identidad, etc.

Los teléfonos móviles en las redes GSM adoptaron el uso de tarjetas inteligentes con la denominación SIM (Subscriber Identification Module). En estas tarjetas SIM se almacena la identificación del usuario y las claves (PIN) correspondientes para el acceso y comunicación segura al servicio.

Las tarjetas SIM han evolucionado según el modelo UICC (Universal Integrated Circuit Card) que permite la convivencia de diferentes aplicaciones en la misma tarjeta y es una de las bases para el modelo de medios de pago por móvil.

Las tarjetas inteligentes usadas en telefonía móvil y las tarjetas de crédito/débito del sector financiero⁴²⁷ utilizan básicamente el mismo concepto de microchip, existen diferencias menores en el tipo de encapsulado plástico y también en las especificaciones eléctricas.

Las principales entidades financieras ofrecen este tipo de tarjetas, y lo hacen mediante la introducción de “las stickers”. Es decir, se trata de unas pegatinas que se adhieren a la parte trasera de los smartphones y que van asociadas a una tarjeta de débito o crédito (no hay que pasarlas por el TPV del establecimiento ni tampoco requieren la introducción de firma o PIN por parte del usuario).

Aunque no es necesario hacer absolutamente nada en el smartphone para utilizar estas stickers, los usuarios de dispositivos móviles cuentan con aplicaciones de Visa PayWave que actúan de forma complementaria. Básicamente, sirven para que consultemos el saldo o los movimientos de nuestra tarjeta nada más efectuar los pagos contactless, lo que nos permitirá asegurarnos de que la operación se ha realizado correctamente.

⁴²⁷ “Implantación de tarjetas bancarias contactless para pagos en aplicaciones de vending y TPV”, http://www.kimaldi.com/aplicaciones/radiofrecuencia_rfid/implantacion_de_tarjetas_bancarias_contactless_para_pagos_en_aplicaciones_de_vending_y_tpv

Pero también hay que señalar que este tipo de tarjetas no aportan nada nuevo al usuario, quedando incluso más vulnerable que con las tarjetas tradicionales al estar expuesto a compras fraudulentas por importes menores de 20 euros de manera muy sencilla en caso de sufrir el robo de su tarjeta. Su implementación en los pagos móviles, tal vez, las fomenten aún más.

Por todo lo anterior, la evolución experimentada por la industria de las tarjetas plantea un entorno que tiende hacia mayores volúmenes transaccionales y menores importes promedio, márgenes más estrechos y mayor intensidad en el grado de competencia tecnológica, lo que obliga a los servicios de procesamiento a intensificar su capacidad tecnológica, así como a garantizar la seguridad de las transacciones.

1.3. Los nuevos servicios de pago por móvil.

1.3.1. PayPal móvil (PayPal Here).

El pago con el móvil es claramente uno de los próximos campos de batalla. En esta guerra existen sistemas basados en un chip NFC y otros que usan un pequeño lector de tarjetas de crédito como lo hace la empresa Square. Ahora, uno de los grandes, PayPal se ha lanzado a la arena con su servicio PayPal Here, que es un pequeño lector de bandas magnéticas que funciona asociado a una App que es la encargada de la lectura de los datos y comunicación con el servicio de pago y su posterior cobro. Es decir, este nuevo lector de tarjetas está basado tanto en la tecnología NFC, que funciona de forma inalámbrica combinada con Bluetooth y está pensada desde su creación para móviles y tabletas.

El nuevo lector PayPal Here⁴²⁸ Chip y PIN, con tecnología NFC, opera vía Bluetooth y permitirá aceptar pagos seguros, desde cualquier lugar, a través de la

⁴²⁸ "PayPal Here llega a Europa con un lector nuevo",
<http://www.xataka.com/moviles/paypal-here-llega-a-europa-con-un-lector-diferente>

app-PayPal Here-. La tecnología NFC funcionará de la misma manera que los pagos *contactless* en el establecimiento, es decir, basta con acercar la tarjeta o móvil a la pantalla del lector hasta que las luces LED aparezcan en la parte superior del lector.

El sistema es sencillo. El vendedor debe tener el lector que se instala fácilmente en la entrada de audio y la app instalada donde marca las compras realizadas y obtiene una cuenta final. El comprador entonces debe firmar sobre el dispositivo y tiene opción de recibir el ticket digital en el móvil o en un email (incluso permite dejar propina).

La solución PayPal Here cuenta con una comunicación encriptada similar a la de los datáfonos, con lo cual el nivel de seguridad es idéntico y una comisión del 2,7% frente al 2,75% de la competencia más directa Square (que, por cierto, ya tuvo cerca de 4.000 millones de transacciones el año pasado). De esta forma, además del actual sistema Paypal de pagos contra tarjetas de crédito o cuentas bancarias 'virtuales' se incorpora la posibilidad de 'pasar' tarjetas de crédito para pagar, como si estuviéramos operando con el datáfono de cualquier comercio.

Con este servicio PayPal⁴²⁹ se entra de lleno en el mundo de los pagos móviles sin contacto (contactless). Una tecnología en la que Apple también pisa fuerte con sus servicios Pay o Touch ID, Samsung ya está presente con la compra de LoopPay y Google opera con Wallet.

Es la apuesta de PayPal como Terminal de Puesto de Venta (TPV) que tradicionalmente ha sido dominio de la banca tradicional. Los TPV⁴³⁰ son la solución de pagos para el 90% de las ventas comerciales que todavía se siguen gestionando con visita física a tienda. (el 10% restante corresponde al comercio electrónico –B2C-

"PayPal Here va a por los pagos con tarjetas de crédito",
<http://www.xataka.com/moviles/paypal-here-va-a-por-los-pagos-con-tarjetas-de-credito>
<http://hipertextual.com/2015/03/paypal-here-nfc>

⁴²⁹ "Crecen PayPal y los pagos por móvil", 14.06.2015;
<http://www.elmundo.es/economia/2015/06/14/557b2160268e3ec4638b458e.html>

⁴³⁰ "Los TPV móvil", <https://itunes.apple.com/es/app/tpv-movil/id399987311?mt=8>

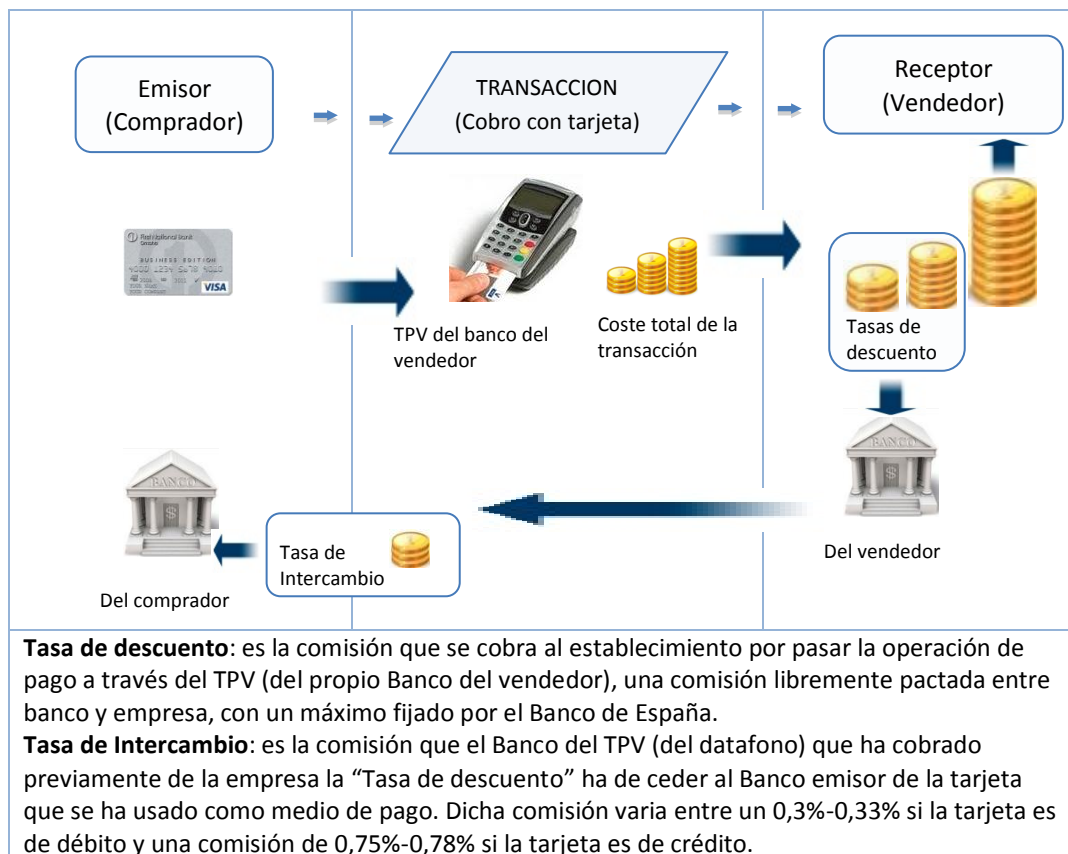
que alcanza una cifra de 14'600 Mill€ en el 2014 y donde el 66% se realiza con tarjeta de crédito/debito y 11'6% con PayPal).

Con este nuevo servicio se facilita y agiliza la aceptación, por parte de los negocios online, de todo tipo de pagos independientemente de la tecnología que utilicen. Así, podrán aceptar pagos con Chip y PIN o contactless desde sus tarjetas de débito y crédito y dispositivos móviles. Además, aquellas empresas que utilicen PayPal Here⁴³¹ podrán aceptar los pagos PayPal a través de la tecnología check-in de PayPal, realizando un seguimiento del efectivo, cheques y enviando facturas y recibos, de tal manera que no pierdan ventas.

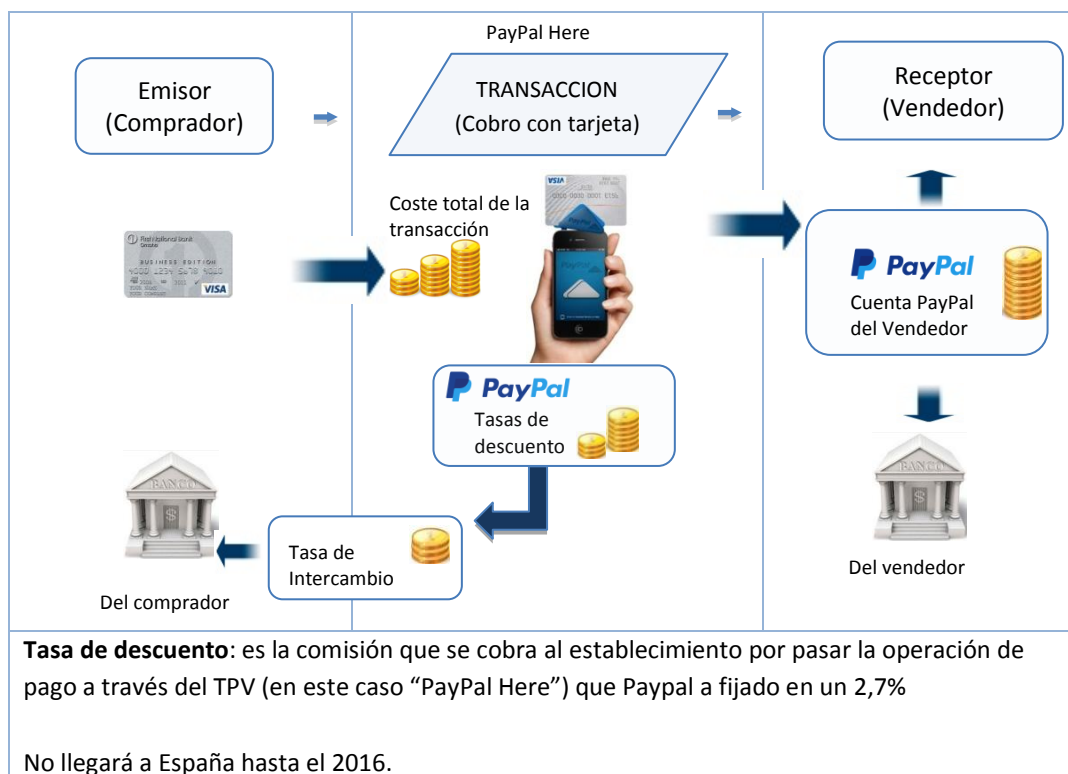
El único coste que tiene para el comerciante es un pago único por el lector y una reducida tarifa por cada transacción. En España, la inmensa mayoría de los comercios no paga comisiones adicionales a la tasa de descuento que se sitúa entre un 1,5% a un 1,57% por operación. Teniendo en cuenta lo anterior, conviene distinguir entre:

- *Opción A)*, describe de manera esquemática el funcionamiento de los TPV clásicos, que suelen estar asociados a costes fijos mensuales o anuales, o algunas veces a obligaciones de contratación de servicios complementarios, volumen mínimo de ventas e incluso, contratos de permanencia.

⁴³¹ "Proyecto de futuro de PayPal", <https://programacion1-empresastic.wikispaces.com/PROYECTO+DE+FUTURO+PAYPAL>



- *Opción B*), señala el funcionamiento de los TPV móviles (mPOS), es este caso el de PayPal Here:



La empresa pionera en lanzar estos TPV móviles es Square, empresa americana creada por Jack Dorsey (creador de Twitter) y que se instaló en Europa con el nombre de SumUp. La respuesta europea fue iZettle fundada en Suecia en 2010 por Jacob de Geer. Es la mayor empresa en Europa en volumen de negocio ofrecido con TPV virtuales, y cuenta con Partners estratégicos como Mastercard Worldwide, American Express y el Banco Santander. En España comenzó a operar en diciembre de 2012.

Entre los años 2011 y 2012 aparecieron otras empresas como: Payleven (Alemania), Powa Technologies⁴³², Jusp (Italia) y la española SetPay (con sede en Santiago de Compostela, fundada por David Pombar y Xoan González). Claramente, el panorama de los medios de pago está cambiando.

1.3.2. Otros competidores: Sistemas Wallet.

Pagar con el móvil no solo se ha convertido en una novedosa forma de pago, sino que constituye un potente cambio que rompe con la filosofía de pago tradicional en metálico o con tarjeta. En primer lugar, el móvil engloba todas las tarjetas del usuario, ganando en comodidad y sencillez. No es necesario llevar una cartera física con todas las tarjetas encima, sólo hay que elegir en cada momento aquella con la que se desee utilizar. Es relativamente frecuente que alguien salga de casa sin su cartera, pero está probado que es mucho más difícil que lo haga sin su teléfono móvil.

Una tarjeta de plástico no deja de ser un elemento inerte, “sin vida”, con el que el cliente no interactúa. Sin embargo, el móvil constituye un elemento vivo con el que relacionarse y enriquecer la experiencia de pago y de usuario. Ofreciendo diferentes ofertas y promociones si se utiliza el teléfono como medio de pago; o la posibilidad

⁴³² “Powa: la revolución de los métodos de pago por móvil, 19.05.2014. Lanza su nueva tecnología basada en una app para comprar cualquier cosa a través de códigos QR”, <http://www.abc.es/tecnologia/informatica-software/20140514/abc-powa-ecommerce-pago-tienda-201405141622.html>

de financiar las compras en tiempo real así como recibir notificaciones de las compras al instante.

Por otra parte, el proceso para el cliente es muy cómodo y sencillo. El cliente selecciona la tarjeta con la que desea pagar desde la aplicación una primera vez y, a partir de ese momento para cualquier compra, basta con acercar el teléfono móvil al terminal de venta (contactless) sin necesidad siquiera de tener abierta la aplicación. El terminal de venta solicita el código PIN al cliente quien debe introducirlo en el TPV, y listo, la compra estaría realizada. El proceso es muy similar a la de cualquier compra con tarjeta de plástico. Esta nueva forma de pagar, ha agilizado los pagos en los comercios y ha mejorado notablemente la experiencia de los consumidores.

Sin embargo, en estos momentos se prevé que vayan a coexistir muchas “apps” de pago, Apple, Samsung, PayPal, Square, Google, entre otros, junto a un sin fin de instituciones financieras y otras entidades que están comercializando sus aplicaciones para habitar los pagos móviles, pero lo importante es que todas ellas están basadas en una tecnología común y son compatibles.

Por ello, los sistemas wallet⁴³³ o monederos electrónicos están en una situación incipiente. Se trata de unos organizadores digitales a los que se accede a través de un dispositivo móvil, ya sea teléfono o tablet, o un ordenador personal, y que permite gestionar las diferentes tarjetas y servicios que incorpora, de forma similar a una cartera o monedero físico.

⁴³³ “Los pagos a través de móviles: sistemas wallet”. 21.01.2014. <http://www.hitsbook.com/blog/2014/01/los-pagos-a-traves-de-moviles-sistemas-wallet/>

Entre los sistemas wallet más conocidos y utilizados destacan los siguientes:

- **Vodafone Wallet.**

Este es el nombre del servicio⁴³⁴ de cartera móvil que Vodafone ofrece a sus clientes. Podemos utilizarlo para pagar con nuestro teléfono móvil en muchas tiendas físicas, pero también puede reemplazar a otros soportes de identificación, como las tarjetas de fidelización de los establecimientos comerciales que muchos solemos llevar encima. Es una aplicación para Android, y según Vodafone, en el futuro también podremos utilizar su servicio de cartera electrónica como sustituto del abono de transportes, monedero para cupones de descuento, como carné para acceder a algunos establecimientos (gimnasio, biblioteca, etc.), e incluso para abrir la puerta de casa o el coche, aunque es evidente que esta última prestación requiere que tanto nuestro coche como nuestra puerta de casa tengan tecnologías de comunicación inalámbrica que aún no son populares, pero que posiblemente llegarán a medio plazo.

Lo primero que necesitamos para poder utilizar Vodafone Wallet es un móvil con conectividad NFC. Afortunadamente, la mayor parte de los modelos de gama media y alta que han llegado al mercado durante los últimos meses la tienen. Además, también necesitamos una SIM NFC que, en este caso, nos la ofrecerá este operador de telefonía gratis, aunque, eso sí, siempre y cuando seamos clientes de Vodafone. Y, por último, tendremos que instalar en nuestro móvil la app Vodafone Wallet, que es la herramienta que nos permitirá identificarnos y realizar la transacción desde nuestro teléfono. También cabe la posibilidad de que tengamos que actualizar el firmware del smartphone para poder instalar este servicio, pero no tenemos que preocuparnos por esto porque, si fuese necesario, la app de Vodafone nos lo indicará.

⁴³⁴ <http://www.vodafone.es/particulares/es/descubre-vodafone/sacale-partido-a-tu-movil/wallet/>

- **CaixaMóvil Store.**

La Caixa también cuenta con su propio servicio de pago con el móvil, aunque para ponerlo en marcha esta entidad financiera se ha aliado con Movistar, Vodafone, Orange y VISA, por lo que tendremos que ser clientes de estas compañías para poderlo utilizar. Eso sí, si lo somos podremos usar nuestro teléfono para pagar en las tiendas físicas que tengan un terminal de punto de venta o un datáfono con tecnología contactless, y también para sacar dinero en efectivo en los cajeros de La Caixa.

De nuevo necesitamos tener un teléfono móvil con NFC, una tarjeta SIM compatible con NFC que nos proporcionará nuestra operadora, una tarjeta bancaria electrónica descargada en la SIM de nuestro móvil que nos dará La Caixa y la app de cartera móvil que nos permitirá identificarnos y realizar la transacción, cuyo nombre varía en función del operador de telefonía móvil del que seamos clientes (Cartera NFC para Movistar, Orange NFC y Vodafone Wallet). Desde esta app también podremos gestionar todas las tarjetas bancarias de La Caixa que instalemos en la SIM de nuestro móvil. Podemos instalar más de una, pero tienen que haber sido emitidas por esta entidad bancaria.

- **BBVA Wallet.**

Esta entidad bancaria también tiene un servicio de pago con el móvil interesante y mucho en común con las propuestas de Vodafone y La Caixa. Para poder utilizarlo tenemos, lógicamente, que ser clientes del BBVA, e instalar en nuestro móvil la app BBVA Wallet, que está disponible para iOS y Android. La buena noticia es que este servicio no está vinculado a ningún operador de telefonía en particular, por lo que en principio podemos utilizarlo sin necesidad de cambiar de compañía.

Por otro lado, tendremos que contratar en nuestra sucursal bancaria una tarjeta BBVA Wallet, que está disponible en dos formatos: como una tarjeta prepago virtual cuyo saldo se recarga desde una cuenta bancaria o una tarjeta «física»,

o bien como una tarjeta adhesiva que tenemos que pegar en la parte trasera de nuestro teléfono móvil. A partir de ahí, se comporta exactamente igual que los servicios de pago con el móvil de Vodafone y La Caixa, por lo que podremos utilizarlo para pagar en cualquier tienda física que tenga un terminal de punto de venta o un datáfono con tecnología contactless.

Además de los dos formatos mencionados (tarjeta de prepago virtual y tarjeta adhesiva), BBVA Wallet ya utiliza también la tecnología HCE, de modo que se puede pagar con este servicio en los móviles con NFC directamente, sin necesidad de contar con una tarjeta prepago o una pegatina. Los clientes de esta entidad bancaria solo tienen que bajarse la aplicación, y pueden empezar a pagar a través de ella. Por otra parte, BBVA Wallet nos permite elegir en cada momento con qué tarjeta queremos pagar, por lo que no es necesario realizar una precarga de efectivo.

- **Apple Pay.**

Como acabamos de ver, los usuarios españoles no tenemos necesariamente que esperar hasta que Apple⁴³⁵ lance su servicio de pago en España para empezar a pagar con nuestro teléfono móvil. Varias entidades bancarias y operadoras de telefonía móvil, especialmente de las que hablamos en este post, ya nos ofrecen servicios muy interesantes, y podemos empezar a usarlos ya mismo. Y durante los próximos meses es muy probable que otras entidades bancarias se sumen a esta iniciativa y empiecen a ofrecer a sus clientes soluciones de pago con los móviles similares a las que acabamos de ver.

Le bastaron 30 segundos a Tim Cook en la presentación de Apple del pasado mes de septiembre de 2014 para poner patas arriba el mundo del pago con el móvil. Dos palabras y media fueron suficientes para dar a conocer Apple Pay: *“That’s it”*.

⁴³⁵ “Apple: La revolución está en los servicios de pago”, 18.09.2014, <http://www.finanzas.com/noticias/mercados/bolsas/20140918/apple-revolucion-esta-servicios-2753948.html>

Hasta ese momento “la compañía de la manzana” era la gran ausente del sector, en el que durante años entidades financieras, marcas de tarjetas (VISA, Mastercard), operadoras y actores como Google o Paypal, entre otros, han desarrollado distintas soluciones tecnológicas sin conseguir que el pago con el móvil se convierta en una realidad, y se integre en nuestro día a día.

La solución que ofrece Apple Pay no incorpora, en realidad, ningún elemento nuevo. Pero en su línea habitual, combina como nadie lo había hecho hasta el momento la tecnología existente (NFC, biometría, “*tokenización*”) para crear un producto con encanto y sencillez para el usuario final, que se beneficia además del despliegue de TPV contactless realizado por sus competidores durante los últimos tiempos en los comercios.

Aunque la sencillez, por desgracia, suele ser enemiga de la seguridad. Y la compañía empieza a ser consciente, puesto que la facilidad en el proceso de registro de tarjetas en Apple Pay (requiere simplemente sacar una foto de la misma, que valida la entidad emisora) está provocando un incremento considerable del fraude, ya que no se aplican controles rigurosos para asegurar la identidad real del cliente que realiza el alta.

- **Google Wallet**⁴³⁶.

Este sistema de pago data del año 2011 y funciona de manera similar a la de los otros operadores del mercado, por ello, ha lanzado Android Pay (una plataforma que permitirá integrar pagos en las apps de forma sencilla), tras la compra de su eterno rival Softcard (el consorcio formado por AT&T, T-Mobile y Verizon) incorporará su solución de pago a Google Wallet en los terminales de estas compañías.

⁴³⁶ <http://www.xataka.com/aplicaciones/google-wallet-resurgira-con-fuerza-en-el-proximo-google-i-o-de-mayo>

- **Samsung Pay**⁴³⁷.

Esta solución incorpora además del pago con NFC la tecnología MST (*Magnetic Secure Transmission*) de la recientemente adquirida LoopPay, que permite también realizar el pago en TPVs tradicionales (no *contactless*) que sólo soportan las tradicionales tarjetas de banda magnética.

Los consumidores se beneficiarán de una aplicación simple y de fácil uso. Añadir una tarjeta requiere tan sólo unos sencillos pasos. Una vez añadida, el usuario simplemente deslizará su dedo desde la parte inferior de la pantalla para desplegar la aplicación Samsung Pay, elige la tarjeta de pago deseada y se identifica con el sensor de huella dactilar.

