



Universidad  
de La Laguna  
Facultad de Derecho



Grado en: Derecho.

Facultad de Derecho.

Universidad de La Laguna.

Curso 2015/2016

Convocatoria: Julio.

# LOS SERVICIOS DE INICIACIÓN DE PAGOS E INFORMACIÓN SOBRE CUENTAS

*(“Payment initiation and account information services”)*

- Realizado por: Javier López-Montero Alcántara.
- Tutorizado por: Dr. Carlos Trujillo Cabrera.
  
- Departamento: Derecho Civil.
- Área de conocimiento: Derecho Civil.

## ABSTRACT

In a consumer society like ours, the protection of the guarantees of users and consumers is one of the crucial factors in order to improve the development of the country, particularly within the sphere of the e-commerce, since it will become the future of our society's trade.

On the other hand, as a result of the great innovations that this sector is currently experiencing, new types of services are happening in new ways, such as information services regarding accounts and initiation of payments. Consequently, it is necessary to keep in mind several questions with regard to its proper regulations and, for that matter, if some failures could exist with reference to the consumer's guarantees and rights.

Due to all that, it is important to provide a comprehensive review to the applicable regulations to these services, now and in the future, in order to determine the extent to which consumers' rights are protected.

## RESUMEN

La protección de las garantías de los consumidores y usuarios, en una sociedad consumista como en la que vivimos, es uno de los factores más importante para el desarrollo y progreso del país, y más aún, dentro del ámbito de la contratación electrónica, puesto que esta constituye el presente y futuro del comercio en nuestra sociedad.

Por otro lado, como consecuencia de las grandes innovaciones que sufre este sector año tras año, nacen progresivamente nuevos tipos de servicios, como son los servicios de información sobre cuentas e iniciación de pagos, con los que, cabe plantearse una serie de cuestiones respecto a su correcta regulación, y por ende, si pueden existir deficiencias en las garantías y derechos de los consumidores.

Es por todo ello, por lo que procederemos a estudiar la regulación aplicable a estos servicios, tanto presente como futura, y determinar en qué medida quedan protegidos los derechos del consumidor.

## ÍNDICE

<b>1. Introducción. Nuevos servicios complementarios a los pagos por Internet.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Problemas jurídicos inherentes al nacimiento de estos servicios en España.....</b>	<b>8</b>
<b>3. Regulación actual de estos servicios en nuestra normativa.....</b>	<b>10</b>
<b>4. La posible solución al problema, la nueva Directiva (UE) 2015/2366, sobre los Servicios de Pago.....</b>	<b>20</b>
<b>5. La Directiva (UE) 2015/2366, ¿nos encontraremos ante una mejora efectiva para nuestro ordenamiento?.....</b>	<b>30</b>
<b>6. Conclusión.....</b>	<b>32</b>
<b>7. Bibliografía.....</b>	<b>34</b>

Abreviaturas:

EBA European Banking Authority.

CE Comisión Europea.

CE Constitución Española.

DSP Directiva 2007/64/CE, sobre Servicios de Pago.

DSP2 Directiva (UE) 2015/2366, sobre Servicios de Pago.

FJ Fundamento Jurídico.

LO Ley Orgánica.

LOPD Ley Orgánica de Protección de Datos.

LSP Ley de Servicios de Pago.

LSSICE Ley de Servicios de la Sociedad de Información y de Comercio Electrónico.

OCU Organización de Consumidores y Usuarios

RDL Real Decreto Legislativo.

SIC Servicios de información sobre cuentas.

SIP Servicios de iniciación de pagos.

STC Sentencia del Tribunal Constitucional.

TC Tribunal Constitucional.

TRLGDCU Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

TJUE Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

UE Unión Europea.

## 1. Introducción a los nuevos servicios complementarios a los pagos por Internet.

Hoy en día, la evolución del comercio electrónico nos ha transportado a redes de comunicación públicas, es decir, de acceso libre, y de alcance mundial. En concreto, el nuevo entorno que se cierne sobre nosotros y que posibilita la creación de un mercado global al que todos, empresarios, Administración, consumidores, etc., pueden dirigirse y desarrollar sus funciones y un amplio abanico de actividades, no es otro que Internet<sup>1</sup>. Y es que la Red de Internet ha ido creciendo hasta pasar de ser una herramienta utilizada inicialmente por militares y más tarde por universitarios, a convertirse después en un medio más de comunicación al alcance de la mayoría de la población de los países desarrollados<sup>2</sup>.

En primer lugar, y antes de comenzar con los servicios a través de Internet objeto de estudio, debemos entender en qué consiste la contratación electrónica. El concepto de “contrato electrónico” se puede definir como “*un acuerdo de voluntades de dos o más personas distantes una o unas de otras generadas a través del medio electrónico y dirigido a crear obligaciones entre ellas*”<sup>3</sup>. Otra definición posible es, “*como contrato celebrado sin la presencia física simultánea del comprador y del vendedor, transmitiéndose la propuesta de contratación del vendedor y la aceptación por medios electrónicos o telemáticos*”<sup>4</sup>.

El comercio electrónico (también conocido como “*e-commerce*”<sup>5</sup>) permite ejecutar negocios jurídicos relativos a la prestación de bienes y servicios a través de amplios catálogos que posibilitan ofertas a través de redes electrónicas o informáticas, de cualquier tipo de servicio ofrecido por empresarios o profesionales, y que constituyen un nuevo mercado virtual<sup>6</sup>, cuyas ventajas son:

- *Accesibilidad*, puesto que puede accederse a Internet de manera sencilla y asumiendo un coste muy bajo en cualquier parte del mundo;

<sup>1</sup> MATEO HERNÁNDEZ, J.L., *El dinero electrónico en internet*, Ed. Comares, Granada, 2005, p. 24.

<sup>2</sup> FERREIRO T., TANCO MARIO., *El comercio electrónico en Internet. Distribución y Consumo*, nº 35, p.1: [consultado: 25 de junio de 2016] <http://bit.ly/29mxgfy>

<sup>3</sup> MORENO NAVARRETE, M.A., *Derecho del Comercio Electrónico*, Ed. Marcial Pons, Madrid, 2002, p.32.

<sup>4</sup> PERALES VISCALSILLAS, M.P., *Comercio Electrónico y protección de los consumidores*, Ed. La Ley, Madrid, 2001, p. 408.

<sup>5</sup> El término “e-commerce” procede de la lengua inglesa, de las palabras “electronic commerce”.

<sup>6</sup> VEGA VEGA J.A., *Contratos electrónicos y protección de los consumidores*, Ed. Reus, Madrid, 2005, p. 36.

- *Conectividad global*, ya que los usuarios de la red de redes únicamente deben conocer a quién quieren dirigirse o qué servicios quieren obtener, sin mayores indicaciones adicionales;
- *Facilidad de uso*, pues resulta verdaderamente sencillo para cualquier persona, por mínimos que sean sus conocimientos sobre informática, acceder a cualesquiera de los servicios que se prestan;
- *Independiente de la distancia*, en vista de que con carácter general los costes para conectar con otro usuario o servicio que se halle en la otra parte del mundo, en tiempo, esfuerzo y dinero, son los mismos que los empleados para conectar con un usuario o servicio de la propia ciudad;
- No existe *ninguna limitación temporal*, lo que permite contratar cualquier día del año en cualquier momento;
- *Escalabilidad*, puesto que se posibilita el acceso de una multitud de usuarios al mismo tiempo a una misma pagina comercial determinada, e incluso celebrarse una multitud de contratos durante esas conexiones;
- *Reducción de costes*, debido a la eliminación de intermediarios y de establecimientos abiertos al público, así como a la supresión de una parte del material impreso (catálogos, manuales de servicio y operación).
- *Gestión de recursos humanos*, ya que gracias a internet es posible realizar tareas para las cuales se precisa un número menor de personas que el inicialmente destinado a cumplir idénticas tareas utilizando los medios tradicionales de transmisión de datos, así como una gestión más eficaz y ágil de la información entre los trabajadores de las empresas<sup>7</sup>.

Como acabamos de explicar, son muchas las ventajas que Internet aporta de cara a mejorar el acceso e intercambio de información y a potenciar el comercio electrónico y los elementos que lo integran, dentro de los cuales queda enmarcada la materia objeto de estudio, los servicios complementarios a los servicios de pago a través de Internet para los consumidores, servicios que, en algunos casos, se caracterizan por gozar de una alta complejidad técnica, aumentando con ello los riesgos que entrañan, y obligando, por tanto, a intervenir al legislador para así poder garantizar al consumidor su seguridad y óptima utilización.

---

<sup>7</sup> MATEO HERNÁNDEZ, J.L., *El dinero electrónico en internet*, Ed. Comares, Granada, 2005, p. 31 y ss.

Entre la gran cantidad de servicios complementarios a los pagos estudiaremos, por ser de los más relevantes y por toda la problemática que les acompaña, los servicios de iniciación de pagos y los de información sobre cuentas.

Trataremos en primer lugar, el servicio de iniciación de pagos (en adelante SIP), que se puede definir como todo aquel “*servicio que permite iniciar una orden de pago, a petición del usuario del servicio de pago, respecto de una cuenta de pago abierta con otro proveedor de servicios de pago*”<sup>8</sup>.

En otras palabras, este servicio permite al consumidor abonar el precio de un producto o servicio a través de Internet, sin necesidad de disponer en el momento del pago de una tarjeta o de acceso a su cuenta bancaria, poniendo a disposición del mismo una plataforma tecnológica que sirve de enlace entre la web del comerciante y el banco en el que el consumidor tiene su cuenta. El proveedor de servicios de iniciación gestiona la orden de pago tanto con el comerciante como con el banco, facilitándole así al consumidor la compra del producto o servicio.

