

Adeudos domiciliados

Consideraciones generales

El adeudo domiciliado es un servicio de pago nacional o transfronterizo destinado a efectuar un cargo en la cuenta de un ordenante o deudor, que se diferencia de la transferencia porque en el adeudo domiciliado la operación de pago es iniciada por el beneficiario o acreedor.

La LSP establecía un marco de actuación más transparente para el emisor y el pagador, de forma que cualquier operación que se envíe para su adeudo al pagador tenga un soporte más claro y sólido, adquiriendo especial importancia las siguientes cuestiones:

- La orden de domiciliación correctamente firmada debe conservarse por el emisor.
- La información al pagador, en tiempo y forma, del importe y del concepto del cargo.
- El importe que se ha de pagar por el deudor debe coincidir con lo esperado por este.

Con motivo de la desaparición de las aportaciones de fondos, los usuarios de servicios de pago, para encauzar la operativa que antes mantenían con estas, pueden usar el adeudo domiciliado SEPA de manera puntual. Hemos de precisar que no existe impedimento alguno para que el beneficiario y el ordenante puedan ser la misma persona, ni tampoco límites a la cantidad que puede soportar el adeudo domiciliado.

En los casos planteados a este respecto, el usuario dispone de dos cuentas en dos entidades distintas y pretende dotar de fondos la cuenta que mantiene en la entidad A, que en este caso adopta el papel de entidad del beneficiario de la orden. Cursa instrucciones de emitir adeudo domiciliado contra su cuenta en la entidad B, entidad que se comporta, por lo tanto, como la entidad del ordenante o deudor del recibo, evitando de esta forma el cursar desde la entidad B con destino a la entidad A una orden de transferencia, en orden a eludir los mayores costes que, en ocasiones, esta le puede comportar.

Recordamos que la utilización de adeudos domiciliados en sustitución de las desaparecidas aportaciones de fondos no exime a las entidades de ajustar su actuación a lo dispuesto por la normativa de servicios de pago, y especialmente al principio de disponibilidad de los fondos del artículo 43.1 de la LSP (58.1 del RD-I), que señalaba que el proveedor de servicios de pago del beneficiario se asegurará de que la cantidad de la

operación de pago esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de que dicha cantidad haya sido abonada en la cuenta del primero.

Tipología de adeudos domiciliados

Una vez migrado el sistema de adeudos domiciliados nacionales al sistema SEPA, en la actualidad el sistema interbancario se organiza en torno a dos esquemas diferentes: el sistema B2B (por el inglés Business to Business) y el sistema de adeudos domiciliados básico (CORE).

Todas las entidades financieras que ofrecen servicios de pago de adeudos directos deben estar adheridas al esquema básico SEPA.

Por el contrario, la modalidad B2B es de uso exclusivo para empresas, autónomos o profesionales y tiene carácter voluntario para las entidades, de modo que no todos los proveedores del servicio de pago de adeudos domiciliados lo prestan. Por tanto, el usuario potencial del esquema debe comprobar si los proveedores de servicios de pago, tanto del beneficiario como del ordenante, participan en el esquema.

Por su secuencia, podemos decir que hay adeudos domiciliados puntuales, debiendo tener cada cobro puntual un mandato y un código diferente, y recurrentes.

La orden de domiciliación o mandato

Para que se pueda emitir un adeudo domiciliado, es presupuesto necesario la existencia de una orden de domiciliación o mandato. El mandato es una autorización concedida por el ordenante o deudor para que a partir de una fecha se pueda iniciar el cargo en su cuenta de los cobros y se autoriza a la entidad del deudor a atender los adeudos presentados al cobro por la entidad del acreedor. El mandato u orden de domiciliación lo custodia, por lo general, el acreedor. La entidad del acreedor o beneficiario incorpora los datos del mandato firmado en papel a un formato electrónico. Es importante que se conserve la orden de domiciliación debidamente firmada, porque, en caso de no existir ese mandato, se considerará que la operación no está autorizada. El mandato debe estar suscrito por firma autógrafa o por firma electrónica avanzada del deudor, y es válido hasta que se produzca una retirada del consentimiento, o aquel caduque.

En la R-201805829, el reclamante solicitaba a su entidad la devolución de un recibo de un seguro de automóvil, aduciendo que no había dado autorización a este. Además de esgrimir la falta de revocación del recibo con anterioridad a la fecha de su adeudo en cuenta, la entidad sostenía el consentimiento de su cliente al cargo, aportando al efecto un documento del seguro sin firma del tomador reclamante, razón por la que se emitió una opinión desfavorable a su actuación al no haber quedado acreditada la autorización a la operación de pago.

