

Consulta sobre tarjetas bancarias e identificación del consumidor

Dr. Pascual Martínez Espín
Profesor Titular de Derecho Civil
UCLM-CESCO

1.- SUPUESTO DE HECHO

Se plantea consulta por la OMIC de Torrelodones (Madrid) sobre el tema arriba referenciado. El caso es el de un consumidor que decide pagar en un establecimiento con una tarjeta bancaria. Por razones de seguridad, suelen pedirle un documento que acredite su personalidad, y lo habitual es presentar el documento nacional de identidad, el permiso de conducir o, incluso, el pasaporte. Al respecto se plantean algunas cuestiones que pasamos a analizar.

2.- PAGO CON TARJETA

Evidentemente no se puede obligar al consumidor a pagar con tarjeta, siendo válido el pago realizado en moneda de curso legal.

Si un establecimiento exhibe en su exterior el distintivo del sistema al que pertenece una determinada tarjeta bancaria, a la que dicho establecimiento se encuentra adherido y por lo tanto es reconocida como sistema de pago por los clientes:

¿Es posible que el establecimiento pueda establecer límites cuantitativos o de otra naturaleza en el uso de dichas tarjetas con la única salvedad de informar convenientemente a los usuarios?

En las relaciones comerciales con tarjetas de crédito existen dos tipos de contratos: entre la entidad bancaria y el establecimiento comercial y entre la entidad bancaria y el consumidor.

Hay que tener claro que para que nos acepten el pago con tarjeta en un establecimiento, este debe haber contratado previamente con la entidad bancaria la aceptación, a cambio de la cual el banco cobra un porcentaje del pago efectuado. Por ello, cuando un establecimiento haga pública su aceptación de pago con tarjetas, las tiene que aceptar en todo momento, incluido rebajas, saldos, promociones especiales, etc.

- El hecho de pagar con tarjeta en un establecimiento no puede suponer, en ningún caso, que el precio del bien o servicio se vea incrementado por parte del comerciante. En todo caso el único que podría exigir el pago de una comisión por tener la tarjeta es el banco.

• Obligaciones del usuario

¿Cuáles son las obligaciones del usuario de la tarjeta?

Aunque técnicamente sea inmediato, la principal obligación del cliente es atender los pagos realizados a través de comercios, así como las disposiciones de efectivo realizadas a través de cajeros.

Pero también existe la obligación de pagar las comisiones pactadas, y firmar y custodiar la tarjeta para garantizar la confidencialidad y reserva de los datos proporcionados por ella. El cliente nunca debe anotar el número de identificación u otro código en la propia tarjeta u otros objetos que guarde junto con ella.

- Obligaciones de la entidad

¿Qué obligaciones tiene la entidad de crédito que proporciona la tarjeta?

La entidad financiera, además de entregar una copia del contrato suscrito con el cliente, entregará al titular de la tarjeta las instrucciones de uso y el número secreto de identificación, que no lo podrá facilitar a ninguna persona distinta del titular.

Deberá facilitar, con una periodicidad no superior al mes, información sobre las comisiones y otros gastos adicionales derivados del uso de la tarjeta.

Además, proporcionará la red y la base comercial necesaria para poder utilizar la tarjeta, respondiendo de la no ejecución o ejecución incorrecta de las órdenes del cliente.

Finalmente, garantizará la existencia de medios adecuados para permitir al titular de la tarjeta comunicar, en cualquier momento del día o de la noche, el eventual extravío o sustracción de la tarjeta. Recordemos que hasta ese momento la responsabilidad del usuario no podrá exceder de los 150 €.

- Distintivos en los establecimientos comerciales

¿Se puede pagar con la tarjeta en todos los establecimientos comerciales?

Las tarjetas bancarias tienen dos funciones principales: la de pago y la de cajero. Para poder pagar con ella en establecimientos comerciales, es necesario que éstos se encuentren adheridos al sistema, a través de los correspondientes acuerdos con entidades financieras. Es en este caso cuando podremos pagar con nuestra tarjeta, siempre que en ese establecimiento en concreto se admitan las del sistema en el que se integra.

Si un establecimiento exhibe el distintivo del sistema al que pertenece la tarjeta, de la que se es usuario ¿Se puede denegar el pago con ella?