Además, ofrece al comerciante la seguridad de que el pago se ha iniciado, por lo que propiciará que éste entregue el bien o preste el servicio sin dilaciones innecesarias<sup>9</sup>. Modelos de proveedores de este tipo de servicio pueden ser Sofort, o Trustly<sup>10</sup>.

Por su parte, el servicio de información sobre cuentas (en adelante SIC) se puede definir como el “*servicio en línea cuya finalidad consiste en facilitar información agregada sobre una o varias cuentas de pago de las que es titular el usuario del servicio de pago bien en otro proveedor de servicios de pago, bien en varios proveedores de servicios de pago*”<sup>11</sup>.

El fin perseguido por este servicio es el de minimizar el tiempo que pasamos revisando el estado de nuestras cuentas, facilitando al usuario la gestión de sus cuentas bancarias mediante una visión global e inmediata de su situación financiera. Permite reunir la información de bancos y tarjetas en un solo lugar, categorizar los gastos y

---

<sup>8</sup> Definición establecida en el artículo 4.15. de la Directiva (UE) 2015/2366, de 25 de noviembre de 2015.

<sup>9</sup> Considerando nº 29 de la Directiva (UE) 2015/2366, de 25 de noviembre de 2015.

<sup>10</sup> Respectivos enlaces a los servicios: [www.sofort.com](http://www.sofort.com) / [www.trustly.com](http://www.trustly.com), [consultado: 20 de junio de 2016].

<sup>11</sup> Definición establecida en el artículo 4.16 de la Directiva (UE) 2015/2366, de 25 de noviembre de 2015.

recibir alertas y notificaciones en tiempo real cada vez que se produzcan movimientos en las cuentas. Ejemplos de proveedores de este servicio son Fintonic, Yodlee o Mint<sup>12</sup>.

Una vez introducidos, procederemos a advertir cuál es la problemática que acompaña a la regulación de los mismos.

## **2. Problemática jurídica inherente al nacimiento de estos servicios en España.**

Estos servicios conexos a los servicios de pago a los que se ha hecho referencia han surgido de forma progresiva en estos últimos doce años, adquiriendo una mayor importancia y notoriedad tras la publicación de la legislación española vigente en materia de servicios de pago, compuesta por la Ley 16/2009 (LSP) y el Real Decreto 712/2010, ambas reflejo de la Directiva 2007/64/CE (DSP), de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago, que precisamente dejaba fuera de su ámbito de aplicación, según se establece en su artículo 3.j)<sup>13</sup>.

Las principales consecuencias de la exclusión de estos servicios de la DSP son la existencia de una situación de inseguridad jurídica, los posibles riesgos de seguridad en la cadena de pago y la desprotección de los consumidores<sup>14</sup>. Además, algunos de estos proveedores excluidos del ámbito de aplicación de la Directiva, ahora están compitiendo con los proveedores de los servicios que sí quedan regulados por la misma, lo que conlleva el disfrute de ventajas competitivas injustificadas (por ejemplo, en términos de capital inicial, los fondos propios necesarios, salvaguarda de recursos u obligaciones y responsabilidades frente a los consumidores) que se traducen en un campo de juego desnivelado, en el que se crean deficiencias en la protección de los consumidores.<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> Respectivos enlaces a los servicios: [www.fintonic.com](http://www.fintonic.com) / [www.yodlee.com](http://www.yodlee.com) / [www.mint.com](http://www.mint.com), [consultado: 20 de junio de 2016]

<sup>13</sup> Directiva 2007/64/CE, Art. 3.j): “*La presente Directiva no se aplicará a las actividades siguientes: 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 el tratamiento y almacenamiento de datos, servicios de confianza y de protección de la intimidad, autenticación de datos y entidades, la tecnología de la información y el suministro de redes de comunicación, suministro y mantenimiento de terminales y dispositivos empleados para los servicios de pago*”.

<sup>14</sup> Considerando nº 4 de la Directiva (UE) 2015/2366, de 25 de noviembre de 2015.

<sup>15</sup> Establecido en: *Proposal for a directive of the European parliament and of the Council on payment services in the internal market and amending Directives 2002/65/EC, 2013/36/UE and 2009/110/EC and repealing Directive 2007/64/EC*, de 24 de julio de 2013. Disponible en web [consultado: 29 de junio de 2016]: [https://www.ecb.europa.eu/ecb/legal/pdf/com2013\\_0547en001.pdf](https://www.ecb.europa.eu/ecb/legal/pdf/com2013_0547en001.pdf)

Otra de las consecuencias de la no sujeción a estas normas es que las entidades proveedoras de estos servicios en los Estados miembro de la UE, no se encuentran sometidas a la supervisión de la Autoridad Bancaria Europea (cuyo representante español es el Banco de España<sup>16</sup>), sobre la que hablaremos más adelante. Esto supone la ausencia de un proceso de regulación y supervisión prudencial sobre dichas entidades, diseñado para garantizar el buen funcionamiento del sistema financiero, su eficiencia y estabilidad, y defender así el interés público<sup>17</sup>.

Por todo ello, estas entidades parecen quedar inmersas en un vacío legal, puesto que no existe una regulación específica para ellas, conllevando un alto grado de inseguridad jurídica en el seno de unos servicios que, para llevar a cabo su actividad, requieren del acceso a determinadas credenciales del usuario de las entidades financieras, fundando una serie de cuestiones que abarcan desde la propia protección y seguridad del consumidor, hasta el cumplimiento del derecho a la protección de datos.

De hecho, fruto de toda esta situación (exención de cumplir con los requisitos exigidos en la DSP, no supervisión, etc.), nace un estado de desconfianza por parte de las entidades financieras a la hora de llegar a acuerdos con ellos, produciéndose conflictos relativos al acceso a los datos de sus clientes por parte de los proveedores de los SIC y SIP, desembocando en procesos administrativos sobre competencia desleal, ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia<sup>18</sup>.

En consecuencia, queda en entredicho, tanto la efectiva protección de sus usuarios como el respeto a la protección de datos o la legislación aplicable a la prestación de estos servicios. Esto es un ejemplo más, aunque a pequeños rasgos, de cómo el derecho, por su propia naturaleza<sup>19</sup>, siempre va un paso por detrás de la realidad que nos rodea.

---

<sup>16</sup> Disponible en web [consultado: 30 de junio de 2016]: <http://bit.ly/29oP9vP>

<sup>17</sup> Página web del Banco de España, área de Supervisión: [www.bde.es/bde/es/areas/supervision/](http://www.bde.es/bde/es/areas/supervision/) [consultado: 15 de junio de 2016].

<sup>18</sup> Resolución Expediente S/DC/0536/14, CAIXABANK, de 29 de septiembre de 2015 [Internet].

Disponible en web [consultado: 01 de julio de 2016]: <http://bit.ly/29nSmLR>

<sup>19</sup> DIÉGUEZ MÉNDEZ, Y.; *El derecho y su correlación con los cambios de la sociedad. Derecho y cambio social* [en línea]. P. 2, “[...] el Derecho tiene carácter regulador, fija y consagra lo obtenido, lo querido y como resultado de tal función se dictan las disposiciones aseguradoras de las conquistas. [...] Esta función muestra al Derecho como un fenómeno posterior al hecho, como ente legitimador jurídico, portador de la validez formal posterior en tanto asiste al cambio, pero consolidando jurídicamente las modificaciones que en las costumbres, concepciones e instituciones de la sociedad se vienen produciendo durante un determinado período histórico, las que no tendrían ninguna estabilidad si no obtienen una consagración jurídica”. Disponible en web [consultado: 27 de junio de 2016]: <http://bit.ly/29kkVMZ>

Es por tanto evidente la necesidad de una actualización legislativa que regule de forma firme y clara todas estas lagunas legales, razón por la que se ha llevado a cabo la creación una nueva directiva, la Directiva (UE) 2015/2366, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior (y por la que quedará derogada<sup>20</sup> la Directiva 2007/64/CE).

### **3. Regulación actual de estos servicios en nuestra normativa.**

En España, y en el resto de Estados miembro de la UE, estos servicios se encuentran, por tanto, en medio de un limbo regulatorio, en el que no existen ni unas directrices ni unos actores claros y que, en la actualidad, no se encuentra controlado por ningún supervisor. Hasta que no se publique la Ley que transponga la Directiva (UE) 2015/2366, no existirá una regulación armonizada para este tipo de prestadores de servicio, quedando sujetos básicamente a la siguiente normativa.

Estos prestadores de servicios deberán cumplir con la normativa de defensa de los consumidores (RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios) en lo que respecta a la protección de los derechos de los mismos; con la normativa de protección de datos (Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal) en relación al tratamiento, la salvaguarda de los datos personales y los derechos de los consumidores sobre ellos. Por otro lado, también quedarán sujetos a la legislación aplicable a la contratación electrónica (Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico) en lo que respecta a la contratación de sus servicios a través de Internet.

