

Terminales de punto de venta

En los contratos de afiliación a los sistemas de tarjeta, suscritos entre un comercio y una entidad gestora de un terminal de punto de venta (TPV), suele recogerse que las entidades únicamente vendrán obligadas a liquidar el importe de las facturas de venta y notas de abono si los comercios afiliados cumplen fielmente lo acordado, de lo que se deduce que:

- La entidad emisora de la tarjeta actúa como mera intermediaria entre el titular del plástico y la entidad del comercio, debiendo limitarse a cumplir diligentemente las instrucciones de su cliente y a obtener la documentación necesaria para cerciorarse de que el adeudo discutido estaba originado en una relación que vinculaba a la propia entidad, en lo que concierne a la aceptación del cargo discutido.
- La entidad del comercio (que actúa como gestora del cobro de las operaciones registradas a través de un TPV) adeudará en la cuenta de aquel el importe de las que resultaron rechazadas por el titular o por el propio sistema, ya que se limita a seguir las instrucciones de la sociedad gestora de este.
- Cualquier discrepancia en relación con la calidad de los productos adquiridos con la tarjeta deberá resolverse entre el comprador y el establecimiento comercial.

Así, la aceptación de tarjetas y su consiguiente liquidación se regulan en las condiciones generales del contrato de afiliación del establecimiento a los sistemas de tarjetas suscrito por las partes, que constituye ley inter partes de conformidad con lo previsto en el artículo 1091 del Código Civil. Por tanto, este DCMR entiende que, una vez que las entidades han cumplido las obligaciones que tienen como intermediarias en la operación, el que estas lleven a cabo la retrocesión de las operaciones que se cuestionen por los titulares de las tarjetas no puede estimarse contrario a las buenas prácticas y usos financieros, siempre que dicha retrocesión venga justificada por las órdenes de devolución de las compras iniciadas por los legítimos titulares de las tarjetas que no reconocen la autoría de las transacciones, y siempre que no sea aportada documentación que permita suponer que las operaciones fueron autorizadas por los titulares de dichas tarjetas.

Por otra parte, cabe apuntar que las Directrices definitivas sobre la seguridad de los pagos en internet —publicadas por la ABE en fecha 19 de diciembre de 2014 y dirigidas a las entidades financieras— establecen unos requisitos mínimos en el área de la seguridad de los pagos por internet, entre los que se dispone que las soluciones ofrecidas por los comercios electrónicos de los proveedores de pago permitirán realizar la autenticación fuerte del titular de las operaciones de pago con tarjeta a través de internet.

A este respecto, en el expediente R-201704070, un establecimiento comercial usuario de un TPV discutía los adeudos asentados en su cuenta por retrocesiones de operaciones facturadas por su negocio que habían sido denunciadas por los titulares de tarjeta como fraudulentas. Si bien no emitimos un pronunciamiento contrario al proceder de la entidad respecto de los adeudos discutidos al estimar que no contravenían lo pactado en el contrato de afiliación al TPV, sí mereció nuestra opinión desfavorable el hecho de que las partes hubiesen acordado en un anexo al contrato que el TPV virtual del cliente operara de forma no segura, sin que la entidad acreditara al respecto haber ofrecido al reclamante la contratación de soluciones de pago seguro, conforme disponen las citadas directrices.

«Contactless»

Cada vez con mayor habitualidad, los establecimientos comerciales disponen de TPV con lectores contactless, de forma que se pueden autorizar los pagos sin necesidad de introducir la tarjeta en el datáfono, acercando simplemente la tarjeta al aparato y, en caso de que se trate de operaciones por importe superior a 20 euros, introduciendo además el NIP. Estas nuevas tecnologías introducidas por las entidades en sus instrumentos de pago y que están destinadas a agilizar y facilitar los procesos de autorización de los pagos han despertado en ocasiones recelos en los titulares de las tarjetas, que han solicitado a sus entidades continuar utilizando los instrumentos de pago sin la incorporación de esas nuevas utilidades.

Con respecto a esto, el DCMR debe indicar que no existe imperativo legal alguno que establezca una obligación por parte de las entidades financieras de ofrecer los productos bancarios con las condiciones que los clientes requieran, pues se trata de una cuestión que recae en el ámbito de la política comercial y de funcionamiento operativo de la entidad en la que el DCMR no debe inmiscuirse.

Ahora bien, debemos tener en cuenta que el continuo proceso de innovación tecnológica característico de este siglo XXI no permanece ajeno al entorno financiero, de manera que es habitual que, en el ámbito de su operativa bancaria, las entidades incorporen novedades funcionales en los instrumentos de pago que comercializan con el objeto de incrementar la velocidad y la seguridad de las operaciones de pago.

En este supuesto específico, no consideraríamos ineludiblemente exigible que las entidades deban estipular en los contratos de tarjeta o en sus posteriores modificaciones, de una forma minuciosa y detallada, los aspectos concretos de progreso de que podrán ser dotados en este sentido —a lo largo de la relación contractual— los instrumentos de pago que emiten.