- **VISA y Mastercard,**

Por su parte, se han lanzado a ofrecer servicios de “*tokenización*” de forma global, para apoyar el despliegue de este tipo de aplicaciones de pago con el móvil, que se basan en esta tecnología para incrementar la seguridad (ya que evita la necesidad de utilizar el número de tarjeta en el móvil, lo que reduce la posibilidad de fraude con estas aplicaciones).

En España, como es habitual, tendremos que esperar todavía para poder hacer uso de estas aplicaciones de Apple, Google o Paypal. Por el momento son las entidades financieras las que están ofreciendo a sus clientes el pago con el móvil (BBVA, Bankinter, Caixa, Sabadell, etc.), cada una con su propia *app*, y apoyadas en el amplio despliegue de TPV NFC (más de la mitad de los terminales en los comercios españoles soportan ya dicha tecnología).

En definitiva, nos encontramos en el inicio del despunte global de los pagos por móviles, aunque los llamados pagos sin contacto no son nuevos, solamente una

⁴³⁷ <http://www.samsung.com/es/news/local/samsung-pay;>
http://cincodias.com/cincodias/2015/03/05/lifestyle/1425586840_493670.html

pequeña porción los utilizaba, produciéndose hoy en día un resurgir de los mismos, en base a las nuevas tecnologías que se han incorporado a los mismos.

El problema más inminente que nos encontramos es que actualmente no existe una legislación específica que regule los pagos a través del móvil, ya sea por NFC por PayPal o por sistemas “wallet”. Para su regulación deberíamos tener en cuenta entre otras las siguientes leyes: Ley de servicios de la información y del comercio electrónico, Ley general de defensa de los consumidores y usuarios, Ley de contratos de crédito al consumo, Ley de servicios de pago, es decir, un conjunto de normas que dificultan su control y eficacia jurídica.

Por otro lado, existe el inconveniente de que la mayoría de las empresas que utilizan este sistema, optan por mecanismos de pago creados por empresas que en muchos casos no se sujetan a la legislación española, p.ej: Google, Apple, Facebook, empresas norteamericanas que se rigen por su legislación de origen.

A ello habría que añadir los problemas de seguridad con que nos encontramos en los casos de robo del móvil, la facilidad que tendría el ladrón en efectuar pagos suplantando la identidad del dueño del móvil, salvo que se establezcan sistemas de autenticación mucho más avanzados a los actuales.

2. LA DESINTERMEDIACION BANCARIA.

2.1. La Banca tradicional ante el avance tecnológico.

En este momento en el que confluyen las consecuencias de una crisis global y una revolución digital en lo económico y social, los bancos están buscando posicionarse y encontrar su encaje en esta nueva sociedad. El efecto de la incipiente desintermediación⁴³⁸ puede ser ldebida a la pérdida del liderazgo en relación a los

⁴³⁸“ SANTOMÁ JUNCADELLA, J. “Nuevos medios de pago electrónicos: Hacia la desintermediación bancaria”. , ICE, El comercio en la SI, febrero 2014, nº 813.

clientes por parte de los bancos tradicionales en beneficio de nuevos intermediarios, mucho más ágiles y beneficiosos para los usuarios.

Ante estos nuevos jugadores, los bancos pueden negar la realidad e incluso tratar de ejercer cierta oposición dificultando su funcionamiento, sin embargo, esta postura defensiva no puede ser considerada seriamente como alternativa. Si los bancos no son capaces de desarrollar aplicaciones y servicios útiles para los clientes, éstos terminarán buscándolos fuera del ámbito de los bancos.

El reto es poder desarrollar aplicaciones y servicios que sean atractivos y rentables a la hora de resolver las necesidades financieras reales de los clientes, en vez de aplicaciones diseñadas desde la mentalidad tradicional del negocio/producto bancario.

Es evidente que la banca tradicional no será la misma en el año 2020, aparecerán nuevos modelos y competidores pero el concepto de institución de confianza se mantendrá, a pesar de la mala prensa que en la actualidad tienen las instituciones financieras, y se transformarán para ofrecer una nueva experiencia a sus clientes, introduciendo nuevos productos y canales.

El futuro necesita de una banca más ágil y abierta, preparada para explotar y gestionar un entorno que siempre tendrá un componente de incertidumbre e inestabilidad global, y se tendrá que adaptar a los cambios y nuevas normas, a una mayor presión fiscal y a la situación política y social de cada momento. En este contexto, la capacidad de innovar es fundamental y la tecnología se convierte en el aliado que permite incrementar los servicios de los clientes y adaptarse a los cambios a la velocidad que exige el mercado.

2.1.1. Los rivales de la banca.

PayPal⁴³⁹, Google, Amazon ya han comenzado a prestar servicios financieros con éxito. Por un lado, son empresas tan conocidas en la red que tienen ganada la confianza de sus usuarios frente a la desconfianza que generan los bancos durante y tras la crisis. Tal y como dice la presidenta del Banco Santander⁴⁴⁰ Ana Patricia Botín, “los grandes bancos ya no son los bancos, son las tecnológicas que valen más que nosotros, tienen mayor posición de liquidez y están menos regulados.

La potencial amenaza se ha convertido en una realidad porque si hay alguna empresa que puede competir con los bancos son estas empresas. Tienen conocimientos, la tecnología y el capital suficiente para hacerlo”.

El sector bancario ha comenzado a reaccionar cuando ha visto que su espacio⁴⁴¹ está siendo amenazado. Se han encontrado que agentes ajenos⁴⁴² al sector, las empresas tecnológicas están rascando parte de la tarta. Y lo que es peor, los nuevos potenciales clientes se alejan cada vez más los canales tradicionales de la banca.

Tal y como señala Francisco González⁴⁴³, presidente del BBVA “ en el futuro nuestros competidores no van a ser los bancos, sino las compañías que están por aquí”, refiriéndose a Google, PayPal o Apple, entre otras, gigantes que manejan miles de millones de datos de usuarios (el Big data) y, al mismo tiempo, tienen una imagen de marca que no produce rechazo en la opinión pública, algo que en cambio sí le ocurre a los bancos actualmente, la mala prensa que tienen.

⁴³⁹ “PayPal lanza su plataforma de préstamos en el mercado británico”. 24.07.2014.

<http://www.financialpagos.com/2014/07/24/paypal-lanza-su-plataforma-de-prestamos-en-el-mercado-britanico/>

⁴⁴⁰ “El banco Santander invierte en la plataforma de pagos MyCheck”. 31.03.2015. <http://marketing4ecommerce.net/el-banco-santander-invierte-la-plataforma-pagos-mycheck/>

⁴⁴¹ “Google y Facebook hacen saltar la banca”. 26.05.2015.

<http://www.abc.es/economia/20150526/abci-banca-revolucion-digital-201505222031.html>

⁴⁴² “A los bancos les asustan Google o PayPal. Defendemos sus intereses”, 02.02.104.

http://economia.elpais.com/economia/2014/01/31/actualidad/1391172272_129135.html

⁴⁴³ “¿Por qué Francisco González está obsesionado con “lo digital?”. 06.05.2015.

<http://www.expansion.com/empresas/banca/2015/05/05/5548b2f222601de4608b456f.html>

Así, Paypal, tal y como ya hemos comentado en el capítulo anterior, es ya un competidor directo de la banca tradicional en transacciones on line. Su plataforma está operativa a nivel mundial⁴⁴⁴ y cuenta con más de 130 millones de cuentas.

Google⁴⁴⁵, por su parte, financia con sus propios fondos a clientes que utilizan sus herramientas, tiene su propio sistema de pagos desde dispositivo móvil y acaba de lanzar su propio bróker on line.

Amazon pretende prescindir de los intermediarios para realizar sus compras con Amazon Store Card, su propia tarjeta de crédito que ofrece mejores condiciones y ventajas que la de los bancos.

Es un hecho que los clientes del futuro son aquellos jóvenes que ni pisan la oficina bancaria y se relacionan sólo por vía telemática con su banco, y sólo si es estrictamente necesario.

El primer paso a tener en cuenta son los canales de comunicación, siendo en estos momentos el móvil, el canal más importante. Su expansión es un hecho y es una materia que hay que estar e innovar, estar al tanto de las últimas tecnologías y tendencias para no quedarse rezagado.

Pero la revolución⁴⁴⁶ va más allá, tanto las empresas tecnológicas como de telecomunicaciones tiene muchísimos datos de los usuarios que aprovechar, pero los bancos también. Es decir, la gestión del “big data” será primordial, se puede utilizar para ofrecer al cliente un servicio absolutamente personalizado. Esta es una nueva vía a explorar y desarrollar.

⁴⁴⁴ ¿Futuro o presente de la banca? El negocio global de PayPal ya supera en tamaño al del BBVA (sólo en España)”, 30.04.2014.

<http://hemerotek.com/2014/04/30/futuro-o-presente-paypal-supera-en-tamano-al-negocio-bancario-de-bbva-en-espana/>

⁴⁴⁵ GARCIA MONTORO, L, “ El gigante Google: ¿También en la prestación de servicios financieros?” .., 09.06.2014. www.uclm.es/centro/cesco.

⁴⁴⁶ “El reto de la revolución digital”. 27.03.2015. http://economia.elpais.com/economia/2015/03/27/actualidad/1427478948_380815.html

Por último destacar, que el hecho de que estas grandes empresas no hayan entrado de lleno en el mercado financiero se debe básicamente a que es un sector muy regulado. Por ello, prefieren mantenerse en un segundo plano y seguir copando parte del negocio financiero, sin el control tan férreo al que se hayan sometidas las entidades financieras, lo que les permite dentro de este vacío legal, ser más rentables y libres a la hora de adoptar sus decisiones de estrategia en el mercado de los medios de pago.

2.1.2. Pasarela de pago IUPAY.

Los principales bancos españoles se han unido para lanzar este nuevo sistema de pagos virtual, al estilo PayPal⁴⁴⁷, que permite al usuario crear una cartera digital en la que poder almacenar sus tarjetas. Se trata de lupay, una nueva plataforma avalada por algunas de las más importantes entidades de crédito⁴⁴⁸ españolas: Bankia, Caja Rural, La Caixa, ING Direct, Banco Popular, Banco Sabadell, Banco Santander y BBVA.

lupay es una plataforma virtual que permite a los usuarios que se registren en ella crear carteras a las que podrán incorporar sus tarjetas de crédito o débito, de manera que cuando necesiten completar un pago online puedan utilizar esta plataforma como medio de pago, sin necesidad de tener que introducir los datos de la tarjeta para completar cada transacción.

⁴⁴⁷ "Nace lupay, clon de PayPal respaldo español", 19.02.2014,
<http://www.abc.es/tecnologia/redes/20140220/abci-iupay-clon-paypal-espanol-201402192132.html>

⁴⁴⁸ "La banca española lanza lupay, su alternativa a PayPal para realizar pagos virtuales", 17.02.2014.
<http://www.eleconomista.es/interstitial/volver/298484542/tecnologia-internet/noticias/5547099/02/14/La-banca-espanola-lanza-iupay-su-alternativa-a-PayPal-para-realizar-pagos-virtuales.html#.Kku83J3rCncmflx>

Para utilizar lupay sólo es necesario:

1. **Registrarse:** el proceso de registro puede realizarse tanto desde la página web del servicio como desde el portal de banca virtual del usuario. Tanto el registro como el uso de la aplicación es gratuito.
2. **Dar de alta las tarjetas:** el usuario podrá incorporar a su cartera digital hasta un máximo de 10 tarjetas distintas, a condición de que todas ellas estén ligadas al mismo número de NIF, NIE o Pasaporte que se utilizó para dar de alta la primera tarjeta

lupay⁴⁴⁹ admite cualquier tipo de tarjeta, sean de crédito, débito, sean de la marca Visa, MasterCard, American Express, etc., pero deben estar emitidas por un banco asociado a la plataforma.

En lupay, para dar de alta una tarjeta, no se tendrá que introducir el número completo de la tarjeta, sino únicamente las seis primeras cifras y las cuatro últimas, de manera que en ningún momento el usuario tendrá que teclear el número entero de su “plástico”.

Además, al realizar una compra y escoger lupay como método de pago, aparte de tener que introducir la contraseña y el nombre de usuario, también aparecerá un mensaje de autenticación personal, por lo que la seguridad será doble. De esta manera, al utilizar esta plataforma como herramienta para pagar una compra, el internauta no se verá obligado a introducir sus datos para completar cada transacción, porque ya estarán registrados en lupay.

Ahora bien, esta plataforma no aporta nada nuevo a lo ya existente en el mercado, es decir, básicamente hace lo mismo que PayPal, ser el intermediario entre el usuario y sus tarjetas, y el comercio electrónico, o a la inversa.

⁴⁴⁹ www.iupay.es/OasysWebService/login/infotitular

En cuanto a las perspectivas de éxito, hay que reconocer que esta iniciativa llega tarde, PayPal es una empresa demasiado grande no sólo en España sino en el mundo, por lo que es bastante complicado competir contra ellos. Por otro lado, basan su publicidad y éxito en que es una plataforma amparada por las principales entidades financieras del país, sin tener en cuenta que hoy en día, la sociedad siente un rechazo generalizado contra los bancos.

A ello hay que añadir que no aporta ninguna ventaja respecto a sus competidores y en concreto sobre lo que PayPal ya ideó hace unos años. En consecuencia con lo manifestado, el futuro de Lupy es incierto y poco prometedor.

Lo que es un hecho es que la banca va por detrás de las empresas tecnológicas y que debe cambiar su forma de hacer negocio para adaptarse a la era digital.

2.2. La revolución digital en la banca.

La banca se enfrenta en la próxima década al mayor desafío de los últimos años. Nada tiene que ver con los niveles de liquidez de capital, morosidad o liquidez, sino a la forma de entender la nueva oleada de clientes. Personas que demandan una nueva forma de gestionar e invertir su dinero y de relacionarse con su banco, y que forman un grupo cada vez mayor, en detrimento de los clientes tradicionales apegados a las oficinas tradicionales y a los productos de ahorro. El uso de la tecnología, la digitalización⁴⁵⁰ es la clave para conquistar a los nativos digitales, los ahorradores del mañana, y las entidades financieras deben afanarse en prepararse para el cambio.

La oficina bancaria será uno de los conceptos que se transformará de manera sustancial. Será un espacio que continuará satisfaciendo las necesidades de los clientes actuales, pero que precisará adoptar nuevos formatos y funciones

⁴⁵⁰ "El reto de la revolución digital". 27.03.2015.

http://economia.elpais.com/economia/2015/03/27/actualidad/1427478948_380815.html

requeridas por los clientes futuros. La oficina será un espacio físico, pero también virtual, accesible en cualquier momento y lugar.

La movilidad será el facilitador de la omnicanalidad, al igual que el móvil es el canal hacia el que evoluciona, sin duda alguna, el sector de los medios de pago. La aparición de los sistemas wallets, combinados con las tecnologías como “Near Field Communication” (NFC), articularán la convergencia de los medios de pago físico y virtual; tecnologías como big data, modelos cloud, y su implicación sobre la gestión de los sistemas y el desarrollo de aplicaciones de software, tendrán también una notable influencia sobre cómo la banca y otras organizaciones abordarán su estrategia en lo relacionado a los medios de pago.

En el sector de los medios de pago se está produciendo una importante transformación en la que influyen tanto los cambios debidos a la innovación tecnológica y nuevos modelos de relación con el cliente, como, los motivados por la aparición de nuevas normativas y marcos regulatorios.

La nueva Directiva europea de Servicios de Pago (PSD2) incluye una regulación sobre tasas multilaterales de intercambio aplicables a pagos con tarjeta, lo que repercutirá en un estrechamiento de los márgenes en el negocio emisor. Además, introduce “los conceptos de perímetro regulado y no regulado”. En un primer periodo de dos años, las nuevas tasas de intercambio aplicables a la zona regulada afectarán sólo a operaciones transfronterizas en la zona de la UE, pero después se extenderán al ámbito nacional.

Lo que parece cada vez más claro es que el futuro del pago pasa por el móvil⁴⁵¹, aunque todavía no sepamos cuándo ni cómo, es la tendencia que concentra en la actualidad gran parte de la atención mediática sobre las innovaciones en medios de pago.

⁴⁵¹ Llega la revolución del mundo digital, ¿la banca está preparada?. 30.07.2014. <http://www.IAHORRO.COM>

Dentro de esta tendencia global, observamos que la mayor parte de los avances están teniendo lugar en los extremos de la cadena de valor, innovando en la emisión y adquisición de los pagos. Sin embargo, el máximo potencial se explota cuando también se utiliza como generador de demanda y elemento de fidelización. Además, también es un hecho que no todas las regiones adoptarán los pagos a través de los móviles al mismo ritmo.

En los países en desarrollo y emergentes se prevé que crezcan más rápidamente debido a la alta penetración del móvil y al escaso nivel de bancarización. Desde el punto de vista tecnológico, pensando en España, el despliegue de la tecnología “contactless” será la antesala a los pagos NFC. La infraestructura en el punto de venta (POS) para aceptar pagos sin contacto está avanzada, cerca del 50% de los POS en España son ya “contactless”, pero la emisión de tarjetas con esta tecnología está en sus inicios.

La migración a EMV (Europay Mastercard Visa) es uno de los factores clave a considerar a la hora de plantear la migración a "contactless". A diferencia de lo que ocurre con los POS contactless, en los que la innovación se centra en la interfaz inalámbrica que agiliza las compras, la irrupción del mPos (incorporación del terminal punto de venta al dispositivo móvil), presenta un modelo de negocio distinto con un enfoque en una nueva forma de adquisición.

Pero, la verdadera innovación está en los procesos de captación de clientes. El marketing y la estructura de precios enfocados a segmentos de clientes con necesidades diferentes. La búsqueda de valor añadido sobre el mero pago es el elemento motivador del desarrollo de los pagos móviles y encontramos su perfecto caldo de cultivo en el desarrollo de los llamados “wallets digitales” o billeteras virtuales. Existen varias iniciativas en el mercado con mayor o menor éxito, como Wizzo de BBVA, Transfer de Citibank, Masterpass de MasterCard, V.me de Visa, Google Wallet.

Por último, destacaríamos que la seguridad⁴⁵² es una condición fundamental para el avance de los pagos electrónicos y es importante educar al cliente en el correcto uso de estos medios, así como desarrollar tecnologías seguras. El fraude es la principal preocupación del sector, sobre todo para el desarrollo del comercio electrónico, y de su mitigación depende en gran parte la consolidación de todas estas tendencias.

⁴⁵² “Seguridad biométrica: La banca del futuro”. <http://www.revistasumma.com/46026/>

CONCLUSIONES

- I. La Zona única de pagos en euros (SEPA), el primer paso para la unificación de los sistemas de pago en Europa.

La creación de la SEPA y su actual implantación ha supuesto un gran paso para la integración europea, al eliminar los inconvenientes y diferencias de trato entre los distintos países que la componen, propiciando el desarrollo de una oferta de servicios de pago más competitiva, actual, eficiente y segura.

El objetivo de esta proyecto era claro, acabar con la heterogeneidad existente en materia de pagos entre los distintos Estados miembros, estableciendo al efecto unos estándares comunes que evitasen la burocracia de antaño y contribuyeran a la creación de un mercado único para los servicios de pago.

La materia sobre servicios de pago está en constante proceso de cambios y mejoras siendo este proyecto la base para la consecución de un Mercado Único Digital europeo.

- II. La Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/C, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE.

Sin lugar a dudas, con esta Directiva (y su consiguiente transposición al ordenamiento jurídico español a través de la Ley 16/2009 de 13 de noviembre) se establecen los cimientos para la adopción de un marco jurídico moderno y coherente con el mercado único de servicios de pago, compatible con la zona única de pagos en euros, que refuerza la competencia, amplía la gama de opciones y eleva el nivel de protección del mercado de pagos.

Ahora bien, la evolución del comercio electrónico y las nuevas modalidades de pago que han surgido hacen que esta norma se haya quedado obsoleta, siendo necesaria su derogación para la adaptación de esta materia a las nuevas tecnologías.

Por eso es necesario que la Propuesta de Directiva (COM) 2013/0264, de 24 de julio de 2013, vea la luz cuanto antes, aunque probablemente sus previsiones no se ajusten ya a los avances habidos sobre este tema.

Es evidente que la tecnología va por delante de la regulación jurídica, con los riesgos que ello comporta, siendo preciso acabar con este desfase, para evitar vacíos legales que perjudican significativamente a las partes intervinientes en el mercado de pagos.

- III. El comercio electrónico canalizado a través de las nuevas vías de comunicación surgidas en el contexto de la sociedad de la información se ha convertido en una herramienta de comunicación y de negocio indispensable entre consumidores y empresarios.

Es indiscutible su arraigo y utilización cada vez más en las relaciones comerciales actuales, contribuyendo a ello, la extraordinaria expansión de las redes de telecomunicaciones, y en especial de internet, como vehículo de comercialización, que hace que a día de hoy, cualquier ciudadano, desde cualquier lugar pueda desarrollar su negocio, con sólo un click, poniendo a disposición de los consumidores, sus bienes, productos y servicios.

- IV. La creciente globalización de la economía propicia que las barreras de entrada de nuevos competidores en el mundo e-business sean cada vez menores, dando lugar a entornos complejos, con un elevado grado de incertidumbre.

Así, junto con los bancos tradicionales, han ido apareciendo empresas que, por una vía u otra, que ofrecen servicios de pago desvinculados del negocio de captación de depósitos. En especial, realizando la gestión de transferencias

transfronterizas o la gestión de tarjetas de pago, así como, los pagos de recibos periódicos, que aprovechan su especialización para ofrecer servicios competitivos por su eficacia y coste.

En nuestro país, el art. 1.2 de la LSP determina los proveedores de pago aceptados en nuestro ordenamiento jurídico, destacándose a las entidades de crédito, entidades de dinero electrónico y las entidades de pago.

- V. Uno de los proveedores de pago más conocidos y utilizados a nivel mundial es PayPal. Es innegable reconocer que Paypal se ha convertido en una plataforma de pagos global presente en 203 mercados, que permite pagar en más de 100 monedas diferentes, retirar fondos de sus cuentas bancarias en 57 divisas y mantener el saldo de sus cuentas PayPal en 26 divisas.

Igualmente, PayPal se ha situado a la vanguardia de la revolución de los pagos digitales. Su mérito consiste en gestionar los datos financieros del comprador y el vendedor. Esto puede parecer algo trivial o sin importancia, pero por primera vez ese modelo permitía que un solo agente controlara la información financiera de ambas partes.

En este sistema, las instituciones financieras propias de cada una de las partes pierden protagonismo y emerge una tercera, PayPal, que se intercala entre ambas y establece las relaciones comerciales con ambas partes y con las instituciones financieras.

En cierta manera, desplaza la labor del banco en la gestión de pagos y cobros.

- VI. Entre las ventajas que ofrece Paypal destacamos: la comodidad para el usuario, es grandioso poder pagar en cualquier momento desde cualquier parte del mundo con tan sólo insertar un correo electrónico. La seguridad al ser una de las plataformas de pago que ofrece mejores medidas de seguridad en el mercado, por su rapidez, comodidad y adaptabilidad, signos de su identidad.

Por otro lado, es un medio de pago mundialmente conocido, gratuito y líder en el sector.

No obstante, también adolece de aspectos negativos, tales como, las considerables comisiones que cobra al vendedor; hay usuarios que son reticentes a utilizarlo al no estar asociado a una entidad bancaria, el dinero que se almacena en la cuenta PayPal no aparecerá automáticamente en tu cuenta bancaria, su sede está en Luxemburgo con lo que dificulta cualquier reclamación que se pueda plantear en nuestro país.

A pesar de todo, esta empresa con menos de 20 años de vida en este sector, se ha hecho con un nombre en el mercado de los pagos on line, y actualmente está en la pugna por el liderazgo de los pagos a través del móvil.

- VII.** La seguridad es uno de los aspectos que más preocupa en el mercado de los medios de pago. Los mecanismos de autenticación fuerte son los que actualmente están implantados en la mayoría de los sistemas de pago para garantizar la seguridad en los mismos. Ahora bien, se ha comprobado que la verificación en dos pasos no es la panacea, por lo que se están estudiando nuevas vías para evitar los temidos fraudes.

De ahí, que actualmente se estén desarrollando las tecnologías biométricas, basadas en el reconocimiento de una característica física e intransferible de las personas.

No obstante, estas técnicas basadas en el cuerpo humano están en fase de desarrollo y deben utilizarse con mucho cuidado con el fin de que evitar abusos que lleven a que las personas nos convirtamos en máquinas, al invadir los derechos fundamentales de las personas.

- VIII.** Nos encontramos ante el inicio del despunte global de los pagos por móviles. Todavía no son la fórmula de pago más utilizada pero todo apunta a que en un futuro no muy lejano lo serán.

Actualmente, la tecnología aplicable a los pagos por móvil es la NFC (near field communications) que es un estándar para las comunicaciones inalámbricas , que permite que dos dispositivos equipados con chips NFC puedan transmitir información entre sí, de forma segura.