A continuación, vamos a estudiar las tres leyes, y poder, tras ello, determinar en qué y cómo afectan tanto a los proveedores de los servicios como a los usuarios de los mismos:

---

<sup>20</sup> Según el art. 114 de la Directiva (UE) 2015/2366, “*La Directiva 2007/64/CE queda derogada con efectos a partir del 13 de enero de 2018*”

a) Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. (TRLGDCU)<sup>21</sup>

En primer lugar, relacionado con el objeto de trabajo, tenemos que destacar la Ley 3/2014<sup>22</sup>, de 27 de marzo, por la que se modificó el TRLGDCU, a fin de transponer al derecho interno la Directiva 2011/83/UE<sup>23</sup>. Esta reforma tuvo lugar por la creciente demanda social de más protección al consumidor en el ámbito del comercio electrónico y la compra de productos on-line, y con la misma, se cambiaron distintos aspectos del TRLGDCU, tales como la definición legal de “consumidor y usuario”<sup>24</sup>, así como la información precontractual, las cláusulas abusivas, el concepto de empresario, etc.<sup>25</sup>

En segundo lugar, debemos atender a los derechos básicos de los consumidores y usuarios, plasmados en los artículos 8 a 21 del TRLGDCU. Estos son, fundamentalmente, los siguientes:

- Protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud o seguridad (art. 11).
- Información correcta y adecuada sobre los diferentes bienes y servicios (art. 17), y dar cuenta específica de los riesgos en que incurren (art. 12).
- Actuación por parte de las administraciones competentes que garantice una adecuada protección de sus intereses, o ante situaciones de riesgo para su salud o seguridad (art. 15). Se incluyen aquí la participación en el procedimiento de elaboración de leyes que les afecten directamente, así como la representación de sus intereses a través de las asociaciones de consumidores (artículos 22 a 39).
- Protección de sus legítimos intereses económicos y sociales (art. 19), y en particular frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos (las condiciones generales y las cláusulas abusivas quedan reguladas en el Título II del Libro segundo).

<sup>21</sup> BOE nº 287, del 30 de noviembre de 2007.

<sup>22</sup> BOE nº76 de 28 de marzo de 2014.

<sup>23</sup> Diario Oficial de la Unión Europea núm. L 304/64, de 22 de noviembre de 2011.

<sup>24</sup> En el artículo 3 del TRLGDCU, se define a los consumidores y usuarios como “*las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión [...]*”. Por lo tanto, vemos que los usuarios de los SIC y SIP entran dentro del ámbito de aplicación de la Ley.

<sup>25</sup> ANCOS FRANCO, H., *La protección de los consumidores en la comercialización a distancia de los servicios financieros: una perspectiva de derecho comunitario europeo*. Enlace [consultado: 28 de junio de 2016]: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/195319.pdf>

- Exigir a los empresarios el cumplimiento de sus obligaciones (art. 13) en la puesta a disposición de bienes y servicios a los consumidores.

Por otro lado, hay que destacar las disposiciones generales sobre contratos con consumidores, recogidas en el Libro segundo de esta Ley. Se establece el ámbito de aplicación en su artículo 59, señalando que “*son contratos con consumidores y usuarios los realizados entre un consumidor o un usuario y un empresario*”. Dentro de este Libro, debemos centrar nuestro estudio en su Título III, donde quedan regulados los “*contratos celebrados a distancia*”, entendiéndose como tales “*los contratos celebrados con los consumidores y usuarios en el marco de una actividad empresarial, sin la presencia física simultánea de los contratantes, siempre que la oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el empresario*” (art. 92).

A lo largo de este Título, se establecen una amplia variedad de obligaciones para el empresario, mostrando un claro carácter garantista y protector del consumidor. Un ejemplo de dichas obligaciones es la obligación del suministro de información precontractual (regulado en el artículo 97), por el cual, “*antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible, [...] la información relevante, veraz y suficiente sobre las características del contrato [...]. La información precontractual debe facilitarse al consumidor y usuario de forma gratuita y al menos en castellano*”.

Especial importancia recae sobre el artículo 94 del TRLGDCU, ya que en él nos remite a la “*normativa específica sobre servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico*” (art. 94) para el caso de contratación a distancia por medios electrónicos, que es la que nos ocupa. Aquí se establece una relación de complementariedad, permitiendo la aplicación de esta ley en todo aquello que la LSSICE no regule, pero respaldando la primacía de ésta última en caso de conflicto<sup>26</sup>. Más adelante, como ya hemos señalado, estudiaremos dicha ley.

---

<sup>26</sup> GARCÍA ONRUBIA, J., Trabajo Fin de Máster: *Aspectos jurídicos de la contratación a distancia en España.*, 2014. Identificador (consultado: 2 de julio de 2016): <http://hdl.handle.net/10317/4272>

b) Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.<sup>27</sup>

En primer lugar, debemos tener en cuenta que, con la gradual implantación de las nuevas tecnologías en todos los ámbitos de la sociedad se pone de relieve el nacimiento de un nuevo problema en el tratamiento y respeto de datos personales: la necesidad del establecimiento de mecanismos de protección de los datos desde su recogida, pasando por el tratamiento y almacenamiento, hasta su posible cesión a terceros.

Esto va íntimamente relacionado con la obligatoriedad de identificación de todas las personas que participan en el comercio electrónico, surgiendo cuestiones tales como la necesidad de que los datos circulen por la red, la imposibilidad de conocer el uso que el receptor de datos va a hacer de los mismos y, finalmente, la consideración de que una acumulación de datos va a permitir, mediante el estudio sociológico o de otra índole, esbozar el perfil de una persona, que, posteriormente, podría ser utilizado con fines ilegítimos<sup>28</sup>. Es pues, imprescindible tutelar los derechos de las personas intervinientes en la contratación por este medio.

Por todo lo comentado, nace en España la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de los datos de carácter personal, resultado de la transposición de la Directiva 95/46/CE del Parlamento y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos<sup>29</sup> (la cual quedará derogada el 25 de mayo de 2018<sup>30</sup> por el nuevo Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos<sup>31</sup>). El derecho fundamental de la protección de los datos<sup>32</sup> busca garantizar a la persona un

<sup>27</sup> *Boletín Oficial del Estado* núm. 298, de 14 de diciembre de 1999. Esta Ley derogó la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de Octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de los Datos de Carácter Personal.

<sup>28</sup> MUNAR BERNAT, P., op. cit., pp. 276-77; DRUMMOND, V., op. cit., pp. 54 ss.

<sup>29</sup> *Diario Oficial* núm. L 281, de 23 de noviembre de 1995, pp. 0031 ss.

<sup>30</sup> Según el artículo 94 del Reglamento (UE) 2016/679, donde se regula la derogación de la Directiva 95/46/CE.

<sup>31</sup> *Diario Oficial de la Unión Europea* núm. L 119/1, de 4 de mayo de 2016.

<sup>32</sup> Este derecho queda recogido en el artículo 18.4 de la Constitución Española, en el que se establece que “La ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos”. Queda por tanto regulado dentro del derecho fundamental al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, pero, no obstante, según la interpretación dada por el Tribunal Constitucional en el Fundamento Jurídico 6 de la *STC 254/1993, de 20 de julio* [RTC 1993/254], este derecho es, “en sí mismo, un derecho o libertad fundamental”,

poder de control sobre cualquier tipo de dato personal, sobre su uso y destino, con el propósito de impedir su tráfico ilícito y lesivo para la dignidad y el derecho afectado.<sup>33</sup>

A continuación, mencionaremos los derechos de las personas recogidos en esta ley dirigidos a proteger su privacidad o intimidad, siendo estos, los siguientes<sup>34</sup>:

- Derecho a ser informado (art. 5). Este derecho actúa en la recogida de datos, donde *“los interesados deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco sobre los siguientes puntos: a) de la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información; b) del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas; c) de las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos; d) de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición; e) de la identidad y dirección del responsable del tratamiento [...]”*
- Derecho de consulta y acceso (artículos 14 y 15). Se determina en el artículo 14 que *“el afectado o cualquier persona podrá conocer, recabando a tal fin la información oportuna del Registro General de Protección de Datos, la existencia de tratamiento de datos de carácter personal, sus finalidades y la identidad del responsable del tratamiento. El Registro General será de consulta pública y gratuita”*. Para facilitar este derecho, en el artículo 4.6 se establece que *“los datos de carácter personal serán almacenados de forma que permitan el ejercicio del derecho de acceso, salvo que sean legalmente cancelados”*.

Por su parte el artículo 15, y para completar ese derecho de información, dispone que *“el interesado tendrá derecho a solicitar y obtener gratuitamente información de sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento, el origen de dichos datos, así como las comunicaciones realizadas o que se prevén hacer de los mismos [...]”*

---

reconociéndolo como un derecho fundamental autónomo (Este FJ 6, se reitera más adelante en: la STC 143/1994 [RTC 1994/143], en su FJ7; en la STC 11/1998 [RTC 1998/11], en su FJ 4; y en la STC 94/1998 [RTC 1998/94], en su FJ 6).

<sup>33</sup> BARRIUSO RUIZ, C., *La contratación electrónica*, 2º ed., cit., p. 425.

<sup>34</sup> VEGA VEGA J.A., *Contratos electrónicos y protección de los consumidores*, Editorial Reus, Madrid, 2005, p. 375.