El pago ha de hacerse en moneda de curso legal; si se realiza por otro medio, será por acuerdo de las partes. Y si un establecimiento anuncia que admite como medio de pago el uso de las tarjetas de un determinado sistema, debiendo anunciarlo en el exterior del establecimiento, está obligado a aceptar tal medio, si bien es posible que se establezcan límites cuantitativos o de otra naturaleza, siempre que se anuncien de la misma forma que la admisión de las tarjetas.

Los condicionados generales que estos establecimientos suscriben con las entidades financieras para la adhesión al sistema, suelen prohibir cualquier tipo de discriminación por el hecho de que los pagos se realicen mediante tarjeta.

3.- LEGISLACIÓN.

1.- Normativa comunitaria sobre sistemas de pago.

Recomendación de la Comisión de 8 de diciembre de 1987, sobre un Código europeo de buena conducta en materia de pago electrónico (Relaciones entre organismos financieros, comerciantes-prestadores de servicios y consumidores) (DOUE de 24).



Recomendación de la Comisión, de 17 de noviembre de 1988, relativa a los sistemas de pago y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas (DOUE de 24).

Recomendación de la Comisión, de 30 de julio de 1997, relativa a las transacciones efectuadas mediante instrumentos electrónicos de pago, en particular, las relaciones entre emisores y titulares de tales instrumentos (DOUE de 2 de agosto).

Directiva 98/26/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo 1998, sobre la firmeza de la liquidación en los sistemas de pagos y de liquidación de valores (DOUE de 11 de junio).

Decisión marco del Consejo, de 28 de mayo de 2001, sobre la lucha contra el fraude y la falsificación de medios de pago distintos del efectivo (DOUE de 2 de junio).

Reglamento (CE) no 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 fondos (Texto pertinente a efectos del EEE) (DOUE de 8 de diciembre).

Orientación del Banco Central Europeo, de 26 de abril de 2007, sobre el sistema automatizado transeuropeo de transferencia urgente para la liquidación bruta en tiempo real (TARGET2) (BCE/2007/2) (2007/600/CE).

Decisión del Banco Central Europeo, de 24 de julio de 2007, relativa a las condiciones de TARGET2-ECB (BCE/2007/7) (2007/601/CE) (DOUE de 8 de septiembre).

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 (Texto pertinente a efectos del EEE) (DOUE de 5 de diciembre).

Decisión del Banco Central Europeo, de 19 de marzo de 2009, sobre la creación del Consejo del Programa TARGET2-Securities (BCE/2009/6) (2009/338/CE) (DOUE de 22).

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 (Texto pertinente a efectos del EEE) (DOUE de 9 de octubre).

Orientación del Banco Central Europeo, de 21 de abril de 2010, sobre TARGET2-Securities (BCE/2010/2) (2010/272/UE) (DOUE de 12 de mayo)

Decisión del Banco Central Europeo, de 29 de julio de 2010, sobre el acceso a ciertos datos de TARGET2 y su utilización (BCE/2010/9) (2010/451/UE) (DOUE de 12 de agosto)

Decisión del Banco Central Europeo, de 20 de abril de 2011, sobre la selección de los proveedores del servicio de red de TARGET2-Securities (BCE/2011/5) (2011/295/UE) (DOUE de 21).

En especial, destacar:

Recomendación 88/590/CEE de la Comisión, de 17 de noviembre, relativa a los sistemas de pago y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas (DOL 24/11/88).

Recomendación 97/489/CE de la Comisión, de 30 de julio de 1997, relativa a las transacciones efectuadas mediante instrumentos electrónicos de pago, en particular las relaciones entre emisores y titulares de tales instrumentos (DOL 2/8/97).

Código de Buena Conducta de la Banca Europea con respecto a los Sistemas de pago mediante tarjeta, de 14 de noviembre de 1990.

2.- Normativa estatal sobre sistemas de pago.

Ley 13/1994, de 1 de junio. Autonomía del Banco de España (BOE de 2) arts. 7 y 16.

Ley 41/1999, de 12 de noviembre, sobre sistemas de pagos y de liquidación de valores (BOE de 13).

Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago (BOE de 14)

Real Decreto 1369/1987, de 18 de septiembre. Se crea el Sistema Nacional de Compensación Electrónica (BOE de 12 de noviembre).