- IX.** En este momento en que confluyen las consecuencias de una crisis global y de una revolución digital en lo económico y social, los bancos están buscando posicionarse y encontrar su encaje en esta nueva sociedad.

La banca se enfrenta en la próxima década al mayor desafío de los últimos años. Nada tiene que ver con los niveles de liquidez de capital o morosidad, sino a la forma de entender la nueva oleada de clientes. Personas que demandan una nueva forma de gestionar e invertir su dinero y de relacionarse con el banco, y que forman un grupo cada vez mayor, en detrimento de los clientes tradicionales apegados a las oficinas tradicionales y a los productos de ahorro.

Por otro lado, los bancos se enfrentan a nuevos competidores, concretamente a los gigantes de las telecomunicaciones (Apple, Google, PayPal...), que están bien posicionados, con mayor posición de liquidez y menos regulados.

Por ello, el uso de la tecnología y la digitalización deben ser los pilares de esta nueva forma de actuar de la banca.

- X.** En el sector de los medios de pago se está produciendo una importante transformación en la que influyen tanto los cambios debidos a la innovación tecnológica y los nuevos modelos de relación con el cliente, como los motivados por la aparición de nuevas normas y marcos regulatorios que protejan los derechos de las partes involucradas en estas operaciones de pago.

Tampoco, podemos olvidarnos del desarrollo del e-money que poco a poco va haciéndose hueco en el mercado de medios de pago. En algunos países como Dinamarca, a partir del año 2015, se pretende dejar de usar el dinero efectivo por el dinero electrónico para transacciones en tiendas de ropa, restaurantes y gasolineras. Sin lugar a dudas, una experiencia digna de comprobar.

El mundo del mañana no a va ser como el mundo de hoy.

ANEXO

Condiciones de uso del servicio de PayPal

Última actualización: 1 de julio de 2015

Estas Condiciones contienen dieciséis secciones (incluido un anexo). Puede pasar directamente a cualquiera de ellas seleccionando el vínculo correspondiente a continuación. Los encabezados y los subencabezados que se muestran a continuación son solo como referencia y no limitan el ámbito de cada sección. Algunos términos en mayúsculas tienen definiciones específicas en la sección 15. Las palabras subrayadas en estas Condiciones de uso y en nuestro sitio web ejecutan hipervínculos a información relevante.

Pasar a la sección:

- [1. Nuestra relación con usted](#)
- [2. Aptitud y tipos de Cuentas](#)
- [3. Envío de dinero](#)
- [4. Recepción de dinero](#)
- [5. Saldos de Cuenta e información de transacciones](#)
- [6. Retirada o canje de Dinero electrónico](#)
- [7. Vigencia de su Cuenta y modo de cerrarla](#)
- [8. Tarifas y conversión de divisas](#)
- [9. Actividades restringidas](#)
- [10. Su responsabilidad: medidas que podemos adoptar](#)
- [11. Programa de protección del vendedor](#)
- [12. Errores y transacciones no autorizadas.](#)
- [13. Protección del comprador de PayPal](#)
- [14. Disputas con PayPal](#)
- [15. Definiciones](#)

Anexo 1. Tabla de tarifas

Estas Condiciones de uso son un contrato entre usted y PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. (R.C.S. Luxembourg B 118 349) ("PayPal") y se aplica al uso que usted realice de los Servicios. Los términos de la Política de privacidad, la Política de uso aceptable y la Política de cupones de regalo del vendedor de la página de "Acuerdos legales" se han incorporado a estas Condiciones de uso para incluir términos y condiciones adicionales relacionados con los Servicios.

Todos los futuros cambios expuestos en la [Actualización de la Política](#) ya publicada en la página principal "Acuerdos legales" del sitio web de PayPal en el momento en que usted realiza el registro en los Servicios se incorporan como anexo a este acuerdo y entran en vigor tal como se especifica en la [Actualización de la Política](#).

Estas Condiciones de uso, junto con otros términos legales y otras revelaciones legalmente necesarias relacionados con su uso del Servicio de PayPal, se le proporcionarán a usted en todo momento en los sitios web de PayPal (generalmente en la página principal de "Acuerdos legales"). Esta información también se le puede enviar o aparecer en lugares de los sitios web de PayPal o de alguna otra forma cuando sea relevante para su uso de los Servicios.

Al registrarse para acceder a los Servicios, debe leer y aceptar todos los términos y las condiciones contenidos en estas Condiciones de uso (incluidas las [actualizaciones de políticas](#) mencionadas). Estas Condiciones de uso se le proporcionan y se han completado en España. Le recomendamos que guarde o imprima una copia de las Condiciones de uso (incluidas todas las políticas) para su propio uso.

PayPal puede exigirle que disponga de una Cuenta PayPal para usar los Servicios (lo cual incluye, entre otros, el envío o la recepción de pagos o el uso de PayPal como forma de iniciar sesión en servicios de terceros).

IMPORTANTE

Este documento es muy importante y lo debe leer atentamente antes de decidir si va a utilizar los Servicios en cualquier momento. Lea los términos de estas Condiciones de uso detenidamente antes de aceptarlas. Estas Condiciones de uso también resaltan ciertos riesgos relacionados con el uso de los Servicios, junto con consejos sobre cómo realizar con seguridad pagos en Internet a través de PayPal. Debe tener en cuenta estos riesgos y consejos al utilizar PayPal.

Usted es el único responsable de entender y cumplir todas las leyes, normas y reglamentos de su jurisdicción que estarían en vigor con relación al uso que usted haga de los Servicios, incluyendo, entre otros, los relacionados con la actividad de exportación o importación, los impuestos o las transacciones en divisas.
Tenga en cuenta los siguientes riesgos y términos clave al utilizar los Servicios:

Riesgo de cancelaciones de pagos

Un pago recibido en su cuenta PayPal se puede cancelar más adelante (en algunos casos hasta 180 días después de la recepción del pago) si dicho pago es objeto de una devolución de cargo, una cancelación, una reclamación o si se invalida de cualquier otro modo. En estos casos, algunos pagos hechos a nuestros vendedores en su cuenta pueden devolverse al remitente o retirarse de su cuenta después de haberse efectuado o después de que se hayan entregado los artículos o servicios vendidos.

Puede contribuir a su propia protección frente a los riesgos que conllevan las transacciones realizadas desde su cuenta siguiendo los criterios establecidos en el programa de protección del vendedor de PayPal y los consejos proporcionados a los vendedores que se pueden encontrar en el "Centro de seguridad", al que se puede acceder desde cualquier página del sitio web de PayPal.

Un requisito clave para estar cubierto por el programa de protección del vendedor es que el vendedor debe enviar el artículo a la dirección que aparece en la página Detalles de transacción. Si el artículo se entrega en persona o si el vendedor envía el artículo a una dirección diferente (por ejemplo, si el comprador le pide que realice el envío a otra dirección porque es una "dirección de trabajo" o de "regalo"), no cumplirá los requisitos para el reembolso según los términos del programa.

Podríamos cortar, suspender o limitar el acceso a su Cuenta o a nuestros Servicios y/o limitar el acceso a sus fondos en las condiciones y por el tiempo razonablemente necesarios para protegernos contra el riesgo de responsabilidad (véase la sección 10.2h) si usted infringe este Acuerdo, incluida la Política de uso aceptable de PayPal, o cualquier otro acuerdo entre usted y PayPal. Para que no quede lugar a duda, podríamos bloquear su cuenta de manera permanente en el caso de infracción de la sección 10.6 (Información sobre usted).

Riesgo de retención de pagos por parte de PayPal

Tenga en cuenta que, aunque solo puede tener una Cuenta PayPal, su Cuenta tiene dos funcionalidades separadas y distintas, la funcionalidad de pago y la funcionalidad de reserva. Su capacidad de acceder a fondos en su Cuenta y ejecutar transacciones de pagos desde su Cuenta dependerá de a qué funcionalidad están sujetos los fondos en cualquier momento dado. En lo que se refiere a estas Condiciones de uso:

- El elemento de su Cuenta que constituye la funcionalidad de pago se conocerá como "Cuenta de Pago". La Cuenta de Pago es la parte operativa de la Cuenta a través de la cual usted tiene acceso a fondos y que se puede utilizar para la ejecución de transacciones de pago.
- El elemento de su Cuenta que constituye la funcionalidad de reserva se conocerá como "Cuenta de Reserva". Su acceso a la Cuenta de reserva está restringido y no tiene capacidad para acceder a los fondos de la Cuenta de reserva ni para ejecutar transacciones de pagos con fondos de dicha cuenta. Los fondos retenidos en la Cuenta de Reserva pueden estar marcados, por ejemplo, como "Pendientes", "No compensados" o "Retenidos".

Algunas situaciones en las que PayPal puede retener fondos para minimizar riesgos se dan cuando esos fondos están sujetos a:

- Un pago con transferencia bancaria para añadir fondos (consulte la sección 3.7)
- Retraso de procesamiento del vendedor (consulte la sección 3.9)
- Reserva (consulte la sección 10.4)
- Revisión de pagos (consulte la sección 4.2)
- Retención de pagos (consulte la sección 10.5)
- Actividad restringida y medidas adoptadas por PayPal (consulte las secciones 9 y 10)

Disputas

Si desea abrir una Disputa por Internet a través del Centro de resoluciones de PayPal, deberá hacerlo en un plazo máximo de 180 días desde la realización del pago.

Realización de pagos

Tenga en cuenta que PayPal ejecutará una Orden de pago válida realizada por usted a través de su Cuenta de pago y abonará el importe al proveedor de servicios de pago de la persona a la que vaya a enviar el pago en un plazo de 1 Día laborable desde la fecha en que nos dio la Orden de pago válida. Este tiempo de ejecución está sujeto a ciertas condiciones y la ejecución de las Órdenes de Pago se detalla más a fondo en la sección 3.1 de estas Condiciones de uso.

Debe tener en cuenta estos riesgos y consejos al utilizar PayPal.

Para obtener más información sobre el servicio de PayPal, lea [Información clave sobre pagos y servicios](#).

1. NUESTRA RELACIÓN CON USTED.

1.1 PayPal es solo un proveedor de servicios de pago. PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. (R.C.S. Luxembourg B 118 349) dispone de las licencias necesarias como institución de crédito en Luxemburgo de acuerdo con el artículo 2 de la ley del 5 de abril de 1993 sobre el sector financiero con las enmiendas correspondientes (la "Ley") y está bajo la supervisión prudencial de la autoridad supervisora de Luxemburgo, la Commission de Surveillance du Secteur Financier, con domicilio social en L-2449 Luxemburgo.

La actividad principal de PayPal es la emisión de Dinero electrónico y la provisión de servicios estrechamente relacionados con la emisión de Dinero electrónico. Una descripción de las características principales del Servicio de PayPal se incluye en el documento Información clave sobre pagos y servicios al que se puede acceder a través del vínculo Acuerdos legales de cada página de los sitios web de PayPal. Como el servicio se limita a Dinero electrónico, lo cual no se puede considerar como depósito o como servicio de inversiones según la Ley, **no está protegido por los planes de garantía de depósitos de Luxemburgo que proporciona la Association pour la Garantie des Dépôts Luxembourg (AGDL)**. PayPal le permite realizar pagos a y aceptar pagos de terceros. PayPal es un contratista independiente a todos los efectos. PayPal no tiene ningún control sobre, ni asume la responsabilidad o la legalidad de los productos o servicios pagados con nuestro Servicio. No garantizamos la identidad de ningún Usuario ni aseguramos que un comprador o un vendedor vayan a completar una transacción. Tenga en cuenta que existe el riesgo de tratar con menores de edad o personas que actúan de forma fraudulenta.

1.2 Su privacidad. Proteger su privacidad es muy importante para PayPal. Revise nuestra [Política de privacidad](#) para comprender mejor nuestro compromiso de mantener su privacidad y cómo utilizamos y revelamos su Información.

1.3 Propiedad intelectual. Las URL que representan el Sitio web de PayPal, "PayPal" y los logotipos relacionados de nuestros productos y servicios descritos en nuestro Sitio web tienen copyright de PayPal y son marcas comerciales o registradas de PayPal, o bien de sus respectivos otorgantes de licencia. Además, los encabezados de todas las páginas, los gráficos personalizados, los iconos de botones y las secuencias de comandos son marcas de servicio, marcas comerciales o apariencia del producto registrada de PayPal. No puede copiarlos, imitarlos, modificarlos, alterarlos, cambiarlos o utilizarlos sin previo consentimiento escrito por nuestra parte. Usted, como vendedor, podrá utilizar logotipos HTML proporcionados por PayPal mediante nuestros servicios para vendedores, características de herramientas de subasta o programas de afiliados sin previo consentimiento escrito con el único fin de identificarse usted mismo en su sitio web como un vendedor que acepta pagos a través del Servicio y de dirigir tráfico web al Servicio, pero podemos limitar o revocar este permiso en cualquier momento y por cualquier motivo a nuestra entera discreción. No puede alterar, modificar o cambiar de ninguna forma estos logotipos de HTML, ni utilizarlos de forma despectiva con respecto a PayPal o al Servicio ni mostrarlos de modo alguno que implique patrocinio o aval por parte de PayPal.

Al proporcionarnos contenido o publicarlo (en cada caso para la publicación, con o sin conexión a Internet) utilizando los Servicios, concede al Grupo PayPal un derecho no exclusivo, mundial, perpetuo, irrevocable, libre de derechos de autor, sublicenciable (a través de distintos niveles) para ejercer todos los derechos de copyright, publicidad, marcas comerciales, bases de datos y derechos de propiedad intelectual sobre sus derechos sobre el contenido, en cualquier medio conocido ahora o por conocer en el futuro. Además, en el grado más completo que permita la legislación aplicable, renuncia a sus derechos morales y promete no hacer valer tales derechos frente al Grupo PayPal, sus sublicenciatarios o cesionarios. Declara y garantiza que ninguno de los siguientes infringe ningún derecho de propiedad intelectual: su provisión de contenido para nosotros, su envío de contenido mediante los Servicios y el uso que hace el Grupo PayPal de tal contenido (incluidas las obras derivadas del mismo) en relación con los Servicios.

1.4 Asignación. No puede transferir ni asignar los derechos u obligaciones que tenga bajo este Acuerdo sin el previo consentimiento por escrito de PayPal. No está autorizado a transferir su Cuenta a un tercero. PayPal se reserva el derecho de transferir o asignar estas Condiciones de uso o cualquier derecho u obligación de estas Condiciones de uso sin su consentimiento. Esto no afecta a su derecho de cerrar su cuenta de conformidad con la cláusula 7.1.

1.5 Notificaciones para usted. Nos comunicaremos con usted en el idioma o idiomas en que le hayamos facilitado estas Condiciones de uso. Acepta que PayPal puede proporcionarle notificaciones u otra información publicándola en los sitios web de PayPal (lo que incluye la publicación de información a la que solo podrá acceder usted iniciando sesión en su Cuenta), enviándola por correo electrónico a la dirección que aparece en su Cuenta o por correo postal a la dirección que aparece en su Cuenta, llamándole por teléfono o enviándole un mensaje de “texto”/SMS. Con la excepción de las modificaciones de estas Condiciones de uso, tal notificación se considerará recibida por usted en el plazo de 24 horas desde el momento en que se publicó en el sitio web de PayPal o se le envió por correo electrónico. Si la notificación se envía por correo electrónico, la consideraremos recibida por usted tres Días laborables después de su envío. Puede solicitarnos una copia de cualquier revelación legalmente necesaria (incluidas estas Condiciones de uso) y se la proporcionaremos de forma que pueda almacenar y reproducir la información (por ejemplo, por correo electrónico) y usted podrá cancelar su consentimiento para recibir revelaciones necesarias a través de comunicaciones electrónicas poniéndose en contacto con PayPal según lo descrito en la sección 1.6 más adelante. PayPal puede cargarle una Tarifa de solicitud de registros (según el anexo 1) por proporcionarle una copia impresa. PayPal se reserva el derecho a cerrar su Cuenta si retira su consentimiento a recibir comunicaciones electrónicas.

1.6 Notificaciones para PayPal. Las notificaciones realizadas a PayPal en relación con estas Condiciones de uso se deben enviar por correo postal a la oficina principal de PayPal: PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. Attn: Legal Department 22-24 Boulevard Royal L-2449, Luxemburgo.

1.7 Historial de transacciones. A menos que su Cuenta esté restringida, puede acceder a los detalles de las transacciones de pago ejecutadas y a otra información relacionada con el historial de transacciones de su Cuenta y su Saldo iniciando sesión en su Cuenta y haciendo clic en la pestaña “Historial”. Consulte la sección 5.1 de estas Condiciones de uso para ver más información sobre el acceso a la información de su Cuenta. Acepta revisar sus transacciones a través del Historial de cuenta en lugar de recibir extractos periódicos por correo.

1.8 Modificaciones de las Condiciones de uso. Podemos, en cualquier momento, realizar modificaciones, eliminaciones o adiciones a estas Condiciones de uso, lo que incluye las Tarifas y otros importes que se aplican a su Cuenta, como se establece en el anexo 1 (a “Cambio”), notificando el Cambio con la publicación de una versión revisada de estas Condiciones de uso en los sitios web de PayPal. PayPal hará el Cambio de forma unilateral y se considerará aceptado por usted una vez que haya recibido la notificación. Le avisaremos de cualquier Cambio con 2 meses de antelación; el Cambio entrará en vigor cuando haya terminado el plazo de 2 meses. El aviso con 2 meses de antelación no es de aplicación en casos en los que el Cambio se exija por ley o esté relacionado con la incorporación de un servicio nuevo, una función adicional al servicio actual o cualquier otro cambio que en nuestra opinión, y dentro de lo razonable, no reduzca sus derechos ni aumente sus responsabilidades. En estos casos, el Cambio se hará sin previo aviso y entrará en vigor en cuanto se notifique.

Si no acepta algún Cambio, debe cerrar su Cuenta siguiendo el procedimiento de cierre de cuenta establecido en la sección 7.1. Si no se opone a un Cambio cerrando su cuenta en el período de aviso de 2 meses, se considerará que lo ha aceptado. Aunque puede cerrar su Cuenta en cualquier momento y sin cargo alguno, tenga en cuenta que deberá seguir haciéndose cargo tras cancelar estas Condiciones de uso de cualquier responsabilidad en la que pueda haber incurrido y que pueda tener antes de cancelar estas Condiciones de uso; revise nuestros derechos en la sección 10.3 (cierre de cuenta y acceso limitado).

2. REQUISITOS Y TIPOS DE CUENTAS.

2.1 Requisitos. Para cumplir los requisitos para nuestros Servicios, debe (i) ser residente de uno de los países que aparecen en la página [PayPal en todo el mundo](#); (ii) tener capacidad legal plena para establecer un contrato y (iii) si es un particular, tener al menos 18 años de edad. Asimismo, al abrir una Cuenta con nosotros, declara y garantiza que no actúa en nombre ni a beneficio de ninguna otra persona, a menos que esté abriendo la Cuenta a petición de la empresa para la que trabaja, un ordenante no revelado o un tercero beneficiario. Si no actúa en nombre de la empresa para la que trabaja, la nueva Cuenta debe estar a su nombre únicamente. Si reside en otro país, puede acceder a su acuerdo desde el sitio o sitios web de PayPal en dicho país (si los hubiera).

2.2 Cuentas Personales y Business. Ofrecemos los siguientes tipos de cuentas: Personal y Business. A menos que se acuerde otra cosa, no puede tener más de una Cuenta Personal y una Cuenta Business. Los titulares de determinadas Cuentas Personales pueden tener que cambiar su tipo de cuenta (lo que puede conllevar el suministro de información adicional a PayPal) para poder utilizar todas las funcionalidades actualmente disponibles en una Cuenta Personal. Al abrir una Cuenta Business y aceptar los términos expuestos en estas Condiciones de uso, atestigua que no va a establecer la Cuenta principalmente con fines personales, familiares o domésticos. Acepta que su Cuenta se compone de la Cuenta de pago y la Cuenta de reserva.

2.3 Estado verificado.

- a. Para obtener el estado verificado, debe completar los siguientes pasos: 1) Configurar el cargo en cuenta bancaria y completar el Proceso de depósito aleatorio (disponible para clientes que cumplen los requisitos) o 2) añadir una tarjeta de crédito y completar el Programa de uso ampliado.
- b. PayPal puede, cada cierto tiempo, poner a su disposición otros métodos o procedimientos para que pueda obtener el estado "Verificado". Al catalogar a un usuario como "Verificado", PayPal solo afirma que el usuario verificado ha completado los pasos descritos en la sección 2.3(a). Aparte de la sección 1.1 y de asignar el estado Verificado a un usuario, PayPal no garantiza, asume ni afirma de ninguna otra forma que un usuario verificado completará una transacción comercial.

2.4 PayPal como método de inicio de sesión. Si utiliza PayPal como método de inicio de sesión en sitios web o aplicaciones móviles externas, podemos compartir su estado de inicio de sesión con cualquier tercero que ofrezca este Servicio como método de inicio de sesión, así como la información personal y otra información de la cuenta que consienta en compartir para que el tercero pueda identificarle. PayPal no dará tal acceso a dichos terceros a su cuenta PayPal y solo hará pagos desde su Cuenta a dichos terceros con su autorización específica.

Si ofrece este Servicio a los visitantes de su sitio web, aplicación u otro tipo de cuenta de cliente como forma de inicio de sesión, debe aceptar todos los términos específicos aplicables cuando esta funcionalidad se pone a su disposición y cumplir con todas las especificaciones que figuren en todos los manuales o las directrices de integración. PayPal no garantiza ni representa de ningún otro modo la identidad de ningún usuario de este método de inicio de sesión. PayPal no compartirá con usted la información personal ni otra información de la Cuenta del usuario guardada por PayPal (incluido el estado de inicio de sesión) a menos que el usuario haya consentido en revelarles esa información a usted.

3. ENVÍO DE DINERO.

3.1 Ejecución de sus Órdenes de pago. De acuerdo con los términos de estas Condiciones de uso (y el cumplimiento de ellas por su parte), acepta que PayPal ejecutará una Orden de pago hecha por usted a través de su Cuenta de pago y abonará al proveedor de servicios de pagos de la persona a la que va a enviar el pago en un plazo de 1 Día laborable desde la fecha en que nos realizó, y nosotros recibimos, la Orden de pago válida, siempre que usted nos proporcione:

- a. la Orden de pago antes de las 16:00 (hora local del país en que esté registrada su Cuenta) en un Día laborable. Si nos proporciona su Orden de pago pasada esa hora o en un día no laborable, acepta que la Orden de pago la recibimos el siguiente día laborable;
- b. un identificador exclusivo u otros datos válidos suyos o del destinatario que PayPal o la persona a la que paga puedan solicitar de forma razonable cuando rellena los detalles para hacer la Orden de pago;
- c. toda la información obligatoria solicitada en los flujos de pago relevantes;
- d. (si se solicita), muestras de que sus fuentes de fondos tienen fondos suficientes para realizar el pago;
- e. consentimiento válido para autorizar la Orden de pago; se considera que ha dado consentimiento válido siempre que:
 1. haga clic en "Pagar", "Continuar" u otro botón de las secciones del sitio web de PayPal o los flujos de pago de PayPal que permiten enviarnos una orden de pago después de que haya enviado la información correcta de identificación (correo electrónico y contraseña) y haya iniciado sesión correctamente en su cuenta PayPal; o
 2. haya dado una Autorización a un pago iniciado por un tercero, para que un vendedor o un tercero puedan cobrar o recibir un pago directo de los fondos de su Cuenta PayPal; o
 3. nos pida que hagamos un pago de otra forma que podamos notificarle al procesar la orden de pago cuando corresponda.

Nuestra obligación de procesar órdenes de pago en 1 Día laborable a partir de la fecha en que nos envíe una Orden de pago válida solo es aplicable a pagos entre usuarios con cuenta registrada en el Espacio Económico Europeo ("EEE") y realizados en libras esterlinas, euros o la divisa del estado del EEE que no haya adoptado el euro como divisa. Una vez que nos haya dado la Orden de pago, no puede cancelarla o retirar su consentimiento a la realización de la transacción de pago, salvo en el caso de pagos periódicos, siempre y cuando lo haga antes del final del día laborable anterior a la fecha en que debe realizarse el pago periódico. No tenemos obligación alguna de ejecutar la Orden de Pago si no tiene fondos suficientes. PayPal se reserva el derecho a no efectuar un pago realizado por usted hasta que haya fondos disponibles (esto también significa, sin limitaciones, que PayPal no está obligado a liquidar una transacción de reembolso antes de haber recibido fondos para la transacción original).

3.2 Límites de envío. Si tiene un límite de envío periódico en su Cuenta, puede verlo iniciando sesión en su Cuenta y haciendo clic en el vínculo "Ver límites" de la página "Descripción de cuenta".