- Derecho a una recogida lícita y legal. De conformidad con el artículo 6 de la Directiva 95/46/CE, el artículo 4.7 de la Ley Orgánica 15/1999 prohíbe que la recogida de datos se realice por medios fraudulentos, desleales o ilícitos. Para ello, se requerirá el consentimiento del afectado cuando así sea legalmente exigible, salvo que se cumpla alguna de las excepciones<sup>35</sup> reguladas en la ley.
- Derecho de rectificación y cancelación<sup>36</sup>. En el artículo 16 se regula el derecho de rectificación o cancelación, facultando al afectado o interesado para exigir del responsable<sup>37</sup> del tratamiento la rectificación o cancelación de los datos de carácter personal *“cuyo tratamiento no se ajuste a lo dispuesto en la Ley y, en particular, cuando tales datos resulten inexactos o incompletos. El responsable del tratamiento tendrá la obligación de hacer efectivo el derecho de rectificación o cancelación del interesado en el plazo de diez días”*. Una vez se haya hecho efectivo el derecho de cancelación, se procederá al *“bloqueo de los datos, conservándose únicamente a disposición de las Administraciones Públicas, jueces y tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de éstas. Cumplido el citado plazo deberá procederse a la supresión”*.
- Derecho de oposición. Este derecho queda recogido en el artículo 6.4 de la Ley, y faculta al afectado, *en los casos en que no sea necesario su consentimiento para el tratamiento de los datos de carácter personal, y siempre que una ley no disponga lo contrario, a oponerse a su tratamiento*

---

<sup>35</sup> Las excepciones sobre la necesidad del consentimiento del afectado para el tratamiento de los datos de carácter personal quedan recogidas en el artículo 6.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

<sup>36</sup> En relación con los derechos de cancelación y oposición, debemos destacar como novedad la inclusión del derecho de supresión (conocido como el “derecho al olvido”) en el artículo 17 del Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016. La inclusión de esta novedad en el nuevo Reglamento, es fruto directo de la sentencia 2014/85 dictada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) el 13 de mayo de 2014, en el caso Google Spain S.L. contra la Agencia Española de Protección de Datos [TJCE 2014/85]. El “derecho al olvido” hace referencia al derecho a impedir la difusión de información personal a través de internet cuando su publicación no cumple los requisitos de adecuación y pertinencia previstos en la normativa. En concreto, incluye el derecho a limitar la difusión universal e indiscriminada de datos personales en los buscadores generales cuando la información es obsoleta o ya no tiene relevancia ni interés público, aunque la publicación original sea legítima. Es una manifestación de los tradicionales derechos de cancelación y oposición en el ámbito de internet.

<sup>37</sup> En el artículo 3.d) de la LOPD se define el concepto de “responsable del fichero o tratamiento” como *“persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo, que decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento.”*

*cuando existan motivos fundados y legítimos<sup>38</sup> relativos a una concreta situación personal. En tal supuesto, el responsable del fichero excluirá del tratamiento los datos relativos al afectado.”*

- Derecho a la impugnación de valoraciones. En el artículo 13 de la Ley se normaliza este derecho, pudiendo resumirse en los siguientes términos: Todos los ciudadanos tienen derecho a no verse sometidos a una decisión con efectos jurídicos, a un acto administrativo o a una decisión privada, que se basen únicamente en un tratamiento de datos destinados a evaluar determinados aspectos de su personalidad o comportamientos, deduciendo de todo esto una consecuencia lógica: *la valoración sobre el comportamiento de los ciudadanos, basada en un tratamiento de datos, únicamente podrá tener valor probatorio a petición del afectado<sup>39</sup>.*
- Derecho a indemnización. Queda recogido en el artículo 19 de la Ley, dando al interesado derecho a ser indemnizado en aquellos casos en los que haya sufrido un daño o lesión en sus bienes o derechos, como consecuencia del incumplimiento de lo dispuesto en la LOPD por el responsable o el encargado<sup>40</sup> del tratamiento.

Además de todos estos derechos, debemos prestar especial atención, por su relación con los servicios de información sobre cuentas e iniciación de pagos, a los artículos 11 y 12 de la LOPD donde se regulan, respectivamente, la comunicación de datos y el acceso a los datos por cuenta de terceros<sup>41</sup>.

En el artículo 11, se establece un régimen restrictivo para la cesión o comunicación de datos<sup>42</sup>, por el que los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente

<sup>38</sup> Se establece en el artículo 14 de la Directiva 95/46/CE que los Estados reconocerán al interesado el derecho a oponerse al menos en los supuestos que se trate de excepciones a la prohibición de tratamiento por motivos de misión de interés público o de satisfacción de interés legítimo, así como en los casos de publicidad o promoción comercial.

<sup>39</sup> VEGA VEGA J.A., *Contratos electrónicos y protección de los consumidores*, Editorial Reus, Madrid, 2005, p. 380.

<sup>40</sup> En el artículo 3.g) de la LOPD se define el concepto de “encargado del tratamiento” como “la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que, sólo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.”

<sup>41</sup> VEGA VEGA J.A., *Contratos electrónicos y protección de los consumidores*, Editorial Reus, Madrid, 2005, p. 386.

<sup>42</sup> En el artículo 3.i) de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, se establece la definición de comunicación de datos, entendiéndose como tal “toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado”.

relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado. No obstante, se establecen en el segundo apartado de este mismo artículo, una serie de excepciones donde, anteponiendo el interés general, no será necesario dicho consentimiento.

En cuanto al acceso a los datos por cuenta de terceros, si no existiese la regulación del artículo 12, el acceso de terceros a los datos como consecuencia de la necesidad de prestar un servicio al responsable, como ocurre en nuestro caso con los SIP y los SIC, debería considerarse prohibido por cuanto podría calificarse como un acto de comunicación. Para salvar esta contingencia el artículo 12 de la LOPD establece que *“no se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento”*.

Ahora bien, para regular en lo posible este supuesto y evitar situaciones de abuso de derecho o fraude de ley, se encarga la norma de establecer los siguientes requisitos necesarios:

- *“La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato [...], estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente procesará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.”* (art. 12.2. párrafo 1º)
- En el contrato se estipulará, asimismo, las medidas de seguridad a adoptar para evitar su alteración, pérdida, o tratamiento y acceso no autorizado, conforme a lo estipulado en el artículo 9<sup>43</sup> de la Ley. (art. 12.2. párrafo 2º)
- *“Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, [...].”* (art. 12.3)
- *“En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contratos, será considerado también responsable del tratamiento,*

---

<sup>43</sup> En el artículo 9 de la LO 15/1999 se regula la “Seguridad de los Datos”.

*respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.” (art. 12.4)*

Por lo tanto, podemos concluir afirmando que, tras el estudio de la LOPD, los derechos de los usuarios de los SIP y SIC, quedan totalmente blindados respecto al uso, almacenamiento y transmisión de los datos de carácter personal.

c) Ley 34/2002, de 11 de julio, sobre Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.<sup>44</sup> (en adelante LSSICE)

La LSSICE tiene como objeto la incorporación al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2000/31/CE<sup>45</sup>, de 8 de junio, relativa a determinados aspectos de los servicios de la sociedad de la información, en particular, el comercio electrónico en el mercado interior (conocida como Directiva sobre el comercio electrónico)<sup>46</sup>.

Tras la lectura de la Exposición de Motivos de la LSSICE<sup>47</sup> se puede deducir el espíritu que dimana en orden a proteger a los destinatarios de los servicios. La normativa del comercio electrónico supone el reforzamiento de dos principios: la protección de los intereses de los destinatarios de servicios y el más tradicional principio de la protección de los intereses de los consumidores<sup>48</sup>.

Se trata del primer texto normativo que, con carácter general, aborda las transacciones efectuadas por medios electrónicos, reconociendo la validez y eficacia de los contratos electrónicos<sup>49</sup>.

Nos encontramos ante una norma con un amplio ámbito de aplicación, cuyo artículo 1.1<sup>50</sup> se refiere a unos objetivos de los más heterogéneos y que básicamente se reconducen a la *regulación del régimen jurídico de los servicios de la sociedad de*

<sup>44</sup> BOE nº 166, del 12 de julio de 2002.

<sup>45</sup> Diario Oficial nº L178 de 17 de julio de 2000, p. 0001 – 0016.

<sup>46</sup> Exposición de Motivos I de la LSSICE.

<sup>47</sup> Página web institucional [consultado: 29 de junio de 2016]: <http://bit.ly/1EBFdDz>

<sup>48</sup> Cfr. ARRANZ ALONSO, L., *Los contratos del comercio electrónico*, en *Derecho de Internet. La ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico*, cit., pp. 202 y ss.

<sup>49</sup> FERNÁNDEZ PÉREZ, N. *La contratación electrónica de servicios financieros*, Ed. Marcial Pons, Madrid, 2003, p. 95.

<sup>50</sup> El artículo 1.1 de la LSSICE establece lo siguiente: “*Es objeto de la presente Ley la regulación del régimen jurídico de los servicios de la sociedad de la información y de la contratación por vía electrónica, en lo referente a las obligaciones de los prestadores de servicios incluidos los que actúan como intermediarios en la transmisión de contenidos por las redes de telecomunicaciones, las comunicaciones comerciales por vía electrónica, la información previa y posterior a la celebración de contratos electrónicos, las condiciones relativas a su validez y eficacia y el régimen sancionador aplicable a los prestadores de servicios de la sociedad de la información*”.

*información*, en el sentido en que son definidos tales servicios en el Anexo de la Ley<sup>51</sup>. Sin embargo, el propio artículo 1.1 se refiere a otros objetivos mucho más concretos: la *contratación por vía electrónica*, las *comunicaciones comerciales por vía electrónica*, la *información previa y posterior a la celebración de contratos electrónicos*, así como las *condiciones relativas a su validez y eficacia* (la de los contratos electrónicos). Todo ello incide de una manera muy directa en la defensa de los consumidores<sup>52</sup>.

Por otro lado, tenemos que incidir en la necesidad de que, con carácter previo a la contratación, el consumidor o usuario tenga al alcance una serie de datos que le permitan tener mayor conocimiento del tipo de contrato que va a realizar, de las obligaciones que asume, de los derechos que le asisten y, en especial, de la persona con la que va a contratar. Para ello, en el artículo 10 de la LSSICE se establece que, el prestador de servicios de la sociedad de información estará obligado a disponer de los medios que permitan, tanto a los destinatarios del servicio como a los órganos competentes, acceder por los medios electrónicos, de forma permanente, fácil, directa y gratuita, a la siguiente información: nombre o denominación social; datos de su inscripción en el Registro Mercantil; datos relativos a la autorización previa de dicha actividad; Información clara y exacta sobre el precio del producto o servicio.