Real Decreto 1285/1991, de 2 de agosto. Se establece el Procedimiento de Pago de Intereses de Deuda del Estado en Anotaciones a los no residentes que inviertan en España sin mediación de establecimiento permanente (BOE de 9).

Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago. (BOE de 29)

Orden de 29 de febrero de 1988. Sistema Nacional de Compensación Electrónica (BOE de 8 de marzo).

Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo 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 así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general (BOE de 25).

Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago. (BOE de 18)

Reglamento del Sistema Nacional de Compensación Electrónica gestionado por la Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A. (El presente texto se publica a los efectos previstos en el artículo 17 de la Ley 41/1999, de 12 de noviembre sobre sistemas de pago y de liquidación de valores) (BOE de 9 marzo de 2007).

Circular 2/2005, de 25 de febrero, del Banco de España, sobre ficheros automatizados con datos de carácter personal gestionados por el Banco de España. (BOE de 22 de marzo) Anejo I.

Circular 1/2007, de 26 de enero, del Banco de España, sobre información que debe rendir la Sociedad Española de Sistemas de Pago, Sociedad Anónima, y aprobación de su normativa (BOE de 6 de febrero).

Circular 2/2007, de 26 de enero, del Banco de España. Mercado de Deuda Pública en Anotaciones (BOE de 14 de febrero).

Circular 1/2008 de 25 de enero, del Banco de España, del sistema de compensación en caso de mal funcionamiento del sistema TARGET y derogación de circulares del Servicio de Liquidación del Banco de España (SLBE) (BOE de 13 de febrero).

Resolución de 20 de julio de 2007, de la Comisión Ejecutiva del Banco de España, de aprobación de las cláusulas generales relativas a las condiciones uniformes de participación en TARGET2-Banco de España (TARGET2-BE). (BOE de 20 de diciembre).

Resolución de 25 de enero de 2008, de la Comisión Ejecutiva del Banco de España, de aprobación de las cláusulas generales aplicables al Servicio de Liquidación de Depósitos Interbancarios (BOE de 13 de febrero).

Resolución de 21 de enero de 2010, del Banco de España, por la que se publica la relación de entidades participantes (asociadas y representadas) a 15 de enero de 2010 en el Sistema Nacional de Compensación Electrónica. (BOE de 1 de febrero).

Resolución de 9 de julio de 2010, del Banco de España, por la que se publica la relación de Participantes Directos en TARGET2-Banco de España y la relación de miembros de la Central de Anotaciones del Mercado de Deuda Pública en Anotaciones (Titulares de Cuenta y Gestoras). (BOE de 21)

4.- DOCUMENTOS VÁLIDOS PARA ACREDITAR LA PERSONALIDAD.

Tienen que ser documentos oficiales. Nos hallamos ante la conceptualización de documento oficial cuando nos hallamos ante declaraciones escritas de naturaleza recepticia, dirigidas por particulares a un órgano público u oficial, susceptibles de producir efectos jurídicos de tal índole, de provocar una resolución del ente receptor (sentencias del T.S de 29 de febrero de 1960, 5 de Junio de 1962, 19 de Mayo y 7 de Mayo de 1969, 7 de octubre de 1970, 14 de mayo de 1992, y 31 de mayo de 1995, en el mismo sentido la sentencia de 4-12-1998).

Al respecto se plantean algunas cuestiones:

- ¿Existe la posibilidad de presentar otro tipo de documentos que se puedan considerar válidos en defecto de los indicados?

No, pues las condiciones generales, en las normas relativas a la utilización de la tarjeta, exigen que el titular acredite su identidad mediante el documento oficial de identificación, si lo solicita el establecimiento.

- ¿Es obligatorio que me soliciten el DNI para hacer pagos con tarjeta?

El comercio suele pedir una identificación al comprador para evitar el uso fraudulento de la tarjeta, puede ser el DNI u otro tipo de documentación como el carné de conducir.



Es una opción de seguridad que ejerce el propio comercio ya que en caso de fraude existe la posibilidad de que se devuelva el cargo con la consiguiente pérdida para el comercio.