Podemos, a nuestra discreción razonable (por ejemplo, sin limitación, para limitar el riesgo de fraude o crédito), imponer límites más bajos en la cantidad de dinero que usted puede enviar a través de nuestro Servicio. Puede ver su límite de envío anual de su Cuenta iniciando sesión en su Cuenta y pulsando el vínculo "Ver límites" en la página "Descripción general".

3.3 Eliminación del límite de envío. Para eliminar el límite de envío, debe completar los pasos siguientes: 1) configurar el cargo en cuenta bancaria y completar el Proceso de depósito aleatorio (disponible para clientes que cumplan los requisitos); o 2) añadir una tarjeta de crédito y completar el Programa de uso ampliado.

3.4 Fuentes de fondos predeterminadas. Al realizar un pago, nos autoriza a obtener fondos en su nombre de la Fuente de fondos correspondiente, emitir Dinero electrónico y transferir dicho Dinero electrónico al destinatario o a su Saldo en cada caso de acuerdo con sus instrucciones y los términos de estas Condiciones de uso. PayPal ingresará los fondos para la transacción del modo siguiente:

Saldo	Si tiene Saldo en su Cuenta, PayPal siempre lo utilizará para realizar el pago.
Fuentes de fondos	Si no tiene saldo, o su saldo no es suficiente para costear la transacción al completo, PayPal pagará la transacción, o lo que falte de la transacción, en el siguiente orden (en la medida en que dichas fuentes de fondos se encuentren disponibles para su cuenta): <ul style="list-style-type: none"> • Saldo (si lo hay) • Transferencia instantánea desde su cuenta bancaria. • Tarjeta de crédito de marca propia • Tarjeta de crédito de PayPal o tarjeta de crédito o débito • Línea de crédito de PayPal
Pagos periódicos	Si tiene Saldo en el momento en que el vendedor procese el pago, PayPal utilizará su Saldo en lugar de su fuente de fondos preferida.
Retraso de procesamiento del vendedor	Si hay Retraso de procesamiento del vendedor y tiene Saldo en el momento en que el vendedor procese el pago y complete la transacción, PayPal utilizará su Saldo en lugar de su Fuente de fondos preferida.

Tarjetas como Fuentes de fondos: al añadir una tarjeta de débito, crédito o prepago como Fuente de fondos, concede a PayPal una autorización continua para realizar cargos automáticamente en dicha tarjeta con el fin de obtener los fondos pertinentes cuando se utilice la tarjeta como Fuente de fondos conforme a estas Condiciones de uso. Puede cancelar la autorización permanente en relación con cualquier tarjeta eliminando dicha tarjeta como Fuente de fondos en el perfil de su Cuenta.

Fuentes de fondos especiales: algunos pagos pueden realizarse con Fuentes de fondos especiales vinculadas a su Cuenta, como un saldo específico de un vendedor o transacción, cupones de regalo u otras Fuentes de fondos promocionales cuyo uso y prioridad están sujetos a términos y condiciones adicionales entre usted y PayPal ("**Fuentes de fondos especiales**").

En la Descripción general de su cuenta puede aparecer el importe teórico disponible en sus Fuentes de fondos especiales para realizar pagos que cumplan los requisitos en un momento dado. Este importe no constituye dinero electrónico, no se considera parte de su Saldo y no es canjeable en efectivo, solo representa el importe de dinero electrónico ofrecido por PayPal para emitirlo y abonarlo en su cuenta PayPal en el momento de (y solo para ingresar fondos inmediatamente) un pago de PayPal que cumpla los requisitos, sujeto (y únicamente durante el periodo que se indica) a los términos y condiciones adicionales de uso de esa Fuente de fondos especial. Si se rescinde su pago de PayPal financiado por una Fuente de fondos especial (incluida, entre otras, la cancelación) más tarde por cualquier motivo, PayPal mantendrá el importe que representa la parte de ese pago de PayPal financiado por su Fuente de fondos especial y (a menos que la Fuente de fondos especial no haya caducado aún) restablecerá la Fuente de fondos especial.

3.5 Fuente de fondos preferida. Si desea seleccionar una Fuente de fondos preferida, puede hacerlo en estos casos:

- a. Cada vez que realice un pago. Cada vez que realice un pago, puede seleccionar una Fuente de fondos preferida. Puede hacerlo en la página "Revisar pago" haciendo clic en el vínculo para cambiar la forma de pago y seleccionando entre las opciones de ingreso de fondos disponibles.
- b. En el perfil de su cuenta, Pagos periódicos. Si ha configurado un Pago periódico o automático o si ha autorizado a un vendedor o a un tercero para que cobre pagos de su Cuenta PayPal, es posible que pueda seleccionar una Fuente de fondos preferida para todos los pagos futuros a ese vendedor o tercero. Puede hacerlo iniciando sesión en su Cuenta, seleccionando "Perfil", "Pagos periódicos" o "Lista de pagos autorizados" y seleccionando los vínculos para configurar una Fuente de fondos preferida (puede denominarse "Fuente de fondos de garantía"). De lo contrario, usaremos su Fuente de fondos predeterminada.
- c. Limitaciones. Si tiene Saldo en su Cuenta PayPal, PayPal lo utilizará en lugar de la Fuente de fondos preferida. Si tiene Saldo y no quiere utilizarlo para ingresar fondos para el pago, debe retirar su Saldo antes de iniciar el próximo pago.

- d. Pago rápido. Si selecciona "Pago rápido" para los pagos con PayPal móvil, no podrá seleccionar una fuente de fondos preferida para sus futuros pagos con PayPal móvil realizados a través de Pago rápido. Puede desactivar el "Pago rápido" en cualquier momento en su teléfono móvil.

3.6 Limitaciones de fuentes de fondos. Para controlar el riesgo, es posible que PayPal limite las fuentes de fondos disponibles para una transacción. Si limitamos una fuente de fondos, le avisaremos de que hay un riesgo más elevado de lo normal asociado al pago (por ejemplo, un riesgo de que el pago se impugne por no estar autorizado). Una notificación de este tipo no significa que ninguna de las dos partes de la transacción esté actuando de forma fraudulenta o deshonestamente. Significa que puede haber un nivel de riesgo superior al normal asociado al pago. También se pueden limitar las Fuentes de fondos si realiza un pago a través de ciertos sitios web o aplicaciones de terceros.

Si se limitan sus Fuentes de fondos, puede decidir continuar con la transacción sabiendo que puede tener menos vías disponibles para la resolución de una disputa si la transacción no tuviera un resultado satisfactorio (por ejemplo, si una de sus Fuentes de fondos es su tarjeta de crédito pero, como consecuencia de una limitación de las Fuentes de fondos, no puede ingresar fondos para el pago de PayPal con tarjeta de crédito, no dispondrá de derechos de devoluciones de cargo sobre el pago de PayPal).

3.7 Transferencias bancarias. Cuando se utiliza un Cargo en cuenta o "se añaden fondos" como Fuente de fondos, estará solicitando una transferencia electrónica desde su cuenta bancaria. Para estas transacciones, acepta lo siguiente:

Una "transferencia bancaria para añadir fondos" es un pago en el que ordena al banco que realice un pago a su cuenta bancaria de PayPal. Esta orden se realiza estableciendo contacto directo con el banco y proporcionándole los datos de la cuenta bancaria de PayPal. Acepta que una vez que PayPal reciba los fondos de su banco, PayPal puede retener esos fondos hasta el Día laborable en que PayPal determine que ha pasado el riesgo de que se cancele el pago por Riesgo por fondos insuficientes. Acepta que una vez que PayPal reciba los fondos de su banco, esos fondos se retendrán en su Cuenta de Reserva hasta el día laborable en que PayPal considere que ha pasado el riesgo de que se cancele el pago por Riesgo por fondos insuficientes. Hasta que se complete la Orden de Pago, la transacción aparecerá como "No compensada" en los detalles de su Cuenta. PayPal no dispone de toda la información necesaria para poner a su disposición los fondos de una Orden de pago para añadir fondos en su Cuenta de pagos hasta que haya pasado el Riesgo por fondos insuficientes.

PayPal realizará transferencias electrónicas desde su cuenta bancaria por el importe que usted especifique a través de un mecanismo denominado Cámara de compensación automatizada (o ACH). Usted acepta que dichas solicitudes realizadas por usted para que PayPal realice transferencias electrónicas desde su cuenta bancaria constituyen su autorización para que PayPal realice dichas transferencias y, una vez que haya proporcionado su autorización para la transferencia en cuestión, no podrá cancelarla. Concede a PayPal el derecho de volver a emitir cualquier cargo por la transferencia autorizada por usted que se haya devuelto por fondos insuficientes o no cobrados. Si cancela un cargo en cuenta bancaria (incluido, entre otros, cualquier cargo en cuenta bancaria de la zona SEPA), acepta reembolsarnos el valor de los productos o servicios que haya consumido con el producto de ese cargo en cuenta bancaria.

SEPA (Single Euro Payments Area) es una iniciativa de la Comisión Europea y el sector europeo de la banca para realizar transacciones dentro de la Unión Europea con mayor eficiencia. Después de la implementación del uso de acuerdos SEPA de cargo en cuenta bancaria por parte de PayPal, cada vez que registre su cuenta bancaria en PayPal o pague por primera vez con una cuenta bancaria nueva, otorgará a PayPal un acuerdo SEPA de cargo en cuenta bancaria. Siempre que quiera, podrá acceder a ese acuerdo y a su número de referencia (MRN) en el perfil de su cuenta PayPal, así como cancelarlo para futuras transacciones.

Una vez hecho esto, siempre que haga una transferencia electrónica desde su cuenta bancaria a PayPal mediante un cargo en cuenta bancaria SEPA, autoriza a PayPal a que use el acuerdo y retire el importe de su cuenta bancaria tal como se explica en esta sección 3.7, y también autoriza a su banco a que realice el pago a PayPal. Puede reclamar un reembolso a su banco durante las 8 semanas siguientes a la fecha en que se realice el pago mediante cargo en cuenta bancaria SEPA, de acuerdo con los términos y condiciones del banco.

PayPal le informará del importe del pago mediante cargo en cuenta bancaria SEPA y del plazo en que PayPal retirará el importe de la cuenta bancaria junto con la confirmación de compra. Si PayPal vuelve a enviar una solicitud de pago mediante cargo en cuenta bancaria SEPA debido a la Cancelación del pago original, no se dará información (adicional) sobre el importe y el plazo antes de volver a enviarla.

3.8 Transacciones rechazadas. Cuando envíe Dinero electrónico y aunque el Dinero electrónico esté disponible para el destinatario, no es necesario que el destinatario lo acepte. Usted acepta que PayPal no será responsable de ningún perjuicio resultante de la decisión de un destinatario de no aceptar un pago realizado a través del Servicio. En tal caso:

- a. devolveremos rápidamente cualquier pago rechazado o reembolsado a su saldo o, si corresponde, a su Fuente de fondos original; y
- b. devolveremos los pagos no reclamados a su saldo en el plazo de 30 Días después de la fecha en que se inició el pago.

3.9 Retraso de procesamiento del vendedor. Al enviar un pago a ciertos vendedores, está autorizando al vendedor para que procese el pago y complete la transacción. Algunos vendedores pueden retrasar el procesamiento de su pago. En tal caso, su autorización seguirá siendo válida normalmente durante un máximo de 30 días. Si tiene Saldo positivo en el momento de realizar la Autorización, acepta que PayPal puede retener el importe de su Saldo del pago en su Cuenta de Reserva. El pago se retendrá como pendiente en su Saldo de reserva hasta que el vendedor complete el procesamiento de su pago. Si su pago requiere que realicemos una conversión de divisas, el importe de la Tarifa de Conversión de Divisas (según la sección 8) se determinará en el momento en que el vendedor procese el pago y complete la transacción. Desde que autoriza un pago hasta que este se procesa, el vendedor puede modificar el importe del pago (por ejemplo, para tener en cuenta los impuestos, gastos de envío o modificaciones en la compra realizada al vendedor). Acepta que, en el momento de la Autorización, autoriza la realización del pago al vendedor por el importe resaltado como 'importe máximo' (o similar) en la página de autorización de pagos. De esta forma es posible incluir cualquier importe adicional que puede tener que abonar al vendedor, según se haya acordado posteriormente con el vendedor. Asimismo, acepta que no estamos obligados a verificar este importe adicional con usted en el momento de la transferencia del pago, y que podemos transferir cualquier importe hasta el 'importe máximo' (o similar) sobre la base de su autorización, así como tras la recepción de instrucciones sobre el importe de pago definitivo por parte del vendedor.

3.10 Pagos iniciados por terceros (incluidos Pagos periódicos) Un pago iniciado por terceros es un pago realizado según una Autorización concedida por adelantado a un tercero (por ejemplo, una tienda u otro comerciante al que vaya a pagar por una compra) para cobrar fondos de su Cuenta PayPal.

Un ejemplo de este tipo de pago sería un "Pago periódico", que es un pago iniciado por terceros que se realiza de forma periódica (ya sea esporádica o periódicamente) y que se puede administrar a través de su Cuenta PayPal. En ocasiones, a los pagos periódicos también se les denomina "suscripciones", "pagos con aprobación previa" o "pagos automáticos".

Al proporcionar una Autorización por adelantado, ofrece al tercero la capacidad de cobrar o cancelar pagos de importes variables de su Cuenta una sola vez, de forma esporádica o de forma periódica (esporádica o periódicamente) hasta que cancele el acuerdo o la autorización con el tercero en cuestión. **Por el presente documento, autoriza a PayPal a pagar al tercero (o a otra persona que este indique) desde su Cuenta PayPal importes que usted deba según lo que nos presente dicho tercero.** Acepta que PayPal no está obligado a verificar ni confirmar el importe que nos presenta el tercero con el fin de procesar este tipo de pago. Reconoce y acepta además que los pagos realizados según esta cláusula son variables y se podrán realizar en distintas fechas.

Si utiliza la Funcionalidad de pagos basada en la ubicación de PayPal para realizar un Pago iniciado por terceros a otro Usuario (normalmente un vendedor) que acepte pagos mediante dicha funcionalidad, puede autorizar a dicho Usuario seleccionándolo en la Funcionalidad de pagos basada en la ubicación de PayPal. Al autorizar a ese Usuario, podemos restringir el importe total que el Usuario autorizado puede solicitar de su Cuenta en un período de tiempo específico, determinado a nuestro criterio exclusivo.

Si el pago iniciado por un tercero requiere que hagamos una conversión de divisas, el importe de la Tarifa de Conversión de Divisas (según se establece en el anexo 1) se determinará en el momento en el que el tercero correspondiente procese el pago y complete la transacción. Acepta que el tipo de cambio utilizado en el momento de cada transacción de pago será diferente y que la realización de pagos iniciados por terceros se basará en tipos de cambio fluctuantes.

Los posibles Destinatarios de pagos que actúen en virtud de las Autorizaciones arriba indicadas y nos presenten una solicitud de pago bajo esta disposición, por el presente documento:

- a. garantizan a PayPal que los importes que presenten los habrá acordado y aceptado el Usuario de cuya Cuenta se deducirán (lo que incluye cambios en dichos importes) y que avisarán de esta deducción al Usuario;
- b. se comprometen a informar a los clientes con al menos 4 semanas de antelación del importe que cobrarán si dicho importe ha aumentado de tal modo que el cliente no lo hubiera podido prever de forma razonable, considerando los patrones de gasto anteriores del cliente y las circunstancias del pago, además de responsabilizarse ante PayPal de los reembolsos de dicho pago, de conformidad con los términos de estas Condiciones de Uso.

Acepta que no puede solicitar un reembolso a PayPal por un pago iniciado por terceros a menos que:

- a. al darse la Autorización, no se haya especificado en ella el importe de la transacción del pago y que dicho importe superase las previsiones razonables que tuviera, teniendo en cuenta sus patrones de gasto anteriores y las circunstancias del caso; y

- b. no haya dado su consentimiento respecto a la realización del pago iniciado por terceros de acuerdo con lo dispuesto en la sección 3.1(e); o
- c. la información relacionada con el pago iniciado por terceros no se le hubiera proporcionado o facilitado con al menos 4 semanas de antelación a la fecha en que se completó la transacción de pago al vendedor;
- d. nos informe de la solicitud en un plazo de 8 semanas a partir de la fecha en que se realizó el pago; y
- e. responda a nuestras solicitudes para obtener información que podamos necesitar de forma razonable para revisar las circunstancias del caso. Nos reservamos el derecho a solicitar información adicional que necesitemos de forma razonable para determinar si las condiciones anteriores se han cumplido o suspender las condiciones anteriores parcial o totalmente.

3.11 Cancelación de Pagos periódicos. Puede cancelar un Pago periódico en cualquier momento hasta 1 Día laborable antes de la fecha en que esté programado el pago. Para cancelar un Pago periódico, inicie sesión en su Cuenta, acceda a la pestaña "Configuración" y, a continuación, acceda a la pestaña "Perfil" y, en la sección "Configuración de pago", haga clic en "Pagos periódicos" y siga las instrucciones para cancelar el pago. Recuerde que a menudo se hace referencia a los Pagos periódicos como suscripciones o pagos con aprobación previa. Además, si cancela un Pago periódico, aún puede ser responsable ante el vendedor del pago y puede que se le requiera que pague al vendedor de alguna otra forma.

Cuando se utiliza la Funcionalidad de pagos basada en la ubicación de PayPal para conceder una Autorización para un Pago iniciado por terceros a un Usuario (normalmente un vendedor) que acepta pagos mediante dicha funcionalidad, solo se puede cancelar la Autorización siguiendo los pasos para cancelar la selección del Usuario en la Funcionalidad de pagos basada en la ubicación de PayPal.

3.12 Envío de Dinero electrónico en varias divisas. Puede enviar dinero en dólares estadounidenses, dólares canadienses, euros, libras esterlinas, yenes, pesos argentinos, dólares australianos, reales brasileños, coronas checas, coronas danesas, dólares de Hong Kong, forints húngaros, nuevos shéquels israelíes, pesos mexicanos, dólares neozelandeses, coronas noruegas, zlotys polacos, pesos filipinos, dólares de Singapur, coronas suecas, francos suizos, bahts tailandeses y nuevos dólares de Taiwán. Puede haber restricciones en relación a dónde puede enviar ciertas divisas. Al enviar dinero a un vendedor que haya solicitado una divisa diferente a su divisa principal, deberá especificar si desea pagar al vendedor en la divisa solicitada por el vendedor o en la divisa principal (en algunos casos, puede que el vendedor no le brinde esta opción). Si envía dinero electrónico en una divisa distinta a su divisa principal, seguimos los siguientes procedimientos:

- a. Si tiene saldo en la divisa solicitada, ingresaremos los fondos para esta transacción desde su saldo.
- b. Si tiene saldo en una divisa diferente, realizaremos una conversión de divisas y la usaremos para ingresar los fondos para su transacción.
- c. Si no tiene saldo, ingresaremos los fondos para la transacción usando sus Fuentes de fondos predeterminadas.

Se aplicará la Tarifa de Conversión de Divisas de la sección 8 de estas Condiciones de uso siempre que PayPal realice una conversión de divisas. Cuando PayPal ofrece una conversión de tarifas en el momento de la venta, se le mostrará el tipo de cambio que se aplicará a la transacción antes de que proceda a autorizar la transacción de pago. Al proceder con la autorización de la transacción de pago, acepta la conversión de divisas basada en el tipo de cambio. Cuando es el vendedor y no PayPal el que ofrece una conversión de divisas en el punto de venta, y usted decide autorizar la transacción de pago basada en el tipo de cambio y los cargos del vendedor, PayPal no tiene responsabilidad alguna por esa conversión de divisas.

3.13. Enviar SMS para comprar de PayPal móvil. Enviar SMS para comprar de PayPal móvil es un servicio que le permite enviar y recibir pagos, así como revisar su Saldo, a través del teléfono móvil. Enviar SMS para comprar de PayPal móvil puede no estar disponible fuera de España o para algunos proveedores de servicios telefónicos. Existen restricciones en el tipo de Fuente de fondos que se puede utilizar para realizar un pago a través de Enviar SMS para comprar de PayPal móvil. Acepta que es el titular de los números de teléfono que registra en Enviar SMS para comprar de PayPal móvil y que nos informará de forma inmediata mediante una llamada al Servicio de Atención al Cliente (la información de contacto se puede encontrar en el Centro de ayuda de PayPal o iniciando sesión en su cuenta) si cambia el número de teléfono o pierde su teléfono. Si no nos informa inmediatamente y continuamos enviando mensajes SMS a un número de teléfono no válido, no se nos podrá exigir ninguna responsabilidad dadas esas circunstancias. Usted será responsable de cualquier cargo en el que incurra ante su proveedor de servicios de telefonía o cualquier otro tercero debido al uso de Enviar SMS para comprar de PayPal móvil, así como los cargos por los servicios SMS y de datos. Su proveedor de servicios de telefonía no es el proveedor de los servicios de PayPal. Reconoce y acepta que si utiliza el servicio Enviar SMS para comprar de PayPal móvil revelaremos su dirección (que usted mantendrá como válida) a algunos vendedores para que se le puedan enviar los bienes y servicios que pida.

3.14 Información de la tarjeta. Si el número o la fecha de caducidad de su tarjeta cambian, podemos obtener dicha información de nuestros socios de servicios financieros y actualizar su cuenta.

4. RECEPCIÓN DE DINERO.

PayPal puede permitir a cualquier persona (con o sin cuenta PayPal) iniciar un pago hacia su Cuenta.

4.1 Eliminación del límite de recepción. Si tiene un límite de recepción periódico en su Cuenta, puede verlo iniciando sesión en su Cuenta y haciendo clic en el vínculo "Ver límites" en "Descripción de cuenta". Podemos, a nuestra discreción razonable (por ejemplo, y sin restricciones, para reducir el riesgo de fraude o crédito), imponer límites en la cantidad de dinero que usted puede recibir a través de nuestro Servicio." Para eliminar el límite de recepción, debe completar los pasos siguientes: 1) configurar un cargo en cuenta bancaria y completar el Proceso de depósito aleatorio (disponible para clientes que cumplan los requisitos) o añadir una tarjeta de crédito y completar el Programa de uso ampliado; 2) para titulares de Cuentas Business, proporcionar información complementaria sobre su empresa y 3) proporcionarnos más documentos del modo que solicitemos fundadamente.

4.2 Revisión de pagos. Revisión de pagos es un proceso mediante el cual PayPal revisa determinadas transacciones de pago potencialmente de alto riesgo. Esto puede deberse a que PayPal sospeche fundadamente que el Instrumento de pago o la Cuenta se está usando en relación a Actividades restringidas (según lo establecido en la sección 9) o por otros motivos que determinemos a nuestra discreción razonable. Si un pago está sujeto a Revisión de pagos, PayPal:

- a. ejecutará la Orden de Pago iniciada por el comprador;
- b. a discreción de PayPal, restringirá inmediatamente al producirse tal ejecución el Instrumento de pago del comprador;
- c. aplicará una retención al pago, lo que significa que los fondos se retienen en la Cuenta de Reserva del vendedor;
- d. notifica al vendedor que retrase el envío del artículo adquirido por el comprador; y
- e. lleva a cabo su revisión del pago.

PayPal no dispone de toda la información necesaria para poner los fondos a disposición del vendedor en la Cuenta de Pago del vendedor hasta que la Revisión de pagos esté completa y PayPal haya decidido que el pago es correcto. Cuando una Revisión de pagos encuentra un problema, el pago se cancelará y los fondos se devolverán al comprador desde la Cuenta de Reserva del vendedor. Todos los pagos que completen la Revisión de pagos aún se pueden cancelar según los términos de estas Condiciones de uso pero podrán optar al programa de protección del vendedor si cumplen los requisitos de la Política de protección del vendedor. PayPal le avisará por correo electrónico o a través de la pestaña Historial de transacción de su cuenta PayPal. Un pago sometido a la Revisión de pagos es únicamente una revisión del pago y se implementa para reducir el riesgo de que los usuarios de PayPal reciban transacciones de alto riesgo. Un pago sometido a la Revisión de pagos no es una revisión ni una manifestación de PayPal de los tratos comerciales, del carácter o la reputación de una parte con respecto a una transacción de pago y no se debe considerar un menoscabo del respeto merecido por cualquier persona.