En relación con el párrafo anterior, nos encontramos con el artículo 27 de la LSSICE, en el que se regula, de forma complementaria al artículo 10, la obligación para el prestador de servicios en materia de información para los supuestos de contratación electrónica, de informar al destinatario de manera clara, comprensible e inequívoca sobre los siguientes extremos:<sup>53</sup>

- Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.
- Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.
- Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir los errores en la introducción de los datos.

<sup>51</sup> Se establece en el Anexo de la LSSICE lo que se entiende por Servicios de la sociedad de la información, siendo estos “*todo servicio prestado normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario [...]*”; y por Servicio de intermediación, “*un servicio de la sociedad de la información por el que se facilita la prestación o utilización de otros servicios de la sociedad de la información o el acceso a la información*”.

<sup>52</sup> MATA Y MARTÍN, R.M., JAVATO MARTÍN, A.M<sup>a</sup>., *Los medios electrónicos de pago. Problemas jurídicos*, Ed. Comares, Granada 2007, p. 71.

<sup>53</sup> VEGA VEGA, J.A., *Contratos electrónicos y protección de los consumidores*, Ed. Reus, Madrid 2005, p. 208.

- La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.

Además, con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación, el prestador de servicios deberá poner a disposición del destinatario las condiciones generales a que deba sujetarse el contrato, de manera que éstas puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario.

Vemos por tanto, que estas tres leyes llevan a cabo una regulación exhaustiva sobre los servicios prestados por los proveedores de los servicios complementarios a los servicios de pago por internet, estableciendo numerosos requisitos y limitaciones a los que deben atenerse en la prestación de los servicios a los consumidores, quedando los derechos de estos en gran medida garantizados.

Sin embargo, no llegan a regular todas las lagunas jurídicas existentes en torno a la regulación de estos servicios, como sucede, por ejemplo, con los plazos de ejecución en las operaciones de pago, la regulación respecto a la “fecha de valor” (sobre la que hablaremos en el epígrafe cuarto), la regulación en la disponibilidad de los fondos en beneficio del usuario, o la mejora y ampliación de la información sobre los pagos realizados y recibidos<sup>54</sup>. Asimismo, vemos que con estas tres leyes tampoco se pone fin a la inexistencia de una autoridad internacional con representación estatal.

En resumen, en tanto en cuanto no se produzca la transposición de la DSP2 a nuestro Ordenamiento, estas son las leyes principales a las que quedan sometidos estos servicios.

#### **4. La posible solución al problema, la nueva Directiva (UE) 2015/2366, sobre los Servicios de Pago.**

Con la creación de la nueva Directiva Europea 2015/2366, de 25 de noviembre de 2015, de Servicios de Pago (en adelante, “DSP2”), se deroga, en el plazo legal establecido, la anterior Directiva 2007/64/CE, y se pretende solucionar todos los problemas sobre los que hemos hablado, así como constituir un paso más en el camino hacia un mercado digital europeo único.

---

<sup>54</sup> Todos estos ejemplos se encuentran regulados en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.

La “DSP2” implanta varias transformaciones significativas respecto a los servicios de pagos prestados a través de Internet, como veremos a continuación.

El cambio más revelador e importante respecto al tema objeto de estudio es la inclusión, como servicios de pago sujetos a la misma, a los prestadores de servicios de pago externos, a los que se añaden los servicios de iniciación de pagos y los servicios de información sobre cuentas. Así queda establecido en su artículo 3.j)<sup>55</sup> y en el artículo 4, apartado 3, incluyéndose estos dentro de la definición de “servicios de pago”. Con esto se pretende proporcionar a los consumidores una protección adecuada de sus pagos y de los datos de sus cuentas<sup>56</sup>, y, fundamentalmente, llenar el vacío legal que afectaba a los prestadores de estos servicios.

Además, a lo largo de la DSP2 se regulan las disposiciones que deberán cumplir los Estados miembro, basadas en dos puntos fundamentales: el primero es el facilitar que los nuevos medios de pago lleguen a un mayor número de consumidores; y el segundo punto es asegurar una elevada protección del consumidor en el uso de esos servicios de pago en toda la Unión. Así, entre otras, la DSP2 establece las siguientes medidas protectoras de los usuarios de servicios de pago:

a) Definición neutra del concepto de operaciones de pago a fin de englobar no sólo los modelos habituales, estructurados en torno a la utilización de tarjetas de pago, sino también otros modelos de negocio, incluidos aquellos en los que intervienen varios adquirentes. Con ello se pretende garantizar que, cualquiera que sea el instrumento utilizado (por ejemplo: los sistemas de cuenta centralizada en Internet<sup>57</sup>, como son PayPal o eBay) para efectuar el pago, los comerciantes reciban idéntica protección si la actividad del adquirente es la misma que la adquisición de operaciones con tarjeta<sup>58</sup>. Esta definición se encuentra en el artículo 4.5, y establece lo siguiente: “operación de pago: una acción, iniciada por el ordenante o por cuenta de este, o por el beneficiario,

---

<sup>55</sup> Directiva (UE) 2015/2366, art. 3.j): “La presente Directiva no se aplicará a: *los servicios prestados por proveedor 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 el tratamiento y almacenamiento de datos, los servicios de confianza y de protección de la intimidad, la autenticación de datos y entidades, el suministro de tecnología de la información y redes de comunicación y el suministro y mantenimiento de terminales y dispositivos empleados para los servicios de pago, con exclusión de los servicios de iniciación de pagos y servicios de información sobre cuentas*”.

<sup>56</sup> Según el Considerando 28º de la Directiva (UE) 2015/2366.

<sup>57</sup> MATA Y MARTÍN R.M. y JAVATO MARTÍN A.M., *Los medios electrónicos de pago. Problemas jurídicos*, Editorial Comares, Granada, 2007, página 28.

<sup>58</sup> Considerando 10º de la Directiva (UE) 2015/2366.

*consistente en ingresar, transferir o retirar fondos, con independencia de cualesquiera obligaciones subyacentes entre el ordenante y el beneficiario”.*

b) Autorización de la figura de prestatarios de servicios, que serán muy activos en aplicaciones para móviles y otros canales electrónicos (alternativa de bajo coste a los pagos con tarjeta), lo que conlleva un desafío para los Bancos, pues se prevé un aumento exponencial en el uso de estos sistemas en los próximos años, debiendo las entidades financieras innovar y cambiar tecnológicamente si no quieren verse obligadas a desaparecer. En palabras de Ed McLaughlin<sup>59</sup>, jefe de pagos emergentes de MasterCard, “la banca del futuro será móvil o no será”<sup>60</sup>.

c) Requisitos de seguridad más estrictos (autenticación reforzada<sup>61</sup>) para la tramitación de los pagos electrónicos y la protección de los datos financieros de los clientes. Esto se exigirá para todas aquellas acciones del consumidor relacionadas con su cuenta de pago o con operaciones de pago a través de Internet. Este refuerzo en la autenticación de la identidad del consumidor, se realizará mediante el uso combinado de dos o más elementos<sup>62</sup>:

- Que solamente el propio consumidor pueda *conocer*, como por ejemplo, una contraseña.
- Que solamente el consumidor pueda *poseer*, como puede ser un teléfono móvil.
- Que solamente el consumidor *es*, algo inherente a él, como puede ser la huella digital o su iris.

Además todos estos elementos deberán ser:

- *Independientes*, esto *es*, la vulneración de uno de los elementos no implica el comprometimiento de los otros.
- Diseñados para preservar la *confidencialidad* de los datos de autenticación.
- Al menos uno de los elementos debe ser *no reemplazable* y *no reutilizable*.

<sup>59</sup> Página web [consultado: 28 de junio de 2016]: <http://newsroom.mastercard.com/people/emclaughlin/>

<sup>60</sup> Página web [consultado: 28 de junio de 2016]: <http://bit.ly/29x0c5m>

<sup>61</sup> Definición de “Autenticación reforzada de cliente” según Considerando 29º de la Directiva (UE) 2015/2366: “la autenticación basada en la utilización de dos o más elementos categorizados como conocimiento (algo que solo conoce el usuario), posesión (algo que solo posee el usuario) e inherencia (algo que es el usuario), que son independientes –es decir, que la vulneración de uno no compromete la fiabilidad de los demás-, y concebida de manera que se proteja la confidencialidad de los datos de autenticación”.

<sup>62</sup> Establecida en el art. 97 de la Directiva (UE) 2015/2366.

- No susceptible de ser robado a través de Internet<sup>63</sup>.

No obstante, en el artículo 98.3 de la Directiva se establecen unos criterios por los cuales se podrá *excepcionar* la aplicación del requisito de Autenticación Reforzada:

- “*El nivel de riesgo que entrañe el servicio prestado;*
- *El importe de la operación, la frecuencia con la que se repite o ambas cosas;*
- *El canal de pago empleado para la ejecución de la operación.”*

d) Protección de los consumidores frente a prácticas comerciales engañosas y desleales, en particular reforzando los requisitos de información precontractual<sup>64</sup>. Si es verdad que los requisitos de información precontractual ya quedaban regulados en el artículo 60 del TRLGDCU pero, no obstante, en los artículos 51 y ss. de la DSP2 se regulan estos requisitos y obligaciones de una forma mas extensa (mayor número de apartados y subapartados en el articulado) y centrada en los servicios de pago objeto de estudio<sup>65</sup>.

e) Derecho del consumidor a recibir la información pertinente de forma gratuita antes de quedar vinculado por un contrato de servicios de pago. Dicha información se realizará con elevado nivel de claridad, teniéndose en cuenta las necesidades del consumidor, así como los aspectos técnicos de carácter práctico y la relación coste-eficacia<sup>66</sup>. En este caso, no hay diferencia alguna respecto al TRLGDCU, en cuyo artículo 60.4 se establece que “*la información precontractual debe facilitarse al consumidor y usuario de forma gratuita y al menos en castellano*”.