También es una obligación del titular de la tarjeta el correcto uso, de acuerdo a las condiciones generales del contrato. El titular es responsable de las operaciones, disposiciones o compras, efectuadas derivadas del conocimiento del número secreto por otra persona, en tanto no le sea posible al Banco impedir su utilización por los medios técnicos disponibles en el momento de la comunicación por los sistemas señalados anteriormente. A tales efectos, constituirán prueba del uso correcto de la tarjeta y del número secreto por su legítimo titular los registros emitidos por los cajeros automáticos y otros terminales en los que se puede operar por ese medio.

Los establecimientos podrán no admitir la validación de las operaciones a través de la firma manuscrita del titular, requiriendo para dicha validación la introducción del número secreto (PIN) o cualquier otro sistema de identificación que el sistema TPV o demás terminales prevean en cada momento.

El número secreto deberá ser introducido en los terminales que lo soliciten. Dicha anotación constituye identificación suficiente del titular y su plena conformidad de la operación realizada, y a todos los efectos equivale a la firma autógrafa del titular. El solicitante y/o titular no podrá revocar una orden dada con la tarjeta.

El titular y solicitante autorizan expresamente al Banco para adoptar en cada caso las medidas de seguridad que estime oportunas a los efectos de evitar cualquier usurpación, estafa, fraude o mal uso de la tarjeta. En este sentido, en el caso de que le sea requerido por el establecimiento, el titular deberá exhibir un documento oficial que permita comprobar su identidad y coincidencia con los datos de la tarjeta al realizar una transacción, así como facilitar su anotación y registro por parte del establecimiento de acuerdo con los requisitos para la captación y registro de datos personales legalmente previstos en cada momento.

La responsabilidad del titular y/o solicitante por la utilización fraudulenta realizada por terceros antes de la notificación de la pérdida o robo de la tarjeta quedará limitada a 150 euros siempre que no se haya actuado en forma negligente o fraudulenta en la custodia de la tarjeta, en la confidencialidad del número secreto y en la comunicación al Banco, en cuyo caso no se aplicará dicho límite, quedando el titular y el solicitante obligados a facilitar al Banco la documentación que les sea requerida.

- Me exigen que para pagar con tarjeta haga una compra mínima de una cuantía determinada. ¿Es eso legal?

Es una opción libre del comercio el facilitar este tipo de medio de pago a sus clientes, así como las condiciones en las que lo quiere prestar.

Se advierte expresamente que en función de que la normativa lo permita los establecimientos podrán exigir el pago de una cuota adicional u ofrecer una reducción por la utilización de una tarjeta adherida a un sistema de pago específico.

- ¿De existir alguna pauta de uso generalizado en las entidades financieras, que imponga a los establecimientos este protocolo, debería basarse en algún texto legal?

El art. 48.2 de Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, señala que “se faculta al Ministro de Economía y Hacienda para que, con el fin de proteger los legítimos intereses de la clientela activa y pasiva de las entidades de crédito y sin perjuicio de la libertad de contratación que, en sus aspectos sustantivos y con las limitaciones que pudieran emanar de otras disposiciones legales, deba presidir las relaciones entre las entidades de crédito y su clientela, pueda:

“Establecer que los correspondientes contratos se formalicen por escrito y dictar las normas precisas para asegurar que los mismos reflejen de forma explícita y con la necesaria claridad los compromisos contraídos por las partes y los derechos de las mismas ante las eventualidades propias de cada clase de operación, en especial, las cuestiones referidas a la transparencia de las condiciones financieras de los créditos o préstamos hipotecarios. A tal efecto, podrá determinar las cuestiones o eventualidades que los contratos referentes a operaciones financieras típicas con su clientela habrán de tratar o prever de forma expresa, exigir el establecimiento por las entidades de modelos para ellos e imponer alguna modalidad de control administrativo sobre dichos modelos. La información relativa a la transparencia de los créditos o préstamos hipotecarios, siempre que la hipoteca recaiga sobre una vivienda, se suministrará con independencia de la cuantía de los mismos”.

La Ley 16/2009, de Servicios de Pago, además de las definiciones del art. 2, contiene normas sobre la transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, resolución y modificación del contrato marco (Título III- arts. 17 a 22).

Dichos preceptos versan sobre la obligación de información al usuario de servicios de pago:

- Transparencia de las condiciones y los requisitos de información aplicables a los servicios de pago (art. 18).
- El proveedor de servicios de pago no podrá cobrar al usuario del servicio de pago por el suministro de información básica. Sí es posible cobrar por información adicional. Esos gastos serán adecuados y acordes con los costes efectivamente soportados por el proveedor de servicios de pago.
- La carga de la prueba del cumplimiento de de las obligaciones recaerá sobre el proveedor de servicios de pago.