4.3 Riesgo de Cancelaciones, Devoluciones de cargo y Reclamaciones. La recepción de un pago en su Cuenta PayPal no es lo mismo que la recepción de fondos compensados. La notificación de que se le ha enviado dinero electrónico no equivale a la recepción de Dinero electrónico en su Cuenta a menos que haya aceptado el pago. Usted reconoce y acepta que una transacción de pago se ha completado y que usted la ha recibido, aunque quede sometida a una cancelación o una devolución de cargo. Reclamación, reserva o retención. Cuando recibe un pago, usted es responsable ante PayPal por el importe completo de dicho pago más tarifas si posteriormente se invalidara por cualquier motivo. Además de otras responsabilidades, si se produce una cancelación o si pierde una devolución de cargo o reclamación y no puede optar a un pago de acuerdo con el programa de protección del vendedor, usted deberá a PayPal un importe equivalente a la cancelación, devolución de cargo o reclamación más las Tarifas fijadas en el anexo 1 (incluida la tarifa por devolución de cargo, si procede) y PayPal efectuará un cargo en su Saldo para recuperar ese importe. Si el saldo en su cuenta es insuficiente para cubrir su responsabilidad, PayPal se reserva el derecho de satisfacer su deuda utilizando los pagos recibidos en su cuenta y, en caso contrario, usted se compromete a reembolsar a PayPal mediante otros medios. PayPal también puede recuperar los importes que nos debe por medios legales, incluyendo, pero sin limitación, el empleo de una empresa de cobro de deudas. Si el emisor de un pago presenta una Devolución de cargo, la entidad emisora de la tarjeta de crédito (y no PayPal) determinará quién gana la Devolución de cargo.

4.4 Desincentivación. Se compromete a no dar informaciones falsas sobre PayPal o valorarlo de forma negativa como forma de pago en sus comunicaciones con los clientes o en comunicados públicos. Se compromete a cobrar recargos por el uso de PayPal únicamente de conformidad con la legislación vigente. Acepta además que si cobra a un comprador cualquier tipo de recargo, usted, y no PayPal, informará al comprador del cargo solicitado. PayPal no tiene responsabilidad alguna ante ningún comprador si usted no lo informa de un recargo. El incumplimiento de algunas de las disposiciones anteriores constituirá la ruptura de estas Condiciones de uso y obligará a PayPal a cancelarlas, con arreglo a lo estipulado en la sección 10.3.

4.5 Recepción de dinero en varias divisas. No es necesario que mantenga Saldo en una divisa concreta para aceptar los pagos enviados en dicha divisa. Si ya mantiene Saldo en la divisa en la que recibe un pago, abonaremos todos los pagos

recibidos en esa divisa en su Saldo. Cuando usted (y no PayPal) ofrece una conversión de divisas en el punto de venta, usted informará al comprador del tipo de cambio y los cargos que se aplicarán a la transacción de pago. PayPal no tiene ninguna responsabilidad de cara al comprador en los casos en que usted no le haya informado del tipo de cambio y los cargos. Reconoce que si no revela al comprador el tipo de cambio y los cargos, puede constituir un delito por su parte.

4.6 Impuestos. Es responsabilidad suya determinar qué tarifas aplicar a los pagos que realiza o recibe, si procede, y es responsabilidad suya recaudar, informar y remitir el impuesto correcto a la autoridad fiscal pertinente. PayPal no es responsable de determinar si se aplican impuestos a la transacción ni de recaudar, generar informes o remitir los impuestos que se impongan a la transacción.

4.7 Política de reembolso y Política de privacidad. Le recomendamos que, si va a vender artículos o servicios, publique una política de devolución y una política de privacidad en su sitio web.

5. INFORMACIÓN SOBRE SALDOS DE CUENTA Y TRANSACCIONES.

5.1 Información de transacciones y saldos. Puede comprobar el Saldo iniciando sesión en su Cuenta. Se le proporcionará información clave relacionada con sus pagos por correo electrónico y también se actualizará el historial de transacciones, al que podrá acceder en cualquier momento iniciando sesión en su Cuenta. También podrá acceder a un informe descargable en la sección "Historial" de su Cuenta. La sección "Historial" mostrará también todas las Tarifas incurridas, así como otros importes cobrados a su Cuenta en el período relevante. El "historial" sólo se actualizará y estará disponible si hay actividad en su Cuenta o si se ha incurrido en alguna Tarifa en el período relevante. PayPal se reserva el derecho de cobrar una Tarifa por proporcionarle información adicional o por proporcionarle el historial de transacciones y otra información sobre Tarifas de una forma diferente. La forma en que proporcionemos la información de la transacción le permitirá almacenar y reproducir la información sin cambios como, por ejemplo, imprimiendo una copia. PayPal se asegura de que los datos de las transacciones estén accesibles para su consulta en Internet al menos durante los 13 meses posteriores a la fecha en que se pusieron a su disposición. No es necesario que mantenga Saldo en su Cuenta para efectuar pagos. Se creará un Saldo siempre que utilice el Servicio para efectuar un pago con fondos bancarios o de tarjeta. Si tiene Saldo, no recibirá intereses ni ninguna otra ganancia, ya que el Saldo representa Dinero electrónico y no un depósito.

5.2 Importes que nos debe y varias divisas. Si uno de los Saldos de divisas de su Cuenta muestra que nos debe fondos por cualquier motivo, PayPal puede compensar el importe que nos debe utilizando fondos que mantenga en un Saldo de una divisa diferente o deduciendo el importe que deba a PayPal del dinero que reciba en su Cuenta, o en otra Cuenta, y deduciendo fondos de cualquier retirada que intente realizar. Si, durante un período de 21 días, tiene un Saldo negativo que no esté en euros, PayPal convertirá el importe debido a euros (se aplicará la Tarifa de Conversión de Divisas a cualquier conversión).

5.3 Riesgos de mantener Saldos en varias divisas. Usted es responsable de todos los riesgos asociados a mantener Saldo en varias divisas (lo que incluye, sin limitarse a ello, el riesgo de que el valor de estos Saldos fluctúe a medida que cambian los tipos de cambio, lo que con el paso del tiempo puede provocar un importante aumento o descenso del valor de los Saldos). Acepta que no intentará utilizar varias divisas con fines especulativos.

5.4 Compensación de Saldos. Acepta que podemos compensar cualquiera de los importes retenidos en Cuentas mantenidas o controladas por usted con tarifas, cargos u otros importes que nos deba a nosotros y (salvo que no lo permita la ley sobre insolvencia) con otros importes que pueda deber a otros miembros del Grupo PayPal. En otras palabras, nuestro derecho a compensación significa que podemos descontar de una cuenta que le pertenezca o que usted controle el importe de dichas tarifas, cargos u otros importes mencionados en esta cláusula.

5.5 Garantía prendaria. Para garantizar el cumplimiento de estas Condiciones, otorga a PayPal una reclamación legal contra las ganancias de su Cuenta como garantía por cualquier importe que nos adeude. Esto se conoce en términos legales como "derecho de retención" o "interés de seguridad" en su cuenta.

6. RETIRADA O CANJE DE DINERO ELECTRÓNICO.

6.1 Cómo retirar/canjar dinero electrónico. Puede retirar fondos transfiriéndolos electrónicamente a su cuenta bancaria o, si es usuario registrado en una Región de retirada con tarjeta de crédito, con su tarjeta de las marcas Visa o MasterCard. La cuenta bancaria para la que solicita la aplicación de Dinero electrónico debe estar en la divisa nacional de dicha Cuenta. Los saldos deben canjearse en su divisa local (si el saldo de su cuenta incluye varias divisas, consulte la sección 6.4).

6.2.

- a. **Límites de retirada o canje.** Acepta cumplir nuestras solicitudes para verificar su identidad antes de canjear Dinero electrónico para usted, lo que nos permitirá reducir el riesgo de fraude, así como cumplir nuestras obligaciones legales y contra el blanqueo de dinero. Puede ver sus límites de retirada periódica (lo que incluye los aplicables a la

retirada a su tarjeta de las marcas Visa o MasterCard, como proceda), si existen, iniciando sesión en su Cuenta y haciendo clic en el vínculo "Ver límites" en la página "Descripción de cuenta". Podemos, a nuestra discreción razonable (por ejemplo, y sin restricciones, para reducir el riesgo de fraude o crédito), imponer límites en la cantidad de dinero que usted puede retirar a través de nuestro Servicio.

b. Métodos de ejecución y plazos.

1. **General.** Las transacciones de canje desde su Cuenta de pago se ejecutarán dentro de los plazos establecidos en la sección 3.1.
2. **Revisión de la transacción.** Podremos revisar su transacción de retirada para minimizar riesgos o para evitar el blanqueo de dinero y para asegurar que no se están realizando Actividades restringidas (según lo establecido en la sección 9) ("Riesgo de canje"). Cuando identifiquemos un Riesgo de Canje, nos reservamos el derecho de restringir su Instrumento de Pago y/o de rechazar su Orden de Pago. Cuando nos da instrucciones para realizar un canje, podemos tratar esto como una Orden de Pago con fecha futura que ejecutaremos dentro de los plazos establecidos en la sección 3.1 una vez que determinemos que ha pasado el Riesgo de Canje. Si eliminamos la restricción o pasamos a procesar su retirada, acepta que la fecha de su Orden de Pago será la del Día laborable en que se eliminó la restricción.

6.3 Eliminación del límite de retirada. Para eliminar el límite de retirada, debe completar los pasos siguientes: 1) Configurar el cargo en cuenta bancaria y completar el Proceso de depósito aleatorio (disponible para clientes que cumplan los requisitos); o 2) añadir una tarjeta de crédito y completar el Programa de uso ampliado.

6.4 Retirada de dinero en varias divisas. Si tiene varias divisas en su Saldo, podrá elegir de cuál desea retirar fondos pero, a menos que se acuerde de otro modo, la retirada se realizará siempre en la divisa principal. Si puede realizar retiradas a su tarjeta de las marcas MasterCard o Visa, la retirada puede realizarse en una divisa diferente a la principal, en función de si PayPal puede admitir la retirada en la divisa base de la tarjeta. Se aplicará la Tarifa de conversión de divisas expuesta en el anexo 1 de estas Condiciones de uso si realiza una retirada de su Saldo en una divisa distinta a la principal.

7. VIGENCIA DE SU CUENTA Y MODO DE CERRARLA.

7.1 Vigencia de su Cuenta y modo de cerrarla. Estas Condiciones de uso estarán vigentes desde que usted abre correctamente una cuenta PayPal hasta que el acuerdo contenido en ellas se cancele por el motivo que sea. De acuerdo con la sección 7.2, puede cerrar su Cuenta en cualquier momento iniciando sesión en su Cuenta, haciendo clic en la pestaña "Perfil", el vínculo "Cerrar cuenta" y siguiendo las instrucciones. Al cerrar la Cuenta, cancelaremos todas las transacciones pendientes y usted perderá los Saldos asociados a todas las Fuentes de fondos especiales. Debe retirar su Saldo antes de cerrar su Cuenta y terminar este Acuerdo. Puede obtener más información acerca del cierre de una Cuenta en el Centro de ayuda de PayPal, al que se accede mediante el sitio web de PayPal.

7.2 Limitaciones del cierre de su Cuenta. No puede cerrar su Cuenta para evitar una investigación. Si intenta cerrar la Cuenta mientras estamos realizando una investigación, podemos retener sus fondos durante un máximo de 180 Días para proteger a PayPal o a un tercero contra el riesgo de Cancelaciones, Devoluciones de cargo, Reclamaciones, tarifas, multas, penalizaciones y otras responsabilidades de la naturaleza que fueren. Seguirá siendo responsable de todas las obligaciones relacionadas con su Cuenta, incluso después de que se cierre.

7.3 Saldos no reclamados en Cuentas inactivas. De acuerdo con el resto de la sección, el Dinero electrónico retenido en su Cuenta no está sujeto a ninguna limitación de tiempo por lo que respecta a su validez. Si no accede a su Cuenta en un período de 3 años, se puede cerrar. Después del cierre, podremos utilizar la información que nos ha proporcionado para enviarle fondos como canje del Dinero electrónico en su Cuenta. Si esa información no es correcta y no podemos completar el pago, podemos depositar su Dinero electrónico en la *Caisse de Consignation* de Luxemburgo en la Trésorerie de l'Etat, 3, rue du St-Esprit, L-1475, Luxemburgo, tel.: (+352) 2478-2478, fax: (+352) 46 72 62. Para evitar dudas, la Trésorerie de l'Etat, Caisse de Consignation, no es una unidad operativa de PayPal, sino un departamento del Tesoro de Luxemburgo que funciona bajo la jurisdicción del Ministerio de Finanzas de Luxemburgo. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente llamando al número de teléfono que aparece en el sitio web de PayPal si tiene alguna pregunta sobre los fondos retenidos en su Cuenta si se ha cerrado de acuerdo con esta sección 7.3.

8. TARIFAS Y CONVERSIÓN DE DIVISAS.

8.1 Tarifas.

Las tarifas para Usuarios registrados en España figuran en el anexo 1. Para que no quede lugar a duda, un usuario con una Cuenta PayPal que no esté registrado en España estará sujeto a las tarifas de PayPal expuestas en los términos de las Condiciones de uso aplicables en el país donde el Usuario está registrado o según lo expresado en la tabla de Tarifas a la que se puede acceder a través del "pie de página" de cada página del sitio web de PayPal correspondiente al país donde el usuario se encuentra registrado. Si se aplican otras Tarifas para servicios o funcionalidades no mencionadas en el anexo 1,

se le notificarán esas Tarifas en los Sitios web de PayPal en los que se ofrecen o se proporcionan esos servicios o funcionalidades.

8.2 Conversión de divisas. Si su transacción requiere conversión de divisas por parte de PayPal, se aplicará el tipo de cambio determinado por una institución financiera, que se ajusta regularmente según las condiciones de mercado. El tipo de cambio se ajusta periódicamente y se puede aplicar de inmediato y sin notificárselo a usted. Este tipo de cambio incluye una tarifa de tramitación que se expresa como porcentaje sobre el tipo de cambio al por mayor que utiliza PayPal para obtener divisas extranjeras; PayPal retiene la tarifa de tramitación.

Cuando PayPal ofrece una conversión de tarifas en el momento de la venta, se le mostrará el tipo de cambio que se aplicará a la transacción antes de que proceda a autorizar la transacción de pago. Al proceder con la autorización de la transacción de pago, acepta la conversión de divisas basada en el tipo de cambio. Antes de completar el pago, puede desactivar la conversión de divisas que realiza PayPal seleccionando "Otras opciones de conversión" en la página "Revise su información" durante el proceso de pago. Cuando es el vendedor y no PayPal el que ofrece una conversión de divisas en el punto de venta, y usted decide autorizar la transacción de pago basada en el tipo de cambio y los cargos del vendedor, PayPal no tiene responsabilidad alguna por esa conversión de divisas.

Puede acceder a la herramienta "Calculadora de cambio de divisas" a través de su Cuenta y usarla para saber qué tipos de cambio se aplicarán en un momento dado.

En el caso de los pagos realizados con una tarjeta de débito o de crédito y que conlleven una conversión de divisa, al establecerse este acuerdo, da su consentimiento y autoriza a PayPal para que convierta la divisa en lugar de hacerlo el emisor de su tarjeta de crédito o débito.

Se aplicará una Tarifa de conversión de divisas (como se establece en el anexo 1 de estas Condiciones de uso) siempre que PayPal realice una conversión de divisas.

9. ACTIVIDADES RESTRINGIDAS.

9.1 Actividades restringidas. En relación con el uso por su parte de nuestro sitio Web, su Cuenta, o los Servicios, o en sus interacciones con PayPal, un Usuario o un tercero, usted no:

- a. Vulnerará estas Condiciones de uso (lo que incluye, sin limitarse a ello, la apertura de varias cuentas PayPal, el Acuerdo de procesamiento de tarjeta, la **Política de uso aceptable** o cualquier otro contrato que haya establecido con PayPal (incluidas las Políticas);
- b. Vulnerará ninguna ley, estatuto, contrato o regulación (incluidos, entre otros, los que regulan los servicios financieros, lo que incluye las medidas contra el blanqueo de dinero, las protecciones del consumidor, la competencia desleal, las medidas antidiscriminación y la publicidad engañosa);
- c. Infringirá los derechos de autor, patente, marca comercial, secreto comercial u otros derechos de propiedad intelectual de PayPal o de cualquier otro tercero o los derechos de publicidad o privacidad;
- d. Promocionará de forma alguna entre sus clientes o terceros un instrumento de pago con crédito comercializado bajo la marca PayPal (p. ej., tarjeta de crédito o línea de crédito de PayPal) que ofrecerá como fuente de fondos para los pagos realizados con PayPal, sin previa autorización por escrito de PayPal y del emisor de dicho instrumento de pago con crédito, y/o que infrinja los términos y condiciones definidos por PayPal y el emisor del instrumento en cuestión para la promoción en sí;
- e. Actuará de forma obscena, difamatoria, calumniosa, ilegalmente amenazadora o ilegalmente hostil;
- f. Proporcionará información falsa, inexacta o engañosa;
- g. Enviará o recibirá lo que fundadamente opinemos que son fondos potencialmente fraudulentos o no autorizados;
- h. Renunciará a cooperar en una investigación o a proporcionar confirmación de la identidad u otra información que le solicitemos;
- i. No intentará "jugar a dos bandas" o adoptar ninguna medida que pueda significar un enriquecimiento injusto durante el transcurso de una disputa recibiendo o intentando recibir fondos tanto de PayPal como del vendedor, el banco o la empresa de la tarjeta de crédito por la misma transacción;
- j. Utilizará un representante anónimo;
- k. Controlará una Cuenta vinculada a otra Cuenta que haya incurrido en cualquiera de estas Actividades restringidas;
- l. Hará negocios o utilizará los Servicios de forma que provoque quejas, Disputas, Reclamaciones, Cancelaciones, Devoluciones de cargo, tarifas, multas, penalizaciones u otras responsabilidades para PayPal, un Usuario, un tercero o usted;
- m. Abusará (ya sea como comprador o como vendedor) de nuestro proceso de Resolución de disputas en Internet o de la Protección del comprador de PayPal;
- n. Provocará que PayPal reciba una cantidad desproporcionada de Reclamaciones que se hayan cerrado a favor del reclamante en relación con su Cuenta o empresa;

- o. Tendrá una puntuación para crédito de una agencia de informes crediticios que muestre un alto nivel de riesgo asociado a su uso de los Servicios;
- p. Utilizará su Cuenta o los Servicios de forma que PayPal, Visa, MasterCard, American Express o nuestro banco adquirente y/o nuestros procesadores de pagos opinen fundadamente que se trata de un abuso del proceso de cancelación del banco, el sistema de tarjetas de crédito o una infracción de las reglas de la asociación de tarjetas de crédito;
- q. Permitirá que la Cuenta tenga un saldo negativo que refleje importes debidos a nosotros;
- r. Llevará a cabo actividades que nos supongan o puedan suponernos un riesgo de crédito o fraude, un aumento repentino de exposición o un nivel significativo o perjudicial de cualquier otra forma de exposición (según opine fundadamente PayPal basándose en la información de que disponga);
- s. Utilizará una tarjeta de crédito con su Cuenta para otorgarse a sí mismo un anticipo en efectivo (o ayudará a otros a realizar esta acción).
- t. Accederá a los Servicios desde un país que no esté incluido en la página mundial de PayPal;
- u. Revelará o distribuirá información de otro Usuario a un tercero, ni utilizará la Información con fines comerciales a menos que reciba el consentimiento expreso del Usuario para hacerlo;
- v. Enviaré correo electrónico no solicitado a un Usuario ni utilizaré los Servicios para cobrar pagos por enviar, o ayudar a enviar, correo electrónico no solicitado a terceros;
- w. Adoptaré ninguna medida que suponga una carga no fundada o desproporcionada para nuestra infraestructura;
- x. Facilitaré virus, caballos de Troya, gusanos u otras rutinas de programación informática que puedan dañar, interferir perjudicialmente con, interceptar o expropiar sobrepticamente sistemas, datos u otra Información;
- y. Utilizaré robots, arañas, otros dispositivos automáticos o procesos manuales para supervisar o copiar nuestro sitio web sin nuestro consentimiento previo por escrito;
- z. Utilizaré ningún dispositivo, software o rutina para eludir nuestros protocolos de exclusión de robots ni interferiré o intentaré interferir con nuestro sitio web o los Servicios;
- aa. Copiaré, reproduciré, comunicaré a ningún tercero, alteraré, modificaré, crearé productos derivados, mostraré públicamente o elaboraré contenido a partir de los sitios web de PayPal sin nuestro consentimiento por escrito o el del tercero correspondiente;
- bb. Adoptaré ninguna medida que nos pueda hacer perder cualquiera de los servicios de nuestros proveedores de servicios de Internet, procesadores de pagos u otros proveedores;
- cc. Utilizaré el Servicio para probar el funcionamiento de tarjetas de crédito;
- dd. Revelaré las contraseñas de sus Cuentas a nadie ni utilizaré la contraseña de otro usuario. No nos hacemos responsables de las pérdidas en que incurra, lo que incluye, sin limitarse a ello, el uso de su Cuenta por parte de otra persona como resultado del uso incorrecto de las contraseñas;
- ee. Realizaré, o dejaré de realizar, ni intentaré realizar, ni dejar de realizar, ningún otro acto que pueda interferir con el correcto funcionamiento del Servicio o de las actividades llevadas a cabo como parte de los Servicios o de cualquier otra forma que no esté de acuerdo con los términos de estas Condiciones de uso;
- ff. Solicitaré o enviaré un pago de transacción personal para una transacción comercial; o
- gg. Permitir el uso del Servicio para exponer a PayPal a un riesgo de no cumplimiento de las obligaciones de PayPal con respecto a las normativas contra el blanqueo de dinero y la financiación de actividades terroristas, entre otras (lo que incluye, a título enunciativo pero no limitativo, cuando no podamos verificar su identidad o usted no complete los pasos para eliminar su límite de envío, recepción o retirada de acuerdo con las secciones 3.1, 4.1 y 6.3, o cuando exponga a PayPal al riesgo de multas normativas impuestas por las autoridades europeas, estadounidenses o de otros lugares por procesar sus transacciones); o
- hh. Integrar o usar cualquiera de los Servicios sin cumplir completamente con todos los requisitos obligatorios comunicados mediante cualquier guía de integración o de programación u otra documentación publicada por PayPal ocasionalmente.

Acepta que participar en dichas Actividades restringidas reduce su acceso seguro (o el de cualquier otro cliente de PayPal) a su Instrumento de Pago, Cuenta o el Servicio en general o el uso de estos.

9.2 Mantenimiento de la seguridad del Instrumento de Pago.

Se compromete a adoptar las siguientes medidas para mantener la seguridad de su Instrumento de pago:

- a. No participar en Actividades restringidas;
- b. Proteger los datos de sus Fuentes de fondos, su contraseña y su PIN;
- c. No permitir que otros tengan o utilicen la información relativa a sus Fuentes de fondos, contraseñas o PIN;
- d. No revelar los detalles de sus Fuentes de fondos o contraseña, salvo al utilizar el Servicio;
- e. No escribir nunca su contraseña o su PIN de modo que otra persona pueda adivinarla;
- f. No elegir una contraseña o PIN que le resulte fácil de recordar compuesta por una secuencia de números o letras que resulte fácil de adivinar;
- g. Asegurarse de que nadie ve su contraseña o PIN cuando la utiliza; y

- h. Asegurarse de haber cerrado sesión en todas las aplicaciones relevantes para efectuar pagos de su dispositivo cuando no lo esté utilizando para acceder al Servicio o cuando otras personas puedan acceder a él (por ejemplo, cuando comparta su dispositivo con otras personas o lo utilice a través de conexiones públicas no seguras a Internet, como en una zona pública de "Wi-Fi gratuito");
- i. Abstenerse de utilizar cualquier funcionalidad que guarde o almacene su contraseña o PIN en el dispositivo desde el que efectúe el acceso;
- j. Seguir todas las instrucciones razonables que le demos para mantener la seguridad de su Instrumento de pago;
- k. Mantener los datos personales de su Cuenta al día. Es posible que no podamos responderle si se pone en contacto con nosotros en relación con su Cuenta desde una dirección, un número de teléfono o una cuenta de correo electrónico cuyos datos no tengamos registrados; y
- l. Adoptar todas las medidas razonables para proteger la seguridad del dispositivo electrónico personal mediante el cual accede a los Servicios (lo cual incluye, entre otros elementos, usar funciones protegidas con PIN o contraseña y configuradas personalmente para acceder a los Servicios). Si pierde su dispositivo, debe informarnos inmediatamente y eliminarlo de la configuración de su cuenta PayPal.