<sup>63</sup> Un claro ejemplo de esta característica, son las llamadas “tarjetas de coordenadas”. La tarjeta de coordenadas es una herramienta diseñada para incrementar la seguridad en la realización de las transacciones en la Banca por Internet. Contiene una combinación de números de cuatro dígitos dispuestos en forma de coordenadas, los cuales serán solicitados de forma aleatoria cada vez que se realice una transacción en la Banca por Internet. Véase su funcionamiento en el siguiente enlace [consultado: 01 de julio de 2016]: [https://portal.lacaixa.es/seguridad/clavesacesola\\_es.html](https://portal.lacaixa.es/seguridad/clavesacesola_es.html)

<sup>64</sup> En el artículo 51.1 de la Directiva (UE) 2015/2366, se dispone que “*Los Estados miembros dispondrán que el proveedor de servicios de pago esté obligado a facilitar al usuario de servicios de pago, en papel u otro soporte duradero, la información y las condiciones contenidas en el artículo 52, con suficiente antelación a la fecha en que el usuario quede vinculado por cualquier contrato marco u oferta. La información y las condiciones estarán redactadas en términos fácilmente comprensibles, de manera clara y legible, en una lengua oficial del Estado miembro en el que se ofrezca el servicio de pago o en cualquier otra lengua acordada entre las partes.*”

<sup>65</sup> Ejemplo de ello es el artículo 52.1.b) de la Directiva (UE) 2015/2366, donde se establece la obligación de proporcionar al usuario del servicio de pago, en relación al proveedor del servicio de pago, “*los datos de las autoridades de supervisión pertinentes y del registro contemplado en el artículo 14 o de cualquier otro registro público pertinente que autorice al proveedor de servicios de pago y el número de registro, o un medio equivalente de identificación en dicho registro.*”

<sup>66</sup> Considerando 59º de la Directiva (UE) 2015/2366.

f) Prohibición de métodos de fijación de precios no transparentes ya que dificultan extremadamente al usuario la determinación del precio real del servicio de pago. Específicamente se determina que no se permitirá el uso de la “fecha de valor”<sup>67</sup> en perjuicio del usuario<sup>68</sup>.

Para entender esto último, debemos saber que en toda operación de pago intervienen dos fechas: la *fecha contable* en la que se realiza el apunte de adeudo o abono, y la *fecha valor*, que es cuando ésta tiene plena eficacia y comienza a devengar intereses, a favor o en contra. Teniendo en cuenta, que por razones operativas, estas dos fechas pueden no coincidir, se establecen en el artículo 87 de la Directiva, dos límites respecto a la fecha de valor para proporcionar una mayor garantía al consumidor:

- “Los Estados miembros velarán por que la fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario *no sea posterior al día hábil* en que el importe de la operación de pago se haya abonado en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario”<sup>69</sup>;
- “Se velará por que la fecha de valor del cargo en la cuenta de pago del ordenante *no sea anterior al momento* en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta”<sup>70</sup>.

En caso de incumplimiento de estos límites, efectuándose, consecuentemente, la operación con retraso, se establece en el artículo 89.3 de la Directiva, que “*los proveedores de servicios de pago responderán frente a sus respectivos usuarios de servicios de pago de todos los gastos que ocasionen, así como de los intereses aplicados al usuario de servicio de pago como consecuencia de la no ejecución o de la ejecución defectuosa o con retraso de la operación de pago*”.

g) Prohibición de cargos adicionales por el uso de determinados instrumentos de pago<sup>71</sup>. Esta prohibición se regula en el artículo 62.3 de la DSP2, estableciéndose que, “*el proveedor de servicios de pago no impedirá que el beneficiario exija al ordenante el*

<sup>67</sup> Definición establecida en el artículo 4.26 de la Directiva (UE) 2015/2366: “*momento utilizado por un proveedor de servicios de pago como referencia para el cálculo del interés sobre los fondos abonados o cargados a una cuenta de pago*”.

<sup>68</sup> Considerando 84º de la Directiva (UE) 2015/2366.

<sup>69</sup> Artículo 87, apartado 1, de la Directiva (UE) 2015/2366.

<sup>70</sup> Artículo 87, apartado 3, de la Directiva (UE) 2015/2366.

<sup>71</sup> Considerando 65º y 66º de la Directiva (UE) 2015/2366.

*pago de un gasto, le ofrezca una reducción o le incite de algún otro modo a utilizar un instrumento de pago en concreto. Los gastos que, en su caso, se cobre no podrán ser superiores a los costes directos soportados por el beneficiario por la utilización del instrumento de pago de que se trate*". Un ejemplo de estos instrumentos de pago a los que se alude podría ser el servicio de PayPal<sup>72</sup> que emplea el sistema de cuenta centralizada en Internet.

Debemos destacar aquí, el caso de los recargos soportados por los consumidores en servicios como "eDreams"<sup>73</sup>, en los que a la hora de efectuar el pago, si no se realiza con un determinado medio de pago, se produce un incremento más que cuestionable del precio. Y es que, trayendo a colación el Reglamento (UE) 2015/751<sup>74</sup> 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, se establece, en sus artículos 3 y 4, un límite a las tasas de intercambio<sup>75</sup> aplicables a las operaciones con tarjetas de débito y de crédito de particulares, del 0,2% y 0,3% del valor de la operación, respectivamente a cada tipo de tarjeta. En el caso de "eDreams", los recargos en las operaciones con las tarjetas no cumplen lo establecido, aplicando suplementos ilegales de hasta cinco euros<sup>76</sup>. Para ello, en el artículo 14 del mismo Reglamento se establece un régimen de sanciones según el cual, *"los Estados miembros determinarán las sanciones aplicables a las infracciones del presente Reglamento y adoptarán cuantas medidas sean necesarias para garantizar su aplicación"*.

h) Racionalización y armonización de 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<sup>77</sup>. Salvo en caso de fraude o negligencia grave, el importe máximo que, en cualquier circunstancia, un usuario de servicios de

<sup>72</sup> Página web [consultado: 20 de junio de 2016]: <https://www.paypal.com/es/webapps/mpp/home>

<sup>73</sup> El servicio de eDreams ofrece un método de reserva online rápido y fácil en todos sus productos de vuelos, viajes, hoteles, trenes y paquetes vacacionales. Es una agencia de viajes online. Página web [consultado: 01 de julio de 2016]: <http://www.edreams.es/>

<sup>74</sup> Diario Oficial de la Unión Europea n° L123/1, de 19 de mayo de 2015.

<sup>75</sup> Queda definida en el artículo 2.10) del Reglamento (UE) 2015/751, como *"una comisión pagada directa o indirectamente (es decir, a través de un tercero) por cada operación efectuada entre el emisor y el adquirente que intervienen en una operación de pago con tarjeta. La compensación neta u otra remuneración acordada forma parte de la tasa de intercambios"*.

<sup>76</sup> La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) ha interpuesto una demanda ante la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid contra Iberia, Vueling y eDreams por realizar estos recargos ilegales. Disponible en web [consultado: 29 de junio de 2016]: <http://bit.ly/29hCtnY>

<sup>77</sup> Considerando 71° de la Directiva (UE) 2015/2366.

pago podría verse obligado a desembolsar de realizarse una operación de pago no autorizada descendiendo del actual importe de 150 EUR a 50 EUR<sup>78</sup>.

El argumento empleado para la justificación de este desembolso económico a cargo del usuario del servicio parece derivar del deber de custodia<sup>79</sup> que pesa sobre el titular en relación con el instrumento de pago (por ejemplo, una tarjeta), deber que en última instancia justificaría la atribución del riesgo de pérdida o de su utilización no autorizada antes de la notificación (aunque limitado) al titular del instrumento. Con ello se consigue que el titular, además de custodiar de forma adecuada el instrumento de pago, notifique<sup>80</sup> de forma inmediata la pérdida, sustracción, o uso no autorizado a fin de evitar incluso la pérdida de los 50 EUR. Por otro lado la entidad, al soportar el riesgo de las pérdidas superiores a 50 EUR, procurará incrementar la seguridad del procedimiento de pago.<sup>81</sup>

En relación al párrafo anterior, se establecen dos supuestos en los que el ordenante estará exento de toda responsabilidad en caso de operaciones de pago no autorizadas (incluido el pago de los 50 EUR):

- El primer supuesto, se da en aquellos casos en los que *“al ordenante no le resultaba posible detectar la pérdida, el robo o la apropiación indebida de un instrumento de pago antes de un pago, salvo cuando el propio ordenante haya actuado fraudulentamente”*<sup>82</sup>. Un ejemplo de este, sería la copia o duplicado de la tarjeta, puesto que el usuario no pierde en ningún

<sup>78</sup> Esta responsabilidad del ordenante en operaciones de pago no autorizadas, queda establecida en el artículo 74 de la Directiva (UE) 2015/2366.