Desde que entró en vigor la LSP, es imprescindible que exista autorización previa de carácter genérico por parte del titular de la cuenta o del autorizado en la misma para que

todas las órdenes de adeudo de iguales características puedan ser imputadas en su cuenta sin preaviso. Así, el recibo no domiciliado no tiene cabida en SEPA, si bien pueden realizarse órdenes puntuales de este tipo de adeudos. La única excepción que contemplaba dicha ley a la existencia de una orden de domiciliación, como la acabamos de definir, era la existencia de una orden tácita anterior a su entrada en vigor (esto es, al 4 de diciembre de 2009).

El Reglamento (UE) n.º 260/2012 asegura la continuidad de las órdenes de domiciliación emitidas con anterioridad al 1 de febrero de 2014, de tal forma que en el proceso de migración se dotó de validez y continuidad a las domiciliaciones que existían antes de la fecha mencionada en el ámbito de los adeudos SEPA básicos SEPA. Sin embargo, los adeudos directos SEPA B2B (entre no consumidores) requieren un mandato o una autorización expresa del deudor a la entidad financiera para que se proceda a cada cargo en cuenta.

El adeudo domiciliado B2B

En el adeudo directo B2B, ordenante y beneficiario deben ser empresas o autónomos y la orden de domiciliación debe especificar que se acepta operar expresamente en el esquema B2B. Una vez conferida dicha autorización, y antes de la emisión del adeudo, el acreedor o beneficiario notificará al deudor que se va a emitir aquel, y, antes de asentar el cargo en la cuenta, las entidades recabarán el específico consentimiento del deudor al cargo, siendo necesaria una autorización por cada adeudo. Estas formalidades tienen su explicación en que en este esquema el deudor renuncia al derecho a ser reembolsado por su entidad financiera una vez cargado en cuenta el recibo, que puede ser rechazado o devuelto por los proveedores de servicios de pago que intervienen en la operativa, por otros motivos, hasta dos días hábiles después del vencimiento.

En el expediente R-201816046, la reclamante mostraba su disconformidad con las comisiones que le habían sido cargadas en concepto de presentación y denegación de adeudo SEPA en la modalidad B2B, tras completar de manera incorrecta la orden de adeudo. En concreto, esta cliente inició con su proveedor de servicios de pago en España una orden de adeudo puntual para recibir fondos procedentes de una mercantil con sede en Alemania. Sin embargo, el mandato introducido por el representante de la reclamante (acreedora) en el esquema B2B no contenía el código alfanumérico que le habría sido facilitado por la empresa alemana (deudora). Por ello, la orden de adeudo fue rechazada por el proveedor de servicios de pago de la mercantil alemana, expresando el motivo «mandato no válido». Analizadas las circunstancias de este expediente, este DCMR concluyó que, al haber aceptado la reclamante operar a través de un esquema de adeudos propio de profesionales y empresarios, había asumido con ello su estándar de diligencia. A mayor abundamiento, se ha de señalar que se constató en el expediente que el contrato marco que regía la adhesión a este sistema de pagos incluía claras y suficientes especificaciones para la cliente en lo referente a los adeudos directos B2B, así como que específicamente destacaba la importancia de cumplir con las formalidades en este tipo de esquemas de pago.

El adeudo domiciliado básico SEPA

El adeudo directo SEPA del esquema básico es un instrumento para presentar al cobro de forma electrónica y automatizada operaciones de pago en euros, entre cuentas de clientes, particulares o empresas, abiertas en entidades adheridas al SEPA Core Direct Debit Scheme.

Son adeudos directos entre cuentas de pago, en euros, y se emiten con destino a países de la zona SEPA. Se requiere la existencia previa de consentimiento por parte del titular o autorizado de la cuenta de cargo para que todos los adeudos directos de similares características puedan ser imputados en cuenta. Este consentimiento se reflejará en la mencionada orden de domiciliación o mandato. En caso de que se modifiquen los datos de la orden de domiciliación original (por cambios en el acreedor —por ejemplo, por una fusión o un cambio societario— o por cambios en el deudor —por ejemplo, el cambio de la cuenta de domiciliación del recibo de que se trate—), deberá también indicarse esta circunstancia por los procedimientos interbancarios y consignarse el dato que se ha modificado, a fin de que no se produzcan errores en la domiciliación.

Los adeudos directos deberán presentarse con antelación a su fecha de cobro, que será aquella en la que el deudor debe cumplir con su obligación de pago, dentro de un plazo que variará según se trate de una única operación o de la primera operación de una serie de adeudos recurrentes (siete días hábiles) o de un adeudo de una serie de adeudos recurrentes (cuatro días hábiles).