10. SU RESPONSABILIDAD: MEDIDAS QUE PODEMOS ADOPTAR.

10.1 Su responsabilidad.

- a. Usted es responsable de todas las Cancelaciones, Devoluciones de cargo, Reclamaciones, tarifas, multas, penalizaciones y otras responsabilidades en que incurra PayPal, un usuario de PayPal o un tercero causadas por el uso que usted haya hecho de los Servicios y/o causadas por un incumplimiento de estas Condiciones de uso por parte de usted. Acepta reembolsar a PayPal, a un Usuario o a un tercero los importes correspondientes por dicha responsabilidad.
- b. **Responsabilidad ante reclamaciones presentadas conforme a la Protección del comprador de PayPal.** Con independencia de cualquier otra sección de estas Condiciones de uso, si PayPal toma una decisión final en la que usted pierde una Reclamación presentada directamente a PayPal por un comprador registrado en cualquier lugar del mundo, deberá reembolsar a PayPal por la responsabilidad en que usted haya incurrido. Su responsabilidad incluirá el precio completo de compra del artículo y los costes de franqueo originales (y en algunos casos, puede que no se le devuelva el artículo). Es posible que la Protección del vendedor de PayPal cubra su responsabilidad; consulte la sección 11 más adelante.
- c. **Reembolso por su responsabilidad.** En caso de que usted sea responsable de algún importe adeudado a PayPal, PayPal puede retirar de forma inmediata dicho importe de su Saldo (si está disponibles). Si el saldo en su cuenta es insuficiente para cubrir su responsabilidad, PayPal se reserva el derecho de satisfacer su deuda utilizando los pagos recibidos en su cuenta y, en caso contrario, usted se compromete a reembolsar a PayPal mediante otros medios. PayPal también puede recuperar los importes que nos debe por medios legales, incluido, pero sin limitarse a ello, el empleo de una empresa de cobro de deudas.
- d. **Retenciones temporales por transacciones impugnadas.** Si un comprador presenta una Reclamación, una Devolución de cargo o una Cancelación en un pago que usted haya recibido, PayPal aplicará una retención temporal en los fondos de su Cuenta para cubrir el importe total de la Reclamación, la Devolución de cargo o la Cancelación. Una retención aplicada según esta disposición no restringirá su uso de la Cuenta en lo referente a fondos distintos de los que se encuentran en disputa o bajo riesgo según la Reclamación, Devolución de cargo o Cancelación a menos que tengamos otra razón para ello. Si usted gana la disputa o si el pago cumple los requisitos de un pago según los términos de la Protección del vendedor de PayPal, anularemos la retención y le restauraremos el acceso a los fondos aplicables. Si usted pierde la disputa, PayPal retirará los fondos de su Cuenta.

Este proceso también será aplicable a cualquier reclamación que un comprador presente a eBay a través del proceso de resolución de conflictos de eBay, siempre y cuando usted haya autorizado a eBay para utilizar su Cuenta PayPal con el fin de pagar importes que deba a eBay o al comprador (según sea el caso) de acuerdo con el proceso de resolución de conflictos de eBay ("**Importes autorizados**") y eBay nos haya notificado dicha reclamación. En la medida en que se cumplan las condiciones anteriores, usted autoriza y ordena a PayPal que procese el pago de cualquier Importe autorizado de su Cuenta PayPal a eBay o al comprador (según sea el caso) de acuerdo con las instrucciones que eBay proporcione a PayPal, pero acepta que PayPal pueda considerar cancelada su autorización y orden de pago de un determinado Importe autorizado, quedando PayPal exenta de su obligación de completar dicho pago, si PayPal (a su entera discreción) decide que la reclamación habría sido resuelta a su favor de haberse presentado como Reclamación a PayPal. Todas las reclamaciones presentadas directamente a eBay se registrarán exclusivamente por las políticas de eBay. Las condiciones del Programa de protección del vendedor de PayPal no cubren a los vendedores en lo que respecta a las reclamaciones presentadas por los compradores directamente a eBay.

10.2 Medidas adoptadas por parte de PayPal. Si tenemos razones para creer que ha participado en Actividades restringidas, podemos tomar varias medidas para proteger a PayPal, sus usuarios, terceros, o a usted mismo, de

cancelaciones, devoluciones de cargo, reclamaciones, tarifas, multas, sanciones y responsabilidades de cualquier otro tipo. Las medidas que podemos adoptar son, sin limitarse a ellas:

- a. Podemos, en cualquier momento y sin responsabilidad, suspender, bloquear, limitar, cerrar o cancelar su derecho a usar su Instrumento de Pago o su Cuenta totalmente o para cualquier transacción en particular, lo que a su vez puede suspender, bloquear, limitar, cerrar o cancelar el acceso a su Cuenta o a los Servicios (como la limitación del acceso a cualquiera de sus Fuentes de fondos y su capacidad para enviar dinero, realizar retiradas o eliminar información financiera). Normalmente le informaremos con antelación de cualquier suspensión o cancelación, pero podemos, si resulta razonable (por ejemplo, si incumple las Condiciones de uso o lo consideramos oportuno por razones de seguridad), suspender o cancelar el derecho a utilizar su Instrumento de pago o su Cuenta sin notificación previa;
- b. Bloquear su Cuenta o retener fondos en la Cuenta de reserva (incluso, sin limitación, durante más de 180 días si así lo requiere PayPal, en el supuesto de que sean aplicables los derechos de PayPal recogidos en la sección 10.2 por su participación en la Actividad Restringida contemplada en la sección 9.1 ag.);
- c. Rechazar cualquier transacción de pago en cualquier momento y por cualquier motivo teniendo únicamente que notificar el rechazo y sus motivos, y cómo puede resolver el problema, cuando sea posible, cuando se solicite y siempre que la ley no lo prohíba;
- d. **Podemos cancelar un pago** (incluido un pago a la Fuente de fondos del remitente, si corresponde) que infrinja nuestra Política de uso aceptable o la sección 9, o bien que sospechemos, con motivos fundados, que pueda estar infringiéndola;
- e. Podemos ponernos en contacto con terceros y revelar detalles de las Actividades restringidas del modo expuesto en nuestra Política de privacidad;
- f. Es posible que le pidamos información o le solicitemos que modifique información correcta que nos haya proporcionado;
- g. Podemos negarnos a proporcionarle nuestros Servicios en el futuro;
- h. **Podemos retener sus fondos** en la cuantía y durante el tiempo que resulte razonablemente necesario para protegernos del riesgo de responsabilidad. Usted reconoce que, como guía no exhaustiva:
 - a. El riesgo de responsabilidad de PayPal con respecto a pagos con tarjeta que usted reciba puede durar hasta que haya pasado el riesgo de cierre de una Devolución de cargo a favor del pagador/comprador (según lo determinen las regulaciones sobre tarjetas). Esto depende de ciertos factores, lo que incluye, a título enunciativo pero no limitativo:
 - a. El tipo de productos o servicios por los que usted recibe el pago o
 - b. El plazo de entrega de los productos o el rendimiento de los servicios por los que recibe el pago (p. ej., la venta de entradas para eventos meses antes de la fecha del evento puede suponer un riesgo más alto y más duradero de Devolución de cargo que la venta de la mayoría de los demás artículos o servicios);
 - b. El riesgo de responsabilidad de PayPal con respecto a una Reclamación o una Disputa que surjan de un pago que usted reciba puede durar el tiempo que tarden las partes en cerrar la Reclamación o la Disputa y todas las apelaciones asociadas con la Reclamación o la Disputa, de acuerdo con la sección 13 de estas Condiciones de uso;
 - c. El riesgo de responsabilidad de PayPal con respecto a cualquier insolvencia eventual que usted sufra puede durar el tiempo y en la medida que las leyes aplicables a su insolvencia restrinjan la adopción de medidas legales por parte de PayPal contra usted y
 - d. Si usted permite que su Cuenta tenga un saldo negativo que refleje un importe debido a PayPal, el riesgo de responsabilidad de PayPal puede durar el tiempo y en la medida que usted siga debiendo ese importe a PayPal y

Podemos adoptar medidas legales contra usted.

Podemos suspender su derecho a disfrutar de la Protección del vendedor o del comprador de PayPal.

A menos que indiquemos lo contrario, usted no debe usar ni intentar usar su Instrumento de Pago o su Cuenta mientras estén suspendidos o cerrados. Debe asegurarse de que todos los acuerdos con vendedores o terceros de otro tipo que conlleven pagos iniciados por terceros (incluidos los Pagos periódicos) definidos en su Cuenta se cancelen inmediatamente si se cancela, suspende o cierra su Cuenta. Seguirá siendo responsable de acuerdo con estas Condiciones de uso de todos los cargos y otros importes generados por el uso de su Cuenta en cualquier momento, con independencia de la cancelación, suspensión o cierre.

10.3 Cierre de Cuentas y acceso limitados. Según nuestro criterio exclusivo, podemos cerrar su Cuenta y cancelar el acuerdo contenido en estas Condiciones de uso a nuestra discreción avisándole con dos meses de antelación. También podemos cerrar su Cuenta y cancelar estas Condiciones de uso en cualquier momento si usted infringe los términos de estas Condiciones de uso. **Si cerramos su Cuenta, le avisaremos del cierre y, cuando sea factible, le proporcionaremos los motivos de dicho cierre, junto con la capacidad de retirar los fondos no impugnados que tenemos retenidos.** Si

sospechamos que se ha accedido a su Cuenta sin su autorización, podemos suspender o limitar su acceso a su Cuenta o los Servicios (como limitar el acceso a cualquiera de sus Fuentes de fondos y su capacidad de enviar dinero, retirarlo o eliminar Información financiera). Si limitamos el acceso a su Cuenta de alguna otra forma, le enviaremos una notificación y le brindaremos la oportunidad de solicitar la restauración del acceso si procede.

10.4 Reservas. PayPal, según su criterio exclusivo, puede establecer una Reserva en fondos retenidos en su cuenta cuando PayPal considere (con motivos fundados y basándose en la información disponible en PayPal en el momento de realizar la Reserva y en lo que, bajo su criterio exclusivo, puede considerarse como un nivel aceptable de riesgo para PayPal en todos los casos) que puede existir un nivel de riesgo más elevado más alto de lo aceptable asociado a su Cuenta. Si PayPal aplica una Reserva a fondos en su Cuenta, los fondos se retendrán en su Cuenta de reserva y esos fondos aparecerán como «pendientes» en su Saldo de PayPal. Si su Cuenta está sujeta a una Reserva, PayPal le avisará para especificarle las condiciones de la Reserva. Los términos pueden requerir que un determinado porcentaje de los importes recibidos en su Cuenta se retengan durante un período de tiempo concreto, o bien que un determinado importe de dinero se retenga en reserva o cualquier otra acción que PayPal considere necesaria para la protección frente al riesgo asociado a su Cuenta. PayPal puede cambiar los términos de la Reserva en cualquier momento haciéndole llegar una notificación de los nuevos términos. Puede cerrar su Cuenta si usted se opone a la Reserva. Si se cierra su Cuenta por cualquier motivo, tenemos el derecho de retener la Reserva durante un período de hasta 180 días. Al gestionar el riesgo de las cuentas, también limitamos el importe que puede retirar de forma inmediata o cambiamos la velocidad o la forma de pago, compensar importes de su Saldo y/o requerirle a usted, o a un asociado suyo, que acuerde otras formas de seguridad con nosotros (por ejemplo, proporcionando una garantía o requiriéndole que deposite fondos con nosotros como forma de seguridad para sus obligaciones con nosotros o con terceros). Acepta asimismo llevar a cabo, a su costa, cualquier otra acción (lo que incluye, entre otras cosas, firmar los documentos necesarios y registrar cualquier forma de documento que consideremos fundamentalmente necesario para perfeccionar cualquier forma de interés de seguridad, o de cualquier otra forma) que resulte necesaria para establecer una Reserva u otra forma de medida de seguridad que determinemos con motivos fundados.

10.5 Retención de pagos.

- a. (a) Usted acepta que si:
 - i. recibe un pago que conlleve un riesgo de transacción; o
 - ii. puede haber un nivel más alto de lo aceptable de riesgo o exposición asociado a su Cuenta (basado en la información disponible para PayPal en el momento relevante y en lo que PayPal pueda considerar según su criterio exclusivo como nivel aceptable de riesgo o exposición en cualquier circunstancia), PayPal puede, según su criterio exclusivo (actuando fundamentalmente), aplicar una retención a ese pago o a cualquier otro. Si PayPal aplica una retención a los fondos de su Cuenta, se lo notificaremos (lo que incluye, a título enunciativo y no limitativo, cuánto tiempo estarán retenidos los fondos), permanecerán en la Cuenta de reserva y aparecerán como "pendientes" en su saldo de PayPal. Podremos notificarle la retención a través de terceros autorizados (como plataformas asociadas en las cuales realice transacciones).
- b. (b) PayPal cancelará la retención aplicada a su pago de acuerdo con esta disposición cuando PayPal determine que el Riesgo de transacción o el riesgo asociado con su Cuenta ha dejado de existir. Tenga en cuenta que, a pesar de lo arriba indicado, si usted recibe una Disputa, una Reclamación, una Devolución de cargo o una Cancelación en la transacción a la que se ha aplicado la retención, los fondos (o un importe igual al pago relevante) pueden permanecer retenidos en su Cuenta de Reserva hasta que se resuelva el asunto de acuerdo con estas Condiciones de uso.
- c. Se compromete a proporcionar a PayPal la información que PayPal solicite de forma razonable para determinar si ya no existe el Riesgo de transacción o el riesgo relacionado con su cuenta. Puede cerrar su Cuenta si usted se opone a la retención según esta disposición. Si su cuenta se cierra por cualquier motivo, PayPal tiene el derecho de retener un pago según esta disposición durante un período de hasta 180 días desde la fecha en que se han cancelado las obligaciones completas según el contrato de venta (con el que esté relacionado el pago en cuestión).

10.6 Información sobre usted. PayPal se reserva el derecho de solicitarle información adicional, aparte de la mencionada en estas Condiciones de uso, para poder cumplir con sus obligaciones de contra el blanqueo de dinero. Acepta satisfacer cualquier solicitud de información adicional que fundamentalmente pidamos para poder cumplir con nuestras obligaciones contra el blanqueo de dinero. Esto puede incluir, sin limitarse a ello, solicitarle que nos envíe por fax, por correo electrónico o de algún otro modo, ciertos documentos identificativos. Acepta asimismo proporcionarnos, cuando lo solicitemos fundamentalmente y cargando usted con los gastos derivados de ello, información sobre sus finanzas y operaciones, lo que incluye, sin limitación alguna, sus extractos financieros más recientes (certificados o no), así como extractos de transacciones del vendedor (si procede).

11. PROGRAMA DE PROTECCIÓN DEL VENDEDOR.

11.1 ¿Qué es la protección del vendedor de PayPal?

Si usted es el destinatario de un pago efectuado por un cliente ("**Destinatario de pago**"), le reembolsaremos el importe de las Reclamaciones, las Devoluciones de cargo o las Cancelaciones realizadas contra usted basándonos en los motivos siguientes:

- a. Se emitió una Devolución de cargo o una Cancelación contra usted por motivo de un "Pago no autorizado";
 - b. Se emitió una Devolución de cargo o una Reclamación contra usted por motivo de un "Artículo no recibido";
- cuando PayPal reciba de usted pruebas de que se envió o se entregó el artículo de acuerdo con los requisitos expuestos más adelante, de acuerdo con las provisiones adicionales de esta sección 11 (lo que incluye, a título enunciativo y no limitativo, los Requisitos de la sección 11.6).

11.2 La Protección del vendedor de PayPal está disponible para:

Los Vendedores con Cuentas PayPal registradas en España que reciban pagos mediante PayPal procedentes de compradores que realicen una compra que cumpla las condiciones (en todo el mundo y en todos los lugares donde se acepta PayPal); la Protección del vendedor de PayPal no se aplica a Reclamaciones, Devoluciones de cargo o Cancelaciones que se hayan producido porque el artículo comprado sea Muy distinto al descrito (SNAD) ni en el caso de los artículos que usted entregue o recoja en persona.

11.3 ¿Cuánta protección se proporciona con la Protección del vendedor de PayPal?

PayPal le pagará todo el importe de un pago que cumpla con los requisitos y esté sujeto a una Reclamación, una Devolución de cargo o una Cancelación y renunciará a la Tarifa por devolución de cargo, si procede.

- a. Es posible que cancelemos su derecho a disfrutar de la Protección del vendedor de PayPal si tenemos motivos razonables para creer que hay un riesgo mayor asociado a su cuenta. Al considerar el nivel de riesgo, tomaremos en cuenta lo siguiente:
 - El importe monetario total y/o el número de Reclamaciones, Devoluciones de cargos o Cancelaciones presentadas contra su cuenta PayPal;
 - Un riesgo razonable de su Cuenta para la integridad de PayPal y nuestro sistema; y
 - Posibles pérdidas que nos afecten a nosotros o a nuestros usuarios.
- b. Podemos suspender su derecho a participar en la Protección del vendedor de PayPal si está vinculada o asociada a otra cuenta que ha sido suspendida.
- c. Eliminaremos la suspensión en el caso de que ya no tengamos motivos razonables para creer que hay un riesgo mayor asociado a su cuenta.

11.4 ¿Qué sucede cuando un comprador presenta una Reclamación, una Devolución de cargo o una Cancelación?

PayPal puede retener de forma temporal los fondos de su Cuenta para cubrir toda la cantidad de la Reclamación, Devolución de cargo o Cancelación. Consulte la sección 10.1.d para obtener más detalles sobre el proceso de retención temporal.

11.5 Si el pago no está cubierto por la protección del vendedor de PayPal, PayPal retirará los fondos de su Cuenta y devolverá el pago al comprador. Además, usted será responsable de la Tarifa por devolución de cargo de PayPal, si es aplicable.

11.6 Requisitos. ¿Cuáles son los requisitos que debe cumplir para disfrutar de la Protección del vendedor de PayPal?

Si ha recibido más de 100 000 EUR al mes al menos una vez durante un período de 6 meses consecutivos en su Cuenta PayPal y/o aplica un recargo por el uso de PayPal (cuando la legislación aplicable le permite hacerlo), no cumple los requisitos para la Protección del vendedor de PayPal y se le aplica la sección 11.5 a no ser que haya acordado otra cosa con PayPal. PayPal revisará si cumple los requisitos para disfrutar de la Protección del vendedor en octubre y abril de cada año natural.

Para recibir la cobertura de la Protección del vendedor de PayPal, debe cumplir todos los requisitos siguientes:

- a. Debe respetar los requisitos especificados en la sección 11.3 en relación con su cuenta PayPal.
- b. El artículo comprado debe ser un artículo físico y tangible.
- c. La transacción debe estar marcada por PayPal como cubierta por la protección del vendedor de PayPal en la página "Detalles de transacción" de su Cuenta.
- d. Si está marcada como tal, se aplicará la protección para Pagos no autorizados y Artículo no recibido.
- e. Envíe el artículo a la dirección de envío que aparece en la página "Detalles de transacción". Si el artículo se entrega en persona o si el vendedor envía el artículo a otra dirección (por ejemplo, si el comprador le pide que realice el envío a otra dirección, en el supuesto de que es la "dirección del trabajo" o una dirección para hacer un "regalo"), entonces no reunirá los requisitos para un reembolso conforme a los términos de la Protección del vendedor de PayPal.

- f. Acceda a la página "Detalles de transacción" iniciando sesión en su Cuenta PayPal, seleccione después "Historial" y, a continuación, "Detalles" de la transacción.
- g. Siga los requisitos de franqueo que se describen a continuación.
- h. Debe aceptar un único pago de una sola Cuenta PayPal por la compra (los pagos parciales y los pagos a plazos están excluidos).
- i. Responda rápidamente a las solicitudes de documentación y de otra información necesaria por parte de PayPal con motivos justificados y a fin de investigar el asunto.

11.7 ¿Qué son los requisitos de franqueo?

Tipo de envío	Protección para Pago no autorizado	Protección para Artículo no recibido
Nacional/internacional	Prueba de franqueo	Prueba de entrega

Si el pago es para productos reservados o hechos a medida, se requiere que el franqueo se realice dentro del plazo especificado en la política de envío u otra especificación que figure en el sitio web del vendedor.

11.8 ¿Qué es "Prueba de franqueo"?

Documentación por Internet o física de una empresa postal que incluya lo siguiente:

- a. Estado de "enviado" (o equivalente) y fecha del franqueo
- b. Dirección del destinatario, que incluya al menos la ciudad/localidad o el código postal (o equivalente internacional).
- c. Aceptación oficial de la empresa de mensajería (por ejemplo, un matasellos, un recibo o información de seguimiento por Internet). O bien, si tiene una Prueba de entrega, no necesita la Prueba de franqueo.

11.9 ¿Qué es "Prueba de entrega"?

Documentación por Internet de una empresa postal que incluya lo siguiente:

- a. Estado de "entregado" (o equivalente) y fecha de la entrega.
- b. Dirección del destinatario, que incluya al menos la ciudad/localidad o el código postal (o equivalente internacional).

11.10 ¿Qué ejemplos hay de artículos o transacciones que no están cubiertos por la protección del vendedor?

- a. Artículos intangibles, licencias de contenido digital y servicios
- b. Artículos entregados o recogidos en persona
- c. Transacciones realizadas a través de Zong o Pagos por teléfono (si están disponibles)
- d. Reclamaciones, Devoluciones de cargo y Cancelaciones por muy Distinto al descrito
- e. Artículos adquiridos a través de anuncios clasificados.
- f. Disputas abiertas directamente con PayPal en el Centro de resoluciones en Internet de conformidad con la sección 13 de estas Condiciones de uso.

12. ERRORES Y TRANSACCIONES NO AUTORIZADAS.

12.1 Identificación de errores y/o transacciones no autorizadas. Puede consultar su historial de transacciones en cualquier momento, solo debe iniciar una sesión en su Cuenta en el sitio web de PayPal y hacer clic en la pestaña "Historial". Es muy importante que notifique a PayPal de inmediato si tiene motivos para creer que se ha producido cualquiera de las siguientes actividades: (i) se ha enviado una transacción no autorizada desde su Cuenta; (ii) ha habido un acceso no autorizado a su Cuenta; (iii) es posible que terceros hayan accedido a su contraseña o su número PIN de PayPal para móvil; (iv) ha perdido, le han robado o se ha desactivado cualquier dispositivo que haya usado para acceder a los Servicios o (v) alguien ha transferido o puede haber transferido dinero desde su Cuenta sin su permiso (lo que colectivamente se conoce como "**Acceso a cuenta indebido**"). Debe informarnos inmediatamente asimismo si tiene razones para creer que se ha producido un error de cualquier otro tipo en su Cuenta. **Para notificar a PayPal inmediatamente cualquiera de los hechos mencionados anteriormente, se compromete a supervisar atentamente su cuenta de Dinero electrónico con regularidad.** No intentaremos hacerle responsable de ningún uso no autorizado de su Cuenta por parte de nadie, siempre que consideremos que usted no actúa deliberadamente para permitir a una tercera persona que acceda a su ID de PayPal y/o su contraseña/PIN. Le haremos responsable del uso no autorizado de su Cuenta si tenemos pruebas que indican que ha actuado deliberadamente para permitir que algún tercero obtenga acceso a su Id. de PayPal o su contraseña, de que ha actuado fraudulentamente o si ha dejado de cumplir (intencionada o negligentemente) con sus obligaciones relativas al uso de su Instrumento de Pago del modo expuesto en estas Condiciones de uso.

12.2 Notificación a PayPal de errores, transacciones no autorizadas o uso indebido o no autorizado de su Instrumento de Pago. Debe notificarnos si cree que ha habido o que habrá un error, una transacción no autorizada, o un uso indebido o no autorizado de su Instrumento de Pago o en su Cuenta, llamando por teléfono al Servicio de Atención al Cliente de PayPal al

número que se muestra en el sitio Web de PayPal o, poniéndose en contacto con nosotros mediante [este formulario de informe](#), o escribiendo a PayPal, A/A: Error Resolution Department 22-24 Boulevard Royal L-2449, Luxemburgo. Si inicialmente nos proporciona esta información por teléfono, podemos requerirle que envíe su reclamación o pregunta por escrito en un plazo de 10 Días laborables desde el contacto telefónico. Complete esta declaración jurada y envíela por Internet o correo ordinario a PayPal, A/A: Error Resolution Department 22-24 Boulevard Royal L-2449, Luxemburgo. Debe proporcionarnos toda la información de que disponga sobre las circunstancias de cualquier error, transacción no autorizada o uso indebido o no autorizado de su Instrumento de pago o su Cuenta y seguir todos los pasos razonables solicitados para ayudar a PayPal en su investigación. Podemos proporcionar a terceros información que consideremos relevante en tales circunstancias de acuerdo con nuestra Política de privacidad.

12.3 Revisión de informes de errores. Le informaremos del resultado de nuestra investigación en un plazo de 20 Días laborables desde que recibamos su notificación. Si hemos cometido un error, lo corregiremos rápidamente. No obstante, si necesitaríamos más tiempo, podemos tardar un máximo de 60 días en investigar la reclamación o la duda. Si decidimos que necesitamos más tiempo, volveremos a abonar provisionalmente en su cuenta, en un plazo de 10 Días laborables desde que recibamos su notificación, el importe que cree que es el correcto, con el fin de que pueda disponer del Dinero electrónico durante el tiempo que tardemos en realizar la investigación. Si inicialmente nos proporciona esta información por teléfono y no hemos recibido su reclamación o su duda por escrito en un plazo de 10 Días laborables desde su notificación telefónica, no tendremos que volver a abonar el importe provisionalmente en su Cuenta. En cuanto terminemos la investigación, le informaremos de los resultados de la misma en un plazo de 3 Días laborables. Si determinamos que no había ningún error, le enviaremos una explicación por escrito y recuperaremos el importe abonado en su cuenta en relación con el supuesto error. Puede pedirnos copias de los documentos que utilizamos en la investigación (y esto no afectará a la Tarifa de solicitud de registros especificada en el anexo 1).