Por su parte, la Orden Ministerial EHA/1608/2010, de 14 de junio que la desarrolla recoge las exigencias de información referidas a las operaciones de pago singulares, entendidas éstas como aquéllas que no están cubiertas por un contrato marco. En estos

casos la orden exige que el proveedor de servicios de pago facilite con carácter previo al usuario determinada información general relativa, fundamentalmente, al plazo de ejecución máximo del servicio de pago y el conjunto de gastos que el usuario debe abonar al proveedor por dicho servicio (Capítulo II).

Esta obligación se concreta en lo siguiente:

- El proveedor de servicios de pago facilitará al usuario de servicios de pago, de un modo fácilmente accesible para él, la información y las condiciones establecidas en el artículo 8, antes de que el usuario quede vinculado por cualquier contrato u oferta.
- Si el usuario del servicio de pago lo solicita, el proveedor de servicios de pago le facilitará la información y las condiciones mencionadas en papel u otro soporte duradero.
- 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.
- En contratos a distancia, dicho proveedor cumplirá las obligaciones impuestas por dicho apartado inmediatamente después de la ejecución de la operación de pago.
- Las obligaciones impuestas podrán asimismo cumplirse proporcionando una copia del borrador del contrato de servicio de pago singular.

El contenido de la información es el siguiente:

- 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;
- el plazo máximo de ejecución del servicio de pago que debe prestarse;
- 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;
- 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.

Además, el proveedor queda obligado a facilitar cierta información al ordenante y al beneficiario, después de la recepción de la orden de pago y su ejecución respectivamente, de manera que puedan identificar la operación de pago, conocer su importe o, cuando proceda, el tipo de cambio utilizado.

El contenido de esta información es:

- Una referencia que permita al ordenante identificar la operación de pago y, cuando esté disponible, información relativa al beneficiario;
- el importe de la operación de pago en la moneda utilizada en la orden de pago;

- la cantidad total correspondiente a los gastos de la operación de pago que deba abonar el ordenante y, en su caso, un desglose de las cantidades correspondientes a dichos gastos;
- en caso de que la operación de pago incluya un cambio de divisa, el tipo de cambio utilizado en la operación de pago por el proveedor de servicios de pago del ordenante, o una referencia de éste, y el importe de la transacción tras la conversión de moneda; y
- la fecha de recepción de la orden de pago.

En conclusión, salvo la normativa señalada el resto de regulación deriva de las condiciones generales de tarjetas, donde existe una cláusula, en el apartado relativo a la utilización de la tarjeta, del siguiente tenor:

“Para iniciar órdenes de pago, el titular deberá facilitar la lectura de la tarjeta por los dispositivos mecanizados (cajeros automáticos, datáfonos, etc.) que vayan a intervenir en su procesamiento, según el tipo de servicio que se desee obtener, e introducir personalmente el número de identificación personal (PIN) que “X” le haya facilitado, excepto en las modalidades que no lo requieran, cuyo tecleo tiene la consideración de autorización y aceptación de la operación de pago. En las órdenes de pago realizadas para adquirir bienes y servicios en establecimientos en los que no se requiera el PIN, además de presentar la tarjeta para su lectura por un dispositivo mecanizado o para la copia de los datos relativos a la identificación de la tarjeta, tratándose de dispositivos no mecanizados, el titular deberá acreditar su identidad mediante el documento oficial de identificación, si lo solicita el establecimiento, y firmar la factura extendida por éste. Cuando dichas operaciones se realicen para adquirir bienes y servicios mediante un sistema de contratación no presencial que no permita la lectura directa de la tarjeta, será necesario que su titular facilite los datos relativos a la identificación de la tarjeta que su proveedor de bienes y servicios le solicite (numeración, fecha de caducidad, código de verificación de la tarjeta) y, en su caso, el tecleo personal del PIN o de las claves que “X” le haya facilitado para realizar este tipo de operaciones” (condición general específica de tarjetas de La Caixa, tras la adaptación legal motivada por la Ley de Servicios de Pago).