Procesos excepcionales

Cuando por algún motivo no se pueda gestionar el cobro del adeudo domiciliado por el procedimiento normal, nos encontraremos ante lo que en el rulebook se califica como «Transacciones-R », que están constituidas por:

- Solicitudes de cancelación. Tienen su origen en el beneficiario del recibo, generalmente porque este advierte que no se debió generar la operación de pago. Es una operativa opcional que debe ser pactada expresamente entre el beneficiario y su entidad, teniendo su base legal en los artículos 44 y 45 de la LSP (59 y 60 del RD-I).
- Los rechazos de un adeudo domiciliado. Son cobros que se desvían de la ejecución antes del abono en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario. Su base legal está en el artículo 36 de la LSP (51 del RD-I). Para mayor información al respecto, nos remitimos al siguiente apartado, «8.4.7. Devolución de recibos».
- Devoluciones. Son cobros que se desvían de la ejecución normal, tras el abono en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario, a petición de la entidad del ordenante o del ordenante mismo. Su base legal está en los artículos 29, 33 y 34 de la LPS (43, 48 y 49 del RD-I).

Devolución de recibos

La normativa regula el derecho de los clientes a dar orden de devolución de adeudos domiciliados, distinguiéndose dos plazos para ello en función de si el cargo en cuenta estaba previamente autorizado o no.

- Si el adeudo no estaba autorizado, cuando el cliente tenga conocimiento de que se ha producido una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, deberá comunicarla sin tardanza injustificada a la entidad, a fin de poder obtener rectificación de esta y, salvo en los casos en que la entidad no le hubiera proporcionado o hecho accesible al usuario la información correspondiente a la operación de pago, la comunicación deberá producirse en un plazo máximo de 13 meses desde la fecha del apunte (se puede pactar un plazo inferior si el usuario no fuera consumidor). Como hemos visto, en el caso de adeudos domiciliados B2B, el plazo máximo acordado entre no consumidores en el esquema para la devolución por incorriente es de dos días.

En el sistema de adeudos domiciliados básico, el acreedor podrá negarse a la devolución, aportando copia del mandato vigente, en la fecha de cargo del recibo.

- Si el adeudo estaba previamente autorizado, el cliente tendrá derecho a la devolución de la cantidad total correspondiente a las operaciones de pago autorizadas, siempre que se satisfagan las siguientes condiciones:
 - Cuando se dio la autorización, esta no especificaba el importe exacto de la operación de pago.
 - Dicho importe supera el que el ordenante podía esperar razonablemente, teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto, las condiciones de su contrato marco y las circunstancias pertinentes del caso.

A petición de la entidad, el ordenante deberá aportar datos de hechos referentes a dichas condiciones. El plazo máximo para dar esta orden de devolución es de ocho semanas, contadas a partir de la fecha de adeudo de los fondos en la cuenta del cliente; y, en el plazo de diez días hábiles desde su recepción por parte de la entidad, esta deberá devolver el importe íntegro de la operación de pago o bien justificar su denegación a la devolución, indicando en este caso los procedimientos de reclamación, judiciales y extrajudiciales, a disposición del usuario.

Respecto de los adeudos

En la R-201809858, la cliente reclamaba la falta de atención por parte de su banco de la orden de devolución de un recibo de seguro que había sido adeudado en su cuenta. La

entidad reclamada alegó que el recibo constaba autorizado desde 2015, sin que hubiese recibido instrucciones en otro sentido hasta después de que la operación fuese asentada en la cuenta, y sin que concurrieran las dos circunstancias previstas en el artículo 33 de la LSP. La entidad añadía que tomaba nota de la voluntad de no renovar de la reclamante de cara a la próxima anualidad. El DCMR no apreció mala práctica bancaria en la actuación de la entidad, toda vez que fue aportada evidencia documental de la autorización al cargo de la prima del seguro, pero no de una posible orden de revocación emitida por la cliente, de conformidad con el artículo 37 de la LSP, recordando que en los aspectos relacionados con la ejecución y/o cancelación del seguro, la competencia para emitir un pronunciamiento corresponde a la DGSyFP.

Y, en el expediente R-201816273, la mercantil reclamante emitió un recibo con cargo a la cuenta de un cliente, cuyo importe resultó abonado, pero posteriormente retrocedido, motivo por el que mostraba su malestar, dado que obraba en su poder el mandato otorgado por el deudor, matizando que la devolución se hizo sin previa solicitud por parte de su banco de la orden de domiciliación. Al presentar su reclamación previa, la entidad le contestó invocando los plazos de devolución pactados en sede interbancaria, y en sus alegaciones afirmaba que procedió a la devolución del recibo al encontrarse dentro del plazo señalado por el artículo 34 de la LSP.