12.4 Responsabilidad por transacciones no autorizadas. Si informa de que ha habido un acceso indebido a su Cuenta, lo verificamos y no hay pruebas que indiquen fraude o negligencia deliberada o grave por su parte, le reembolsamos la totalidad de los importes de todas las transacciones no autorizadas realizadas con su Cuenta, siempre y cuando nos haya informado del acceso indebido a su cuenta sin demora y en cualquier caso en un plazo no superior a 13 meses desde la fecha en que se realizó la primera transacción de acceso indebido a su cuenta. Cuando creamos fundadamente que se requiere una investigación más exhaustiva para aclarar las circunstancias que rodean al Acceso indebido a su Cuenta del que se ha informado, seguiremos el mismo proceso que el expuesto en la sección 12.3 anterior para dicha investigación.

12.5 Derecho a un reembolso. Tiene derecho a un reembolso del importe total de cualquier transacción de pago autorizada por usted e iniciada por un vendedor o a través de este o de otros terceros, siempre que se cumplan las condiciones que se aplican a los reembolsos según la sección 3.10.

12.6 Errores. Si descubrimos un error de procesamiento, rectificaremos el error. Si el error tuvo como consecuencia que usted recibiera menos dinero del que le correspondía, PayPal le abonará la diferencia en su Cuenta. Si, como consecuencia del error, recibió más dinero del que le correspondía, PayPal le cargará los fondos adicionales en su Cuenta PayPal. Si se realizó un pago a su Fuente de fondos por error, PayPal puede corregir el error cargando o abonando el importe (según proceda) en sus Fuentes de fondos correspondientes. Si el error se debe a que no hemos completado una transacción a tiempo o lo hemos hecho con un importe equivocado, deberemos reintegrarle el importe correspondiente a una transacción de pago que no hemos procesado o hemos procesado de forma incorrecta y seremos responsables de las pérdidas y perjuicios que razonablemente se puedan considerar directamente causados por este error, a menos que:

- a. sin que haya negligencia alguna por nuestra parte, usted no disponga de fondos suficientes para realizar la transacción,
- b. nuestro sistema no funcionase correctamente y usted lo supiera cuando inició la transacción, o
- c. existan circunstancias que se escapen de nuestro control (incendios o inundaciones o pérdida de la conexión a Internet) que impidan la transacción, a pesar de las precauciones razonables que hayamos tomado.

A pesar de cualquier otro término de estas Condiciones de uso, PayPal no será responsable de que no se completara o se completara incorrectamente una transacción de pago (ya sea iniciada por usted o por otro cliente de PayPal) si usted no ha notificado a PayPal dicha transacción de pago completada incorrectamente sin demoras indebidas o en cualquier caso no más tarde de 13 días desde la fecha de cargo, al tener conocimiento de dicha transacción de pago.

13. PROTECCIÓN DEL COMPRADOR DE PAYPAL.

13.1 ¿Qué tipos de problemas tienen cobertura?

- a. La Protección del comprador de PayPal puede ayudarle con cualquiera de estos problemas:
 - i. No ha recibido el artículo que pagó con PayPal: "Artículo no recibido" ("INR").

- ii. Ha recibido un artículo que ha pagado con PayPal, pero es muy "Distinto al descrito" ("SNAD"). La sección 13.8 contiene más información acerca del término "SNAD".
- b. Si su problema se debe a una transacción que no ha autorizado (incluido, entre otros, un pago duplicado o incorrecto al utilizar la Funcionalidad de pagos basada en la ubicación de PayPal), deberá informar de la transacción no autorizada en el Centro de seguridad de PayPal siguiendo el vínculo "Centro de seguridad", ubicado en la parte inferior de la página de inicio del Sitio web de PayPal.

13.2 ¿Cuáles son los requisitos de la protección del comprador de PayPal?

Debe cumplir todos estos requisitos para que el pago esté cubierto por la protección de comprador de PayPal.

- a. Su pago debe corresponder a un artículo que cumpla los requisitos y haberse realizado desde su Cuenta PayPal (consulte la sección 13.3 para obtener información detallada sobre los requisitos de los artículos);
- b. Pagar todo el importe del artículo cubierto en un solo pago. Los artículos comprados en varios plazos de pago (un depósito seguido de un pago final, por ejemplo) no están cubiertos.
- c. Enviar el pago al vendedor a través de:
 - i. en el caso de reclamaciones SNAD, la pestaña Enviar dinero del sitio web de PayPal haciendo clic en la pestaña "Compra", o el proceso de pago de PayPal del vendedor (lo que incluye, sin limitación alguna, la Funcionalidad de pagos basada en la ubicación de PayPal, si la usa el vendedor); y
- d. Abrir una disputa en un plazo de 180 días desde la fecha en que envió el pago y seguir el proceso de resolución de disputas en Internet que se describe más adelante en "¿Cómo puedo resolver mi problema?" en la sección 13.5.

13.3 ¿Qué tipo de pagos cumplen los requisitos para reembolso de acuerdo con la Protección del comprador de PayPal?.

- a. Cumplen los requisitos las compras de la mayoría de productos y servicios (incluidos billetes de avión, artículos intangibles como derechos de acceso a contenidos digitales y otras licencias), salvo las siguientes:
 - Inmuebles (incluidos, entre otros, propiedades residenciales)
 - Empresas
 - Vehículos (incluidos, entre otros, vehículos de motor, motocicletas, caravanas, aeronaves y barcos)
 - Artículos personalizados (a menos que la reclamación sea por Artículo no recibido)
 - Artículos prohibidos por la Política de uso aceptable de PayPal
 - Maquinaria industrial utilizada en el sector de la fabricación
 - Equipamiento de oficina o fábricas
 - Artículos cuyo valor equivalga a una cantidad en efectivo (incluidas, entre otras, las tarjetas de regalo)
 - Artículos comprados mediante Zong, Pago Pro o Pagos por teléfono (si están disponibles)
 - Pagos de transacciones personales
- b. **Funcionalidad de punto de venta (PdV) de PayPal**
 - Si utiliza alguna Funcionalidad de PdV de PayPal (incluida la Funcionalidad de pagos basada en la ubicación de PayPal) en persona en un punto de venta físico (por ejemplo, en una tienda) para pagar (o acepta que se le facture un pago) desde su cuenta PayPal un artículo (que llamaremos "**Artículo de PdV**"), le recomendamos que inspeccione el Artículo de PdV en presencia del Destinatario del pago en el punto de venta físico siempre que sea posible, de modo que pueda tratar inmediata y directamente con el Destinatario del pago cualquier problema que pueda presentar el Artículo de PdV.
 - Puede abrir una Disputa alegando que un Artículo de PdV es Muy distinto al descrito solo si:
 - a. el Artículo de PdV no estuvo disponible para su inspección inmediatamente antes de tomar posesión de él (por ejemplo, si tomó posesión del Artículo de PdV embalado en su envoltorio original precintado, de apertura irreversible e intacto), y
 - b. el estado del Artículo de PdV como Muy distinto al descrito solo se manifestó después de tomar posesión físicamente del mismo (por ejemplo, si solo advirtió que el Artículo de PdV era Muy distinto al descrito después de abrir el envoltorio por primera vez en su domicilio).
 - Puede abrir una disputa alegando que un Artículo de PdV es (y podemos tratar su Artículo de PdV como) Artículo no recibido solo si:
 - a. acordó por escrito con el Destinatario del pago recibir el Artículo de PdV en un momento o un lugar distintos del punto físico de venta, y
 - b. el Destinatario del pago no puso el Artículo de PdV a su disposición según lo acordado.

13.4 ¿Qué cobertura tengo con la Protección del comprador de PayPal?

- a. Si PayPal resuelve una reclamación a su favor, PayPal solo le reembolsará el precio de compra íntegro del artículo y los gastos de franqueo originales.

- b. PayPal no le reembolsará los gastos de envío en los que incurra al devolver un artículo muy distinto al descrito al vendedor o a otra parte especificada por PayPal. Si el vendedor presenta pruebas de que se entregaron los artículos a su dirección, es posible que PayPal decida a favor del vendedor aunque no recibiera los artículos. Consulte la sección 13.10 para saber a qué protección adicional puede tener derecho.

13.5 ¿Cómo puedo resolver mi problema?

Si no puede resolver un problema directamente con el vendedor, vaya al Centro de resoluciones por Internet y siga este proceso:

- a. **Abrir una disputa**
Abra una disputa en un plazo de **180 días** desde la fecha en que realizó el pago del artículo que desea impugnar. Podríamos no aceptar ninguna Disputa que abra con relación a ese artículo tras el vencimiento de ese período (tenga esto en cuenta si acepta un plazo de entrega con el vendedor posterior al vencimiento de ese período).
- b. **Elevar la disputa a Reclamación**
Si usted y el vendedor no consiguen llegar a un acuerdo, eleve la Disputa a Reclamación **en un plazo de 20 días** tras abrir la disputa. **Es su responsabilidad seguir estos plazos.**
Debe esperar al menos 7 días desde la fecha de pago para elevar una Disputa por Artículo no recibido (INR), a menos que la Disputa sea por 2.500,00 USD o más (o el equivalente en otra divisa). Para buscar el equivalente en su divisa de cualquier otra divisa (por ejemplo, GBP o EUR) en el momento de la transacción, inicie sesión en su cuenta y utilice la herramienta "Calculadora de cambio de divisas" que se encuentra en la página Descripción general. Si no eleva la Disputa a Reclamación en un plazo de 20 días, PayPal cerrará la Disputa y usted no cumplirá los requisitos para un pago según los términos de la Protección del comprador de PayPal. Sólo se le permite modificar o cambiar una Reclamación después de presentarla en el caso de que de desee añadir más información o si desea cambiar el motivo de la Disputa/Reclamación de "Artículo no recibido" a muy "Distinto al descrito" (pero sólo si está relacionado con un pago único). En caso contrario, podrá modificar o cambiar una Reclamación después de cursarla.
- c. **Responder a las solicitudes de información de PayPal rápidamente**
Durante el proceso de Reclamación, PayPal puede pedirle que proporcione documentación que respalde su posición. Se le puede pedir que proporcione recibos, evaluaciones de terceros, denuncias policiales o cualquier cosa que especifique PayPal.
- d. **Satisfacer las solicitudes de envío de PayPal rápidamente**
En el caso de reclamaciones de tipo Muy distinto al descrito (Significantly Not as Described, SNAD), PayPal podría exigirle que devuelva el artículo al vendedor (a una dirección que PayPal le proporcione durante el proceso de Reclamación), o a PayPal o a un tercero (asumiendo usted los gastos) y que proporcione la Prueba de entrega. Los requisitos de Prueba de entrega figuran en la sección 11.9 (arriba). Tome las debidas precauciones a la hora de volver a empaquetar el artículo con el fin de reducir el riesgo de daños al artículo durante su transporte. PayPal puede asimismo pedirle que destruya el artículo y que proporcione pruebas de su destrucción.

13.6 ¿Cómo se resuelve la Reclamación?

Cuando una Disputa se eleva a Reclamación, PayPal tomará la decisión final a favor del comprador o del vendedor. Se le puede pedir que proporcione recibos, evaluaciones de terceros, denuncias policiales o cualquier información o documentación adicional normalmente necesaria para que PayPal investigue la Reclamación. PayPal se reserva la discreción de tomar una decisión final a favor del comprador o del vendedor en función de los criterios que PayPal considere oportunos. En caso de que PayPal tome una decisión final a favor del comprador o del vendedor, cada una de las partes deberá acatar la decisión de PayPal. PayPal podría exigir al comprador que envíe un artículo que según el comprador es "Muy distinto al descrito" de vuelta al vendedor a una dirección que le proporcione PayPal durante el proceso de Reclamación (corriendo este con todos los gastos); PayPal también puede exigir a un vendedor que acepte el artículo devuelto y reembolse al comprador el precio completo de la compra más los gastos de envío originales. Si un vendedor no acepta el artículo, PayPal puede decidir la Reclamación a favor del comprador, siempre que el comprador haya proporcionado prueba satisfactoria a PayPal de que el artículo se envió al vendedor a una dirección suministrada al comprador por PayPal durante el proceso de Reclamación. En el caso de que el vendedor pierda una Reclamación, no recibirá el reembolso de las tarifas u otras comisiones de PayPal asociadas a la transacción que hayan sido deducidas de su cuenta PayPal por un tercero que participe en la transacción (como las comisiones cargadas por una plataforma de terceros en la cual realice la venta).

13.7 Alcance de la cobertura

Destinatarios del pago: como Destinatario del pago, es responsable ante PayPal si pierde una Reclamación de un comprador con una cuenta PayPal registrada en cualquier parte del mundo (ya sea en virtud de la política de Protección del comprador de PayPal en el país de registro de esa cuenta PayPal del comprador o de cualquier otro modo). Esto incluye, entre otros casos, cuando venda a un comprador que sea Usuario del programa completo y este presente una Reclamación

por artículo Muy distinto al descrito, en cuyo caso, por lo general, se le pedirá que acepte la devolución del artículo y reembolse al comprador la compra completa más los costes de envío originales. No se le reembolsarán las tarifas de PayPal. Si pierde una Reclamación por un Artículo muy distinto al descrito porque hay una sospecha razonable de que la devolución del artículo infringiría la legislación vigente (por ejemplo, leyes relacionadas con las falsificaciones), se le pedirá que le proporcione un reembolso completo al comprador y, en ciertos casos, PayPal puede solicitar al comprador que devuelva el artículo al vendedor. En caso de que haya sospechas razonables de que un artículo pueda ser una falsificación, PayPal se reserva el derecho de notificarlo a las Autoridades nacionales o internacionales pertinentes, y dichas autoridades pueden solicitar al comprador que proporcione el artículo falsificado, lo cual imposibilitará la devolución al vendedor.

Si vende o comercializa a compradores situados en otros países, debe leer las políticas de Protección del comprador de PayPal de los países donde se encuentren sus compradores de destino (las políticas de Protección del comprador de PayPal pertinentes están disponibles [aquí](#) y también haciendo clic en el vínculo "Legal" o "Acuerdos legales" en la parte inferior de la mayoría de páginas del sitio web de PayPal), ya que estas políticas se le aplicarán a usted como Destinatario del pago o vendedor.

13.8. ¿Qué sucede si mi compra no cumple los requisitos para reembolso de acuerdo con la Protección del comprador de PayPal?

También puede intentar resolver el problema directamente con el vendedor abriendo una disputa a través del Centro de resoluciones en Internet de PayPal. **Para ello, debe abrir una Disputa en el Centro de resoluciones en Internet de PayPal en un plazo de 180 días desde la fecha del envío del pago.** Cuando lo haya hecho, debería intentar resolver la Disputa directamente con el vendedor. Si su pago no cumple los requisitos conforme a la Protección del comprador de PayPal, PayPal no podrá tomar una decisión en cuanto a la Reclamación.

13.9 ¿Qué significa Muy distinto al descrito (SNAD)?

- a. Un artículo es Muy distinto al descrito si difiere considerablemente de la última descripción del artículo recibida del vendedor antes de pagar el artículo (lo cual, en el caso de compras exclusivamente por Internet, se considerará que es la descripción del artículo hecha por el vendedor en el anuncio del artículo). A continuación se ofrecen algunos ejemplos no exhaustivos:
 - Ha recibido un artículo completamente diferente. Por ejemplo, ha comprado un libro y ha recibido un DVD o una caja vacía.
 - El estado del artículo estaba falseado. Por ejemplo, el anuncio decía "nuevo" y el artículo era usado.
 - El artículo se anunciaba como auténtico, pero no lo es.
 - Al artículo le faltan partes, piezas o características sin que el anuncio lo avisara.
 - Compré 3 artículos a un vendedor, pero sólo recibí 2.
 - El artículo se deterioró durante el envío.
 - Un artículo no es muy Distinto al descrito (SNAD) si se parece en gran medida a la descripción del vendedor. A continuación, se muestran unos ejemplos no exhaustivos:
 - El defecto del artículo lo había descrito correctamente el vendedor.
 - El artículo estaba descrito correctamente pero cuando lo recibió ya no lo quería.
 - El artículo estaba descrito correctamente pero no ha cumplido sus expectativas.
 - El artículo tiene pequeños arañazos, y se anunciaba como "usado".

13.10 Asunción de derechos.

Si PayPal paga una Reclamación, una Cancelación o una Devolución de cargo que usted presente contra el destinatario de su pago, acepta transferir y permitir que PayPal disponga de sus derechos, ventajas y remedios contra el destinatario de su pago. Esto se conoce en términos legales como que acepta "subrogar" o "asignar" de otra manera a PayPal sus derechos contra el destinatario y terceros relacionados con el pago, y acepta que podemos hacer cumplir esos derechos directamente en su nombre, a la discreción de PayPal.

13.11 Relación entre los programas de Protección del comprador de PayPal y las devoluciones de cargo. Los derechos de devolución de cargo de tarjetas de crédito, si se aplican, pueden ser más amplios que el programa de Protección del comprador de PayPal. Los derechos de devolución de cargo no se limitan a importes específicos por transacción, se pueden presentar más de 180 días después del pago y pueden cubrir artículos intangibles.

Puede abrir una Reclamación o Disputa con PayPal, o bien puede contactar con su compañía de tarjeta de crédito o el emisor de ésta y reivindicar sus derechos de devolución de cargo. No puede hacer uso de ambos canales o buscar una recuperación por partida doble. Si tiene abiertas una Reclamación o una Disputa con PayPal y presenta posteriormente una

devolución de cargo con la empresa de su tarjeta de crédito, PayPal cerrará la Disputa o la Reclamación y dependerá únicamente de sus derechos de devolución de cargo.

Si PayPal no toma una decisión final sobre su Reclamación tras el plazo del emisor de su tarjeta de crédito para presentar una devolución de cargo o tras el plazo de su banco para abrir una disputa, y debido a nuestro retraso, recuperara un importe inferior al que habría tenido derecho a recuperar del emisor de la tarjeta de crédito (es decir, el importe de la devolución de cargo, que es el importe pagado a través de su tarjeta de crédito en la transacción relevante), le reembolsaremos el resto de su pérdida (deducido cualquier importe que ya haya recuperado del vendedor).

Antes de ponerse en contacto con el emisor de su tarjeta o de presentar una Disputa con PayPal, tendrá que ponerse en contacto con el vendedor para resolver su problema conforme a las políticas de devolución del vendedor (si las hay), del modo en que se establece en su sitio web.

Tenga en cuenta que, si decide resolver el problema directamente con el vendedor:

- su derecho a presentar una Disputa sigue sujeto al plazo de 180 días definido en la sección 13.5a. **El control de estos plazos será responsabilidad suya;** y
- si (como parte de la política de devoluciones del vendedor o por algún otro motivo) el vendedor le pide que envíe el artículo a una dirección que no se corresponde con la que tenemos registrada para él (y usted acepta hacerlo), puede que decidamos que usted no ha devuelto el artículo al vendedor de acuerdo con la sección 13.5d.

13.12 Sin posibilidad de indemnización por partida doble.

No puede recibir una recuperación por una compra amparada por la Protección del comprador de PayPal si recibe adicionalmente una recuperación por dicha compra directamente del Destinatario del pago o de otro tercero.

13.13 Entradas para espectáculos.

En ciertos casos, si compra una entrada o paga por el derecho de asistir a un espectáculo del Destinatario de un pago que sea titular de una cuenta PayPal registrada en el Reino Unido ("**Espectáculo**"), PayPal retendrá todas las sumas pagadas por usted para que el interés de tales sumas siga siendo suyo hasta la celebración de dicho Espectáculo.

14. DISPUTAS CON PAYPAL.

14.1 Ponerse en contacto con PayPal en primer lugar. Si surgiera una controversia entre usted y PayPal, nuestro objetivo es conocer y abordar sus problemas y, si no logramos hacerlo de una manera que quede satisfecho, proporcionarle un medio neutral y rentable de resolver la controversia rápidamente. Se puede informar de las disputas entre usted y PayPal en relación con nuestros servicios al Servicio de Atención al Cliente en Internet a través del vínculo "Envíenos un correo electrónico" de la página "**Contactar**" en cualquier momento, o llamando al número del Servicio de Atención al Cliente visible en los Sitios web de PayPal.

14.2 ECC-Net y CSSF. Si tiene alguna reclamación que realizar sobre nosotros, puede optar por elevarla poniéndose en contacto con alguna de estas instituciones:

- a. Centro Europeo del Consumidor (**ECC-Net**). Puede obtener más información relacionada con el ECC-Net y sobre cómo ponerse en contacto con ellos en (http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/)
- b. Commission de Surveillance du Secteur Financier (**CSSF**). La CSSF es la autoridad responsable de la supervisión prudencial de empresas del sector financiero en Luxemburgo. Puede ponerse en contacto con la CSSF en la dirección 110 Route d'Arlon L-2991 Luxembourg. Puede obtener más información relacionada con la CSSF y sobre cómo ponerse en contacto con ellos en <http://www.cssf.lu>.

14.3 Ley vigente y jurisdicción. Estas Condiciones de uso y la relación entre nosotros los regirá la ley de Inglaterra. Para reclamaciones que no se puedan resolver de otra manera, acuda a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Inglaterra que surja de o que tenga relación con estas Condiciones de uso o con la provisión de nuestros Servicios, sin perjuicio de su derecho de iniciar además un procedimiento contra PayPal en ese contexto ante los tribunales competentes de Luxemburgo. En caso de que usted sea un consumidor, tenga en cuenta que los juzgados y tribunales competentes serán los del Reino de España.

14.4 No descargo. Nuestra inactividad ante una infracción cometida por usted o por otros no anula nuestro derecho de actuar con respecto a una infracción posterior o similar.

14.5 Limitaciones de responsabilidad. Tan solo nos hacemos responsables ante el usuario en caso de pérdida o daños provocados directa, razonable y previsiblemente por un incumplimiento de estas Condiciones de uso por nuestra parte, y nuestra responsabilidad en dichas circunstancias se limita a lo establecido en el resto de la sección.

- a. En ningún caso nosotros, las demás empresas de nuestro grupo corporativo, las personas que actúan en nuestro nombre y/o las personas con las que establecemos contratos se harán responsables de los siguientes tipos de pérdida o daños que se produzcan conforme a o en relación con estas Condiciones de uso, ya sea por contrato, agravio (lo que incluye sin limitarse a ello, la negligencia) o de cualquier otra forma:
 - i. las pérdidas de beneficios, fondos de comercio, negocios, contratos, ingresos o ahorros previstos, aunque se nos haya advertido de la posibilidad de que se produzcan estas pérdidas de beneficios, fondos de comercio, negocios, contratos, ingresos o ahorros previstos; o
 - ii. las pérdidas o daño de los datos; o
 - iii. cualquier pérdida o daño relacionado que no provenga directamente de nuestra infracción de estas Condiciones de uso; o
 - iv. cualquier pérdida o daño relacionado que supere el que fuera causado como resultado directo de nuestra infracción de estas Condiciones de uso (pueda usted o no probar tal pérdida o daño).
- b. Ningún contenido de estas Condiciones de uso limitará nuestra responsabilidad resultante de fraude o tergiversación fraudulenta, negligencia grave, mala conducta voluntaria por nuestra parte, por muerte o lesiones personales resultantes de nuestra negligencia o la de nuestros subcontratistas o en la medida que tal limitación o tal exclusión no estén permitidas por la ley aplicable.

14.6 Exclusión de Garantía. Proporcionamos los Servicios al usuario de acuerdo con una serie de derechos legales, pero se proporciona sin garantía o condición, expresa o implícita alguna, salvo que se indique de forma específica en estas Condiciones de uso. PayPal no tiene ningún control sobre los productos o servicios pagados mediante nuestro Servicio, ni puede garantizar que un comprador o vendedor llegará a finalizar la transacción ni que esté autorizado para ello. PayPal no garantiza el acceso continuo, ininterrumpido o seguro a cualquiera de nuestros Servicios. No asumiremos responsabilidad alguna ante ningún tipo de demora en la prestación de nuestros Servicios conforme a estas Condiciones de uso. Usted entiende que el acceso a los sitios web puede verse restringido ocasionalmente para poder efectuar reparaciones, trabajos de mantenimiento o la introducción de nuevas funcionalidades o servicios. PayPal llevará a cabo todos los esfuerzos razonables para garantizar que las solicitudes de cargos y abonos electrónicos relacionadas con cuentas bancarias y tarjetas de crédito y débito se procesen rápidamente. **Debe comprobar toda la correspondencia cuidadosamente y hacernos saber inmediatamente si incluye algo que le parezca incorrecto o que no se haya realizado de acuerdo con sus instrucciones.**

Usted es el único responsable de entender y cumplir todas las leyes, normas y reglamentos de su jurisdicción que estarían en vigor con relación al uso que usted haga de los Servicios, incluidos, entre otros, los relacionados con la actividad de exportación o importación, los impuestos o las transacciones en divisas.