<sup>79</sup> El deber de custodia del usuario es una de las obligaciones del usuario de servicios de pago en relación con los instrumentos de pago y las credenciales de seguridad personalizadas, reguladas en el artículo 69.2 de la Directiva Europea (UE) 2015/2366, donde se establece que, *“En particular, a los efectos del apartado 1, letra a), el usuario de servicios de pago, en cuanto reciba un instrumento de pago, tomará todas las medidas razonables a fin de proteger sus credenciales de seguridad personalizadas del instrumento de pago.”*

<sup>80</sup> La notificación es una de las obligaciones del usuario de servicios de pago en relación con los instrumentos de pago y las credenciales de seguridad personalizadas, reguladas en el artículo 69.1 de la Directiva Europea (UE) 2015/2366, donde se establece que, *“en caso de extravío, robo o apropiación indebida del instrumento de pago o de su utilización no autorizada, lo notificará al proveedor de servicios de pago o a la entidad que este designe, sin demora indebida en cuanto tenga conocimiento de ello.”*

<sup>81</sup> ALVARADO HERRERA L., *Las operaciones de pago no autorizadas realizadas con tarjetas en el proyecto de código mercantil y en la ley de servicios de pago*. En: *Estudios sobre el futuro Código Mercantil: libro homenaje al profesor Rafael Illescas Ortiz*. Getafe: Universidad Carlos III de Madrid, 2015, p. 1973. ISBN 978-84-89315-79-2. (consultado: 28 de junio de 2016): <http://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/20996>

<sup>82</sup> Se establece en el artículo 74.1, párrafo tercero, de la Directiva (UE) 2015/2366.

su posesión y no tiene forma alguna de conocer que se está produciendo el fraude<sup>83</sup>.

- El segundo supuesto, se produce cuando “*la pérdida se debe a la acción o inacción de empleados o de cualquier agente, sucursal o entidad de un proveedor de servicios de pago al que se hayan externalizado actividades*”<sup>84</sup>. Un ejemplo de este caso, sería la sustracción online de los datos almacenados en la plataforma del prestador de servicios por un tercero, haciendo uso de los mismos para ejecutar operaciones de pago, por tanto, no autorizadas.

i) Creación a nivel nacional de una figura competente para manejar las quejas de los servicios de pagos de particulares y de las asociaciones de consumidores<sup>85</sup>.

j) Continua actividad de la Autoridad Bancaria Europea (ABE) para la elaboración de directrices<sup>86</sup>.

La Autoridad Bancaria Europea, en inglés, European Banking Authority (EBA), es una autoridad independiente de la UE que trabaja para garantizar un nivel efectivo y coherente de regulación y supervisión prudencial en todo el sector bancario europeo. Sus objetivos generales son mantener la estabilidad financiera en la Unión Europea (UE) y velar por la integridad, la eficiencia y el correcto funcionamiento del sector bancario.

El cometido principal de la ABE es contribuir, mediante la adopción de guías y normas técnicas vinculantes, a la creación del código normativo único para el sector bancario. El código normativo único tiene por objeto proporcionar un conjunto único de normas prudenciales armonizadas para las instituciones financieras de toda la UE,

<sup>83</sup> Disponible en la página web de la OCU [consultado: 29 de junio de 2016]: <http://bit.ly/1OLb6US>

<sup>84</sup> Se establece en el artículo 74.1, párrafo cuarto, de la Directiva (UE) 2015/2366.

<sup>85</sup> Establecido en el artículo 99 de la Directiva (UE) 2015/2366: “*Los Estados miembros velarán por que se establezcan procedimientos que permitan a los usuarios de servicios de pago y demás partes interesadas, incluidas las asociaciones de consumidores, presentar reclamaciones a las autoridades competentes en relación con presuntas infracciones, por parte de los proveedores de servicios de pago, de lo dispuesto en la presente Directiva*”.

<sup>86</sup> El Considerando 107º de la Directiva (UE) 2015/2366 establece lo siguiente al respecto: “*Al objeto de garantizar una aplicación coherente de la presente Directiva, la Comisión debe poder confiar en los conocimientos y el apoyo de la EBA, que debe tener la responsabilidad de elaborar directrices y preparar proyectos de normas técnicas de regulación sobre aspectos de seguridad de los servicios de pago, en particular en relación con la autenticación reforzada de clientes, y sobre la cooperación entre Estados miembros en el contexto de la prestación de servicios y el establecimiento de entidades de pago autorizadas en otros Estados miembros. La Comisión debe estar facultada para adoptar esos proyectos de normas técnicas de regulación [...]*”.

contribuyendo a crear unas condiciones de competencia equitativas y ofreciendo un alto grado de protección a los depositantes, los inversores y los consumidores.<sup>87</sup>

Por otro lado, debemos destacar los artículos 66 y 67 de la DSP2 donde se establecen, respectivamente, las normas de acceso a la cuenta de pago en caso de servicios de iniciación de pagos, y las normas de acceso a la información sobre cuentas de pago y uso de dicha información en caso de servicios de información sobre cuentas. En estas normas, se imponen las siguientes obligaciones para los proveedores de dichos servicios: en el apartado 3, del artículo 66 de la Directiva se establecen las obligaciones para el proveedor de servicios de iniciación de pagos, que son:

- a) *“en ningún momento entrará en poder de los fondos del ordenante en relación con la prestación del servicio de iniciación de pagos;*
- b) *garantizará que las credenciales de seguridad personalizadas del usuario de servicios de pago no sean accesibles a terceros [...];*
- c) *garantizará que cualquier otra información sobre el usuario obtenida al prestar servicios de iniciación de pagos se facilita exclusivamente al beneficiario y únicamente con el consentimiento expreso del usuario de servicios de pago;*
- d) *cada vez que se inicie un pago, se identificará ante el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta del titular de la cuenta y se comunicará de manera segura con el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta, el ordenante y el beneficiario;*
- e) *no almacenará datos de pago sensibles del usuario de servicios de pago;*
- f) *no solicitará al usuario de pago ningún dato distinto de los necesarios para prestar el servicio de iniciación del pago;*
- g) *no utilizará, almacenará o accederá a ningún dato para fines distintos de la prestación del servicio de iniciación de pagos expresamente solicitado por el ordenante;*
- h) *no modificará el importe, el destinatario ni ningún otro elemento de la operación.”*

---

<sup>87</sup> Página web [consulta: 28 de junio de 2016]: [https://www.eba.europa.eu/languages/home\\_es](https://www.eba.europa.eu/languages/home_es)

Por su parte, en el apartado 2, del artículo 67 de la Directiva, se recogen las obligaciones para el proveedor de servicios de información sobre cuentas, siendo estas las siguientes:

- a) *“prestará sus servicios exclusivamente sobre la base del consentimiento explícito del usuario del servicio de pago;*
- b) *garantizará que las credenciales de seguridad personalizadas del usuario de servicios de pago no sean accesibles a terceros, [...];*
- c) *en cada comunicación, se identificará ante el proveedor o proveedores de servicios de pago gestores de cuenta del usuario de servicios de pago y se comunicará de manera segura con el proveedor o proveedores de servicios de pago gestores de cuenta y el usuario del servicio de pago, de conformidad con el artículo 98, apartado 1, letra d);*
- d) *accederá únicamente a la información de las cuentas de pago designadas y las operaciones de pago correspondientes;*
- e) *no solicitará datos de pago sensibles vinculados a las cuentas de pago;*
- f) *no utilizará, almacenará o accederá a ningún dato, para fines distintos de la prestación del servicio de información sobre cuentas expresamente solicitado por el usuario, de conformidad con las normas sobre protección de datos.”*

Por lo tanto, la DSP2, soluciona la problemática existente<sup>88</sup> en estos servicios, poniendo fin al vacío legal sobre el que ya se ha hablado, y mejorando en muchos aspectos las condiciones y garantías del usuario de los mismos, como, por ejemplo, es el caso del refuerzo en las medidas de seguridad, la protección reforzada en materia de responsabilidad en las operaciones no autorizadas, o el establecimiento de la supervisión sobre las entidades proveedoras de dichos servicios.

No obstante, surge aquí otro inconveniente adicional, y es que, con base en la Disposición Transitoria<sup>89</sup> de dicha Directiva, todos aquellos proveedores de servicios de iniciación de pago como de información sobre cuentas que hayan iniciado su actividad antes del 12 de enero de 2016, podrán proseguir sus actividades como hasta ahora, sin necesidad de solicitar autorización como entidades de pago ante el Banco de España,

---

<sup>88</sup> Véase lo dicho sobre la problemática de estos servicios en el epígrafe 2.

<sup>89</sup> La Disposición transitoria queda establecida en el artículo 109 de la Directiva (UE) 2015/2366.

como mínimo hasta el 13 de enero del 2018. A partir de esa fecha, los proveedores de estos servicios deberán someterse a la supervisión de Banco de España, solicitándole su autorización y registro como Entidades de Pago. Antes de ser autorizados, el Banco de España revisará que cumplan con la normativa aplicable a las entidades de pago y con una adecuada protección de los consumidores.

En cuanto a la transposición de la DSP2, todos los estados miembros tendrán hasta el 13 de enero de 2018 para adoptar y publicar todas las disposiciones legales pertinentes en sus ordenamientos jurídicos para poder dar cumplimiento a lo establecido en dicha Directiva<sup>90</sup>. En el caso de España, se deberá publicar una nueva Ley nacional que sustituya y derogue la vigente, y ya mencionada, Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.

El incumplimiento del plazo para la transposición de la DSP2, habilitará a la Comisión Europea para la incoación de un procedimiento de infracción e instruir un procedimiento contra el país ante el Tribunal de Justicia de la UE (el incumplimiento de la sentencia dictada con este motivo puede derivar en una nueva condena que puede concluir en la imposición de multas).<sup>91</sup>

Mientras no se produzca la transposición de la misma al Ordenamiento jurídico español, los proveedores de estos servicios para las operaciones prestadas a consumidores españoles, estarán sometidos a la normativa que explicamos en el anterior epígrafe.

## **5. La Directiva (UE) 2015/2366, ¿nos encontraremos ante una mejora efectiva para nuestro ordenamiento jurídico?**

Una vez estudiada la DSP2, y las leyes a las que se encuentran sometidos los SIP y los SIC, vamos a determinar si efectivamente, con la futura transposición a nuestro ordenamiento de la Directiva, se producirá una mejora legal tanto formal, como material, en nuestra legislación, o si, por el contrario, con la actual regulación de estos

---

<sup>90</sup> Artículo 115 de la Directiva (UE) 2015/2366: “A más tardar el 13 de enero de 2018, los Estados Miembros adoptarán y publicarán las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva. Informarán de ello inmediatamente a la Comisión”.