14.7 Indemnización/reembolso. Acepta defendernos, reembolsarnos o compensarnos (dicho o en términos legales, "indemnizarnos") y eximir de responsabilidad a PayPal, a las demás empresas de nuestro grupo corporativo, a las personas que trabajan para nosotros o que están autorizadas a actuar en nuestro nombre ante cualquier reclamación o demanda (incluidos los honorarios del letrado) realizada o provocada por terceros debido a un incumplimiento de estas Condiciones de uso o de la ley y/o del uso de los Servicios por parte de usted, sus empleados o sus agentes.

14.8 Condiciones de uso completas y derechos de terceros. Estas Condiciones de uso (incluidos los anexos) representan el acuerdo completo entre usted y PayPal con respecto a los Servicios. Las secciones 1, 7, 8, 10, 14, 15 y el anexo 1, así como cualquier otro término que por su naturaleza deba mantener su vigencia, seguirán siendo efectivos a la cancelación de estas Condiciones de uso. Si alguna disposición de estas Condiciones de uso se invalida o no se puede cumplir, dicha disposición se suprimirá y se deberán cumplir las disposiciones restantes. Una persona que no sea una de las partes de estas Condiciones de uso no tiene ningún derecho conforme a la Ley de Contratos (Derechos de Terceros) de 1999 a hacer cumplir ningún término de estas Condiciones de uso (excepto el Grupo PayPal con respecto a sus derechos según lo especificado en estas Condiciones de uso), aunque esto no afecta a ningún derecho o solución de terceros existente o que esté disponible al margen de esta ley.

14.9 Concesión de licencias; software de terceros. Si está utilizando software de PayPal, como una API, el kit de herramientas de programador u otra aplicación de software que haya descargado a su PC, dispositivo u otra plataforma, PayPal y sus otorgantes de licencia le conceden a usted una licencia limitada no exclusiva para utilizar el software de PayPal de acuerdo con la documentación, lo que incluye todas las actualizaciones, nuevas versiones y el software de sustitución, según lo descrito en este documento únicamente para su uso personal. Ud. no puede alquilar o transferir sus derechos sobre el software a terceros. Usted debe cumplir con los requisitos de implementación y uso contenidos en toda la documentación de PayPal que acompaña a los servicios (lo que incluye, sin limitación, cualquier requisito de implementación y uso que le imponemos para cumplir con las leyes y las reglas y regulaciones sobre tarjetas aplicables). Si usted no cumple con los requisitos de instrucciones, implementación y uso de PayPal, usted será responsable por todos los daños resultantes que usted, PayPal y terceros pudieran sufrir. Acepta no alterar, reproducir, adaptar, distribuir, mostrar, publicar, aplicar ingeniería inversa, traducir, desensamblar, descompilar o intentar de ninguna otra forma crear ningún código fuente que se derive del Software. Usted reconoce que todos los derechos, el título y el interés del software de PayPal son propiedad de PayPal. Cualquier aplicación de software de terceros que utilice en el sitio web de PayPal está

sujeta a la licencia que aceptó con el tercero que le proporcione este software. PayPal no posee, controla ni tiene responsabilidad alguna por ninguna aplicación de software de terceros que usted decida utilizar en el sitio web de PayPal o en relación con los Servicios. Si está utilizando los Servicios en el sitio web de PayPal, o en otro sitio web u otra plataforma alojados por PayPal o un tercero, y no está descargando software de PayPal o utilizando aplicaciones de software de terceros en el sitio web de PayPal, esta sección no es aplicable para el uso que usted haga de los Servicios alojados.

14.10 Permisos a terceros. Puede otorgar, eliminar y administrar expresamente permisos a ciertos terceros para que adopten ciertas medidas en su nombre iniciando sesión en su Cuenta, eligiendo la subpestaña Perfil en la pestaña Mi cuenta y seleccionando Acceso de API y Administrar permisos de API. Reconoce que si otorga permiso a un tercero para que adopte medidas en su nombre, PayPal puede revelar cierta información sobre su cuenta PayPal a ese tercero. Otorgar permiso a un tercero no le exime a usted de ninguna de sus responsabilidades según estas Condiciones de uso. Reconoce y acepta que no responsabilizará a PayPal, y que indemnizará a PayPal por cualquier responsabilidad que surja de las medidas o de la omisión de medidas de este tercero en relación con los permisos otorgados por usted.

14.11 Clientes corporativos. Si no es un consumidor (persona física que actúa con fines no comerciales, empresariales ni profesionales), Microempresa u organización benéfica con ingresos anuales inferiores a 1 millón de libras, le consideraremos "**Cliente Corporativo**" y habrá ciertas disposiciones de la Directiva de servicios de pago que quizá no se apliquen en su uso del Servicio. En estos casos, garantiza y manifiesta a PayPal que en el momento en que aceptó estas Condiciones de uso u otras condiciones relevantes del servicio, usted es un Cliente corporativo y acepta que las siguientes secciones de estas Condiciones de uso cambiarán como sigue:

- a. no tiene derecho a reembolso por Pagos periódicos o transacciones de pago iniciados por terceros (un vendedor), tal y como se establece en las secciones 3.10 y 12.5;
- b. si identifica un error, una transacción no autorizada, o uso no autorizado o apropiación indebida de su Instrumento de pago o su Cuenta de acuerdo con las secciones 12.1 y 12.2 tiene hasta 60 días a partir de la fecha del supuesto error o acceso indebido a la cuenta para informarnos; pasado este plazo, no estamos obligados a investigar o actuar en relación con su notificación;
- c. solo aceptaremos la responsabilidad respecto a transacciones no autorizadas de acuerdo con la sección 12.4 si nos ha informado del acceso indebido a su Cuenta o el error en un plazo de 60 días desde que se produjo.

Como Cliente corporativo, también acepta que, aunque es posible que lo hagamos, no estamos obligados a cumplir o facilitarle los requisitos de información establecidos en la parte 5 de las Payment Services Regulations de 2009. Es más, acepta que las regulaciones 60, 75, 76 y 77 de las Regulaciones de servicios de pago de 2009 no se aplican a su uso del Servicio de PayPal.

Las tarifas dependen de si está realizando una transacción comercial o personal.

Una "**transacción comercial**" implica la compraventa de bienes y servicios, o los pagos recibidos cuando "solicita dinero" mediante PayPal.

Una "**transacción personal**" conlleva el envío de dinero (iniciado desde la pestaña "Personal" del flujo "Enviar dinero") a amigos y familiares y recibir dinero de ellos en su Cuenta PayPal sin realizar ninguna compra (es decir, se trata de pagos que no corresponden a productos o servicios). Si vende artículos o servicios, no solicitará al comprador que le envíe un pago de transacción personal por la compra. De hacerlo, PayPal puede eliminar su *capacidad de aceptar alguno o todos los pagos de transacciones personales*.

Una "**transacción nacional**" es aquella en que tanto el remitente como el destinatario tienen Cuentas PayPal registradas en el mismo país o región.

Una "**transacción internacional**" se produce cuando el remitente y el destinatario tienen Cuentas PayPal que no están registradas en el mismo país o región.

En dicho anexo se recoge una tabla de tarifas a los efectos oportunos.

BIBLIOGRAFÍA

- ALVARADO HERRERA, L., “Medios de pago”, en *Revista Comercio Electrónico*, nº 1 (2000), pág., 49-74.
- APARICIO GONZÁLEZ, M.L., “Breve análisis de la Ley de servicios de pago”, en *Actualidad Jurídica Aranzadi*, núm. 792/2010, editorial Aranzadi, Pamplona, 2010.
- AREITIO BERTOLIN, J., “Mecanismos de pagos a través de móviles”, en *Revista Comercio Electrónico*, nº 33 (dic. 2002), págs. 47-68.
- BADÍA, D., “La entrada en el euro, un camino sin retorno”, en *Diario Expansión*, versión digital, 15 de febrero de 2010.

- BANCO CENTRAL EUROPEO:
 - “Cómo el euro se convirtió en nuestra moneda. Breve historia de los billetes y monedas en euros”, *Frankfurt am Main*, 2007.
 - “Expectativas del Eurosistema sobre la SEPA”, *Frankfurt am Main*, 2009.
 - “La Zona única de Pagos el Euro (SEPA): un mercado de pequeños pagos integrado”, *Frankfurt am Main*, 2006.
 - “La opinión del Eurosistema sobre una SEPA para las tarjetas”, *Frankfurt am Main*, 2006.
 - “Informe sobre dinero electrónico”, *Frankfurt am Main*, 1998.

- BANCO DE ESPAÑA:
 - “Estabilidad del Sistema de Pagos”, (www.aulavirtual.bde.es).
 - “El Banco de España y la vigilancia de los sistemas de pago”, *Revista de Estabilidad Financiera*, núm. 8, Banco de España, Madrid, 2005.

- BARRIUSO RUIZ, C., “*La contratación electrónica*”, Madrid, 1998, Editorial Dykinson.
- BBVA, “*Noticias SEPA*”, núm. 4, abril-junio 2010.
- BENEYTO, J.M. y MARTÍNEZ-ECHEVARRÍA, A., “*El espacio financiero único en la Unión Europea – Los Mercados de Valores*”, Ed. Marcial Pons, Madrid, 2005.

- BERMÚDEZ DE CASTRO NAVARRO, M., “Directiva sobre servicios de pago: su transposición en España, la consolidación del SEPA- zona única de pagos en euros (Single Euro Payments Area)”, Anuario mercantil para abogados de los casos más relevantes en 2009 de los grandes despachos/ Allen&Overy, en *Revista La Ley*, 2010.
- BERNAL JURADO, E., “Sistemas de pago con monedero electrónico: situación en la Unión Europea”, en *Actualidad Financiera: revista quincenal de finanzas, contabilidad, tributos y auditoría*: año 6, nº 1 (2001), págs. 25-44.
- B.O.E, “Códigos electrónicos”, www.boe.es.
- CAMPUZANO LAGUILLO, A.B., “Medios de Pago”, en BARRUSO CASTILLO/ B., PASCUAL, M. (dirs.), *“La Empresa: información jurídica, económica y financiera. Organización y gestión personal”*, Valencia: Tirant lo Blanch, 2011, págs. 499-514.
- CARBÓ VALVERDE, S. y RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ, F., “La nueva Ley de Servicios de Pago y los recargos en el pago con tarjeta”, en *Cuadernos de Información Económica*, núm. 213, Fundación de Cajas de Ahorro, Madrid, 2009.
- CHULIÁ GARCÍA, C., “Un área única de pagos para el euro: la SEPA. Génesis y principales ingredientes”, Banco de España, 2006.
 - “Migración a la SEPA y transposición de la Directiva de Servicios de Pago: la integración del mercado europeo de pagos minoristas sigue su curso”, en Observatorio sobre la reforma de los mercados financieros europeos, dirs. Martínez- Pardo del Valle, R. y Zapata Cirugeda, F.J., Fundación de Estudios Financieros, *Papeles de la Fundación* nº 27, 2008.
 - “Transposición en España de la Directiva de servicios de pago en el mercado interior”, en *Noticias de la Unión Europea (Monográfico sobre Los servicios de pago en la Unión Europea)*, nº 296, año XXV, septiembre 2009, Wolters Kluwer España, S.A.
- COMISION DE SEGUIMIENTO DE LA MIGRACION A LA SEPA:
 - “Plan Español de Migración a la SEPA”, versión 1, 2007.

- “7ª reunión del Observatorio para la Migración a la SEPA”, 2010.
- COMISION EUROPEA:
 - “Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones “Un mercado único para la Europa del siglo XXI”, COM (2007)724.
 - “Informe de la Comisión Europea 11 de febrero de 2008 sobre la aplicación del Reglamento (CE) 2560/2001”, COM (2008) 64.
 - “Comunicación de la Comisión COM (2009) 471 final: Finalizar la SEPA: programa de trabajo para 2009-2012”, 2009.
- DAVARA RODRÍGUEZ, M. A., “Firma electrónica y autoridades de certificación: El Notario electrónico”, Martín-Casallo López J.J.,(dir), *Problemática jurídica en torno al fenómeno de internet*, CDJ, CGPJ, Madrid, 2000, págs. 147-172.
- DE LA CRUZ SANCHEZ, J.A., “Regulación del sistema y los medios de pago”, *Instituto Superior de Técnicas y Prácticas bancarias*, 2000.
- DESANTES REAL, M., “La Directiva sobre Comercio electrónico. Mercado interior y servicios financieros de la sociedad de la información”, R. Mateu de Ros y J.M. Cendoya Méndez de Vigo (Coords.), *Derecho de Internet, Contratación electrónica y firma digital*, Aranzadi, Navarra, 2000, pp.323-338.
- *DIARIO Cinco Días*, “Servired teme que la Ley de Servicios de Pago perjudique al consumidor”, versión digital de 13 de octubre de 2009.
- FUENTES, I. y LINARES, F., “El proyecto de integración de los sistemas de pagos minoristas en la UEM”, en *Boletín Económico del Banco de España*, Madrid, 2006.
- GÓMEZ DE MIGUEL, J.M., “Los nuevos establecimientos de pago”, en *Noticias de la Unión Europea (Monográfico sobre Los servicios de pago en la Unión Europea)*, nº 296, año XXV, Wolters Kluwer España, S.A., 2009.
- GORJON RIVAS, S., “Avances en el área única de pagos en Europa (SEPA): una panorámica”, en *Papeles de Economía Española*, nº 114, “Competencia en

los servicios financieros minoristas”, Fundación de las Cajas de Ahorros, Madrid, 2007.

- HUALDE MANSO, T., “Algunas cuestiones de la nueva regulación de los servicios de pago desde la perspectiva de sus usuarios”, en *Aranzadi Civil*, núm. 5/2010.
- ILLESCAS ORTIZ, R., “*Derecho de la contratación electrónica*”, Civitas, Madrid, 2000.
- LASARTE ALVAREZ, C., “Manual sobre protección de consumidores y usuarios”. Editorial Dykinson, Madrid, 2005.
- LLÁCER MATA CÁS, R., “El cliente de servicios de pago: contratación de tarjetas y responsabilidad en el sistema de pagos”, en *Anuario da Facultade de Dereito da Universidade da Coruña*, nº 11, Universidad da Coruña, Servicio de Publicaciones, 2007.
- LÓPEZ GARCÍA, O., “Pago mediante tarjeta en ventas a distancia electrónicas”, en *Revista de la contratación electrónica*, nº 91 (marzo 2008), págs. 3-27.
- LOPEZ JIMÉNEZ, D., “El pago con tarjeta bancaria en internet”, en *Revista de la contratación electrónica* nº 117 (marzo) 2012, Madrid, Editorial de Publicaciones científicas y profesionales 2000-2009.
- LÓPEZ JIMÉNEZ, J.M., “*Comentarios a la Ley de Servicios de Pago*”, Barcelona, 2011, Editorial Bosch, S.A.
- LÓPEZ -MONIS GALLEGO, M., “Ámbito de aplicación de la nueva Ley de servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico (Ley 34/2002, de 11 de julio)”, R. Mateu de Ros y M. López-Monis Gallego (Coords.), *Derecho de Internet, La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico*, Aranzadi, Navarra, 2003, págs. 25-64.
- MARDOMINGO COZAS, J. y LINARES POLAINO, M., “Régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico. Constitución de la primera entidad de dinero electrónico española”, en 2009 Anuario mercantil de abogados (Los casos más relevantes en 2008 de los grandes despachos), en *La Ley*, Madrid, 2009.
- MADRID PARRA, A., “Seguridad, pago y entrega en el comercio electrónico”, en *Revista de Derecho Mercantil*, nº 241 (jul-sept 2001), págs. 1189-1263.
- MARTÍNEZ NADAL, A., “La admisibilidad del pagaré electrónico en el Derecho español”, en *Diario La Ley*, nº 7461, Editorial, La Ley, 2010.

- “Aproximación al concepto jurídico de dinero electrónico”, en *Diario La Ley*, Editorial La Ley, 2003.
- MAUDOS, J., “El Mercado Único Europeo de los Servicios Financieros. El Plan de Acción de los Servicios Financieros”, en *Revista Valenciana de Economía y Hacienda*, nº 5, II, 2002.
- MIGUEL ASENSIO, P.A. de, “Directiva sobre el Comercio Electrónico: determinación de la normativa aplicable a las actividades transfronterizas”, en *Revista de la Contratación Electrónica* nº 10 (Oct-2001).
- PALMERO ZURDO, J., “Un marco jurídico armonizado para los servicios de pago en el mercado interior”, en *Noticias de la Unión Europea (Monográfico sobre Los servicios de pago en la Unión Europea)*, nº 296, año XXV, septiembre 2009, Wolters Luwer España SA.
- PARLAMENTO EUROPEO, Resolución del Parlamento Europeo, de 10 de marzo de 2010, sobre la aplicación de la zona única de pagos en euros (SEPA) (2010/C 349 E/09).
- PÉREZ CARBALLO, A., “La protección de los inversores y la transparencia”, J.M. Beneyto y A. Martínez-Echevarría (dirs.), “*El Espacio financiero único en la Unión Europea, Los Mercados de Valores*”, Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y sociales, SA, Madrid, 2005, págs.. 657-701.
- PÉREZ ESCOLAR, R., “El Derecho bancario en el siglo XXI (Derecho y tecnología)”, en *Diario La Ley*, Madrid, 1991.
- PÉREZ HERESA, J., “Los mecanismos de protección del consumidor bancario”, en *El Notario del Siglo XXI, Revista on line del Colegio Notarial* de Madrid, 2010.
- PLAZA PENADÉS, J., “La Directiva de Comercio Electrónico”, *Revista de Derecho Patrimonial* nº 5, 2000.
- RAMOS HERRANZ, I., “Las obligaciones y la responsabilidad de las entidades emisoras de tarjetas y de sus titulares, tras la Directiva y la Ley española de servicios de pago”, en *Revista de Derecho Mercantil* nº 283, (marzo 2012), págs.343-369.

- REYES LÓPEZ, M. J., “Medios de pago electrónicos y protección del consumidor”, con Lorenzo Cotino Hueso (Coord.) “Consumidores y usuarios ante las nuevas tecnologías”, en Valencia, Tirant Lo Blanch, 2008,
- RICO CARRILLO, M., “El pago mediante tarjetas en el comercio electrónico a través de internet”, en *Revista de contratación electrónica*, nº 3 (marzo 2000), págs. 3-44.
- ROMERO FERNÁNDEZ, J.A., “El marco comunitario de las entidades de dinero electrónico: perfiles jurídico-privados”, en *Revista de contratación electrónica nº 17* (junio 2001), págs. 29-57.
- SIRVENT GARCÍA, J., en “El desistimiento del consumidor en la contratación bancaria electrónica”, en *Perspectivas del Sistema Financiero*, nº 96, Fundación de las Cajas de Ahorros, Madrid, 2009.
- TAPIA SÁNCHEZ, M.R., “La información del consumidor en la contratación bancaria a distancia”, en *Perspectivas del Sistema Financiero*, nº 96, Fundación de las Cajas de Ahorros, Madrid, 2009.
- VIÑALS, J. y DEL RIO, P., “Retos económicos, monetarios, financieros de los nuevos Estados miembros de la Unión Europea”, en *Papeles de Economía Española*, nº 103, “La nueva Unión Europea”, Fundación de las Cajas de Ahorros, Madrid, 2005.
- ZUNZÚNEGUI, F., “*Derecho del Mercado Financiero*”, en Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, S.A, Madrid, 1997.

PÁGINAS WEB MÁS CONSULTADAS

- <http://www.actibva.com>.
- <http://ahorroteca.com>
- <http://computerhoy.com>
- <http://ecommerce-news.es>
- <http://ecommerce-news.es>
- <http://forexlatam.com>
- <http://hemerotek.com>
- <http://hipertextual.com>
- <http://mobileworldcapital.com>
- <http://newsroom.mastercard.com>
- <http://noticias.lainformacion.com>

- <http://observatorioecommerce.com>
- <http://seguridad.internautas.org>
- <http://sistemasbiometria.blogia.com>
- <http://www.20minutos.com>
- <http://www.abanlex.com>
- <http://www.abc.es>
- <http://www.abogacia.es>
- <http://www.actibva.com>
- <http://www.agenciatributaria.es>
- <http://www.agendadigital.gob.es>
- <http://www.alegsa.com>
- <http://www.apd.es>
- <http://www.bbvacontuempresa.es>
- <http://www.bde.es>
- <http://www.biometria.gov.ar>
- <http://www.boe.es>
- <http://www.brainsins.com>
- <http://www.cajaespana-duero.es>
- <http://www.cecarm.com>
- <http://www.cincodias.com>
- <http://www.civil-mercantil.com>
- <http://www.cms-asl.com>
- <http://www.cnet.com>
- <http://www.computacionennube.org>
- <http://www.computerworld.es>
- <http://www.consumoteca.com>
- <http://www.cuartopoder.es>
- <http://www.demseyelets.com>
- <http://www.diasporas.es>
- <http://www.dominadorweb.com>
- <http://www.ecb.europa.eu>
- <http://www.economiadigital.es>
- <http://www.edufinet.com>
- <http://www.elcomercio.es>
- <http://www.elconfidencial.com>
- <http://www.elderecho.com>
- <http://www.eldiario.es>
- <http://www.eleconomista.es>

- <http://www.elexica.com>
- <http://www.elmundo.es>
- <http://www.elmundofinanciero.com>
- <http://www.elpais.com>
- <http://www.elperiodico.com>
- <http://www.emprendedores.es>
- <http://www.ennaranja.com>
- <http://www.europa.es>
- <http://www.europapress.es>
- <http://www.european-foundation.org/es>
- <http://www.expansi3n.com>
- <http://www.facua.org>
- <http://www.financialpagos.com>
- <http://www.finanzas.com>
- <http://www.firma-cualificada.com>
- <http://www.fujitsu.com>
- <http://www.fundaciontelefonica.com>
- <http://www.fundetec.es>
- <http://www.garrigues.com>
- <http://www.genbeta.com>
- <http://www.gomezacebo-pombo.com>
- <http://www.hostelmedia.com>
- <http://www.huffingtonpost.es>
- <http://www.iahorro.com>
- <http://www.icnr.es>
- <http://www.idose.es>
- <http://www.infosalud.com>
- <http://www.inteco.es>
- <http://www.jentel.mx>
- <http://www.kimaldi.com>
- <http://www.kpmg.com>
- <http://www.lagenciaweb.com>
- <http://www.lavanguardia.com>
- <http://www.legaltoday.com>
- <http://www.lexdiario.es>
- <http://www.marketingdirecto.com>
- <http://www.mbctimes.com>
- <http://www.megusta.top>

- <http://www.minhap.gob.es>
- <http://www.mjusticia.gob.es>
- <http://www.neoteo.com>
- <http://www.observatoriodelinversor.com>
- <http://www.ocu.org>
- <http://www.paypalobjects.com>
- <http://www.pcactual.com>
- <http://www.pcworld.es>
- <http://www.poderjudicial.es>
- <http://www.portaljuridico.lexnova.es>
- <http://www.puromarketing.com>
- <http://www.pwc.es>
- <http://www.pymenetworks.es>
- <http://www.rankia.com/foros/>
- <http://www.rdmf.es>
- <http://www.reasonwhy.es>
- <http://www.revistasice.com>
- <http://www.revistasumma.com>
- <http://www.romeroreyabogados.com>
- <http://www.samsung.com>
- <http://www.segu-info.com>
- <http://www.sepaesp.es>
- <http://www.siliconnews.es>
- <http://www.ticbeat.com>
- <http://www.uclm.es>
- <http://www.uria.com>
- <http://www.utsupra.com>
- <http://www.visaeurope.es>
- <http://www.vodafone.es>
- <http://www.welivesecurity.com>
- <http://www.xataka.com>
- <http://www.xopie.com>
- <http://wwwwhatsnew.com>
- <http://www.anf.es>
- <http://www.behance.net>
- <http://www.codigos-qr.com>
- <http://www.noticias.lainformación.com>
- <https://www.ico.es>

- <https://portal.lacaixa.es>
- <https://sites.google.com>
- <https://twitter.com>
- <https://www.apple.com>
- <https://www.exabyteinformatica.com>
- <https://www.iupay.es>
- <https://www.mailcertificado.com>
- <https://www.paypal.com>
- <https://www.paypal-media.com>
- <https://www.unicaja.es>
- <https://www.youtube.com>
- <https://www.bbv.es>
- <https://www.hitsbook.com>