<sup>91</sup> Extracto de la página web [consultado: 28 de junio de 2016]: <http://bit.ly/29myxDp>

servicios es suficiente, todo ello con especial atención a los efectos sobre los consumidores y usuarios.

En primer lugar, atendiendo a una posible mejora formal, esta parece evidente, y es que con la futura transposición de la “Nueva Ley de Servicios de Pago” al ordenamiento, estos dos servicios quedarán totalmente regulados en un mismo texto normativo, cuando, actualmente, para estudiar su regulación hay que acudir a un mínimo de tres textos normativos, siendo esto, desde un punto de vista técnico y organizativo, negativo.

En segundo lugar, desde el punto de vista material, la transposición de la DSP2 aportará, con base en todo lo expuesto a lo largo del trabajo, un gran número de mejoras, que se pueden resumir en los siguientes puntos:

- La primera y lógica mejora en la DSP2 es la inclusión en su regulación de los propios SIP y SIC, además de incluir los pagos por internet y dispositivos móviles, adaptándose a las innovaciones del sector del comercio electrónico<sup>92</sup>.
- Supervisión, en los términos explicados en el epígrafe 4, por el Banco de España en la actividad de los proveedores de los SIC y SIP, estando estos hasta entonces sin supervisión alguna. Este es un punto muy importante a favor de la DSP2, constituyendo un gran refuerzo para las garantías de los consumidores y usuarios.
- Como mencionamos, con respecto a los deberes de autenticación de los usuarios, con la introducción de la “autenticación reforzada” se produce un incremento en las medidas de seguridad aplicadas a las transacciones realizadas por internet a través en los términos explicados en el epígrafe 4.
- Reducción del riesgo de los usuarios frente a las situaciones de fraude, abusos y distintos tipos de incidentes relativos al pago, como vimos con las operaciones de pago no autorizadas, la utilización de un instrumento de pago extraviado o por la apropiación indebida de un instrumento de pago, donde la responsabilidad del usuario, gracias a la nueva regulación, será hasta un máximo de 50 euros.

---

<sup>92</sup> Disponible en web [consultado: 28 de junio de 2016]: <http://bit.ly/29oRqaD>

Por otro lado, respecto a la protección y garantías de los datos suministrados por los usuarios de estos servicios, la directiva no lleva a cabo una especial mejora respecto a la regulación vigente, puesto que en su Capítulo 4, en el que se refiere a la “Protección de datos”, para la facilitación de información a las personas sobre el tratamiento de datos personales simplemente hace una remisión a la Directiva 95/46/CE y la transposición de esta, lo cual nos lleva a la actual Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal. No obstante, añade que “*los estados miembros autorizarán el tratamiento de datos personales por los sistema de pago y los proveedores de servicios de pago cuando sea necesario a fin de garantizar la prevención, la investigación y el descubrimiento del fraude en los pagos*”<sup>93</sup>, y además, que “*los proveedores de servicios de pago únicamente obtendrán, tratarán y conservarán los datos personales necesarios para la provisión de sus servicios de pago, únicamente con el consentimiento expreso del usuario del servicio de pago*”<sup>94</sup>. Por lo tanto, como ya hemos mencionado, no podemos hablar respecto a este punto de una mejora significativa.

Finalmente, pues, podemos afirmar sin ninguna duda que, con la futura transposición de la DSP2, presenciaremos una efectiva y clara mejora de la regulación, respecto a las garantías y protección de los usuarios de los servicios de información sobre cuentas e iniciación de pagos.

## **6. Conclusión.**

Tras el estudio realizado podemos extraer una serie de conclusiones.

En primer lugar, que, en efecto, existe un vacío legal en la regulación de los Servicios de Información sobre cuentas y de Iniciación de pagos, y es que, la legislación aplicable a los proveedores de estos servicios, aunque garantice en cierta medida los derechos del consumidor, es a todas luces insuficiente. Esto es así debido a la falta de una regulación específica sobre tales servicios, que genera evidentes lagunas jurídicas en perjuicio del usuario. Muestra de este vacío legal es la exención para dichos proveedores de cualquier obligación de adaptarse a las exigencias de la DSP, así como la ausencia de la necesaria supervisión internacional y estatal sobre los mismos, lo que

---

<sup>93</sup> Se establece en el artículo 94.1 de la Directiva (UE) 2015/2366.

<sup>94</sup> Se establece en el artículo 94.2 de la Directiva (UE) 2015/2366.

conlleva un incremento de la desconfianza a la hora de contratar y hacer uso de tales servicios, no solo en los usuarios, sino en las propias entidades financieras.

En este contexto, la entrada en vigor de la DSP2 ha sido un hecho oportuno y necesario, que ha venido a significar una evidente mejora para nuestro ordenamiento jurídico de la mano del legislador europeo, en cuanto que su transposición al sistema legal español con la futura nueva Ley de Servicios de Pago, pondrá fin a la problemática existente, objeto de este estudio. Además, con independencia de su carácter “reparador”, esta nueva normativa tendrá el consiguiente impacto y consecuencias en el ámbito financiero, ya que propiciará nuevos, y un mayor número de proveedores y servicios, así como un entorno más competitivo con costos más bajos y mejores ofertas para los clientes.

En definitiva, parece que nos encontramos en el buen camino para la plena consecución de la necesaria confianza y seguridad del usuario en el marco de la contratación electrónica, modelo de contratación, que –como se indicaba al inicio de este trabajo- conforma el presente y futuro del mercado global en nuestra sociedad, que, de este modo, se verá lógicamente fortalecido.

## 7. Bibliografía.

### 7.1. Manuales y libros de consulta.

- ALVARADO HERRERA, L., *Estudios sobre el futuro Código Mercantil: libro homenaje al profesor Rafael Illescas Ortiz*, Getafe: Universidad Carlos III de Madrid, 2015. ISBN 978-84-89315-79-2.
- BARRIUSO RUIZ, C., *La contratación electrónica*, Editorial S.L. Dykinson, 2º edición.
- FERNÁNDEZ PÉREZ, N., *La contratación electrónica de servicios financieros*, Ed. Marcial Pons, Madrid, 2003.
- MATA Y MARTÍN, R.M.; JAVATO MARTÍN, A.Mª., *Los medios electrónicos de pago. Problemas jurídicos*, Editorial Comares, Granada, 2007.
- MATEO HERNÁNDEZ, J.L., *El dinero electrónico en internet*, Editorial Comares, Granada, , 2005.
- MORENO NAVARRETE, M.A., *Derecho del Comercio Electrónico*, Editorial Marcial Pons, Madrid, 2002.
- PERALES VISCALSILLAS, M.P., *Comercio electrónico y protección de los consumidores*, Editorial La Ley, Madrid, 2001.
- VEGA VEGA, J.A., *Contratos electrónicos y protección de los consumidores*, Editorial Reus, S.A., Madrid, 2005.

### 7.2. Revistas y Publicaciones.

- ANCOS FRANCO, H., *La protección de los consumidores en la comercialización a distancia de los servicios financieros: una perspectiva de derecho comunitario europeo*.
- ARRANZ ALONSO, L., *Los contratos del comercio electrónico*, en *Derecho de internet. La ley de servicios de la Sociedad de la Información y Comercio electrónico*, 2003, ISBN 84-9767-107-4.
- DIÉGUEZ MÉNDEZ, Y., *El derecho y su correlación con los cambios de la sociedad. Derecho y cambio social (en línea)*, p.2.
- FERREIRO T., TANCO M., *El comercio electrónico en Internet. Distribución y Consumo*, nº 35, p.1.
- GARCÍA ONRUBIA, J., Trabajo Fin de Máster, *Aspectos jurídicos de la contratación a distancia en España*, 2014.

### 7.3. Páginas web e Institucionales.

- Web institucional del Banco de España:  
[www.bde.es](http://www.bde.es)
- Webs de los servicios de iniciación de operaciones de pago: [www.sofort.com](http://www.sofort.com) /  
[www.trustly.com](http://www.trustly.com)
- Webs de los servicios de información sobre cuentas:  
[www.fintonic.com](http://www.fintonic.com) / [www.yodlee.com](http://www.yodlee.com) / [www.mint.com](http://www.mint.com)
- Web institucional del European Central Bank:  
[www.ecb.europa.eu](http://www.ecb.europa.eu)
- Web institucional de la Ley sobre Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio electrónico:  
[www.lssi.gob.es](http://www.lssi.gob.es)
- Web de la entidad financiera CaixaBank:  
[www.lacaixa.es](http://www.lacaixa.es)
- Web institucional de la Organización de Consumidores y Usuarios:  
[www.ocu.org/](http://www.ocu.org/)
- Web institucional del European Banking Authority:  
<http://www.eba.europa.eu/>

### 7.4. Resoluciones y sentencias:

- STC 254/1993, de 20 de julio de 1993 [RTC 1993/254].
- STC 143/1994, de 9 de mayo de 1994 [RTC 1994/143].
- STC 11/1998, de 13 de enero de 1998 [RTC 1998/11].
- STC 94/1998, de 4 de mayo de 1998 [RTC 1998/94].
- Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia del Expediente S/DC/0536/14, CAIXABANK, de 29 de septiembre de 2015 [Internet]. Disponible en web: <http://bit.ly/29nSmLR>
- Sentencia 2014/85 del Tribunal de Justicia de la Unión Europea dictada en Luxemburgo el 13 de mayo de 2014, asunto C-131/12, en el caso Google Spain S.L. contra Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) [TJCE 2014/85].