El DCMR estimó en ese caso que el proceder de la entidad reclamada fue contrario a las buenas prácticas, por cuanto no acreditó haber realizado gestiones en defensa de los intereses de su cliente antes de proceder a la retrocesión de los fondos. En concreto, no demostró que, una vez recibida la petición de retorno desde la entidad deudora, hubiese informado al usuario y, en este caso, beneficiario de los pagos de la existencia de la misma, con el fin de que este pudiera manifestar lo que estimara conveniente y/o aportar el correspondiente mandato u orden de domiciliación, conforme al procedimiento bancario establecido al efecto, para así permitir que la otra entidad participante conociera la versión de la reclamante (beneficiaria del pago) antes de decidirse a aceptar o no la devolución solicitada.

En la práctica, al parecer, la conducta adoptada por los proveedores de servicios de pago en el caso de los adeudos directos básicos pasa por aceptar con carácter general la devolución del adeudo directo, a instancia del deudor, durante esas ocho primeras semanas. Argumentan como justificación que dicho derecho está pactado en el contrato marco, como una mejora para el consumidor, de acuerdo con el contenido del último inciso del número 1 del artículo 33 de la LSP: «A efectos de adeudos domiciliados, el ordenante y su proveedor de servicios de pago podrán convenir en el contrato marco que el ordenante tenga derecho a devolución de su proveedor de servicios de pago, aun cuando no se cumplan las condiciones para la devolución contempladas anteriormente», en relación con el último inciso del número 2 del artículo 34: «En el caso de adeudos domiciliados, dicha denegación no podrá producirse cuando el ordenante y su proveedor de servicios de pago hubieran convenido en el contrato marco el derecho de aquel a obtener la devolución, aun en el supuesto de que no se satisfagan las condiciones establecidas para ello en el artículo 33.1.»

Sin embargo, y contrastando con esta argumentación, este DCMR ha constatado que en otras muchas ocasiones las entidades, cuando se trata de devoluciones de recibos emitidos por compañías de su mismo grupo o afines, alegan que no se atendió la orden de devolución cursada por el cliente por no cumplirse las condiciones de devolución de los artículos 33 y 34 de la LSP.

Por otro lado, se hace necesario recordar a las entidades que deben consignar como motivo de devolución el que más se ajuste a la realidad que de facto la provoca, pues en ocasiones el consignar un motivo inexacto tiene trascendencia.

A modo de ejemplo, la devolución por motivo de error o de baja en la domiciliación puede dar lugar a que el acreedor entienda que el deudor ha revocado el mandato y que ya no aceptará más recibos de la misma clase, lo que ocasiona que por parte de este ya no se giren más recibos. En alguno de los casos planteados ante el DCMR de recibos emitidos por la Seguridad Social o por la Agencia Tributaria, la devolución por el mencionado motivo ha generado recargos y pérdidas de subvenciones o bonificaciones no solo del recibo devuelto, sino incluso de los siguientes, que se dejaron de emitir. Esto no debió ocurrir si lo que el cliente pretendía era la devolución por duplicidad de un recibo en particular, toda vez que dicha circunstancia tiene su propia clave específica de devolución. En estos casos no puede apreciarse que la actuación de la entidad se ajustara a las buenas prácticas bancarias.

Distinto del caso de la devolución de recibos es el rechazo de la ejecución de una orden de pago por parte del proveedor de servicios de pago del ordenante. En aplicación de lo dispuesto en el artículo 36 de la LSP, la entidad deberá notificar al usuario de servicios de pago tanto dicha negativa como, en la medida de lo posible, los motivos de esta, a fin de que se puedan rectificar, en su caso, los errores de hecho que lo hayan originado.

Alguna de las causas por las que se puede producir el rechazo de la orden de pago son: IBAN de la cuenta incorrecto, cuenta cancelada o bloqueada, o que la cuenta no admita adeudos directos por razones normativas, formato de fichero incorrecto, saldo insuficiente, operación duplicada o mandato no válido o inexistente (este es el motivo utilizado para el caso del mandato cancelado, para la inexistencia de mandato o, en el esquema B2B, para el mandato no confirmado por el deudor). Otras causas podrían ser el fallecimiento del deudor o la simple orden de este de no pagar el recibo.

Revocación de la orden de adeudo domiciliado

Es criterio general de este DCMR que, cuando un cliente imparte unas determinadas instrucciones a la entidad, rechazando adeudos en su cuenta de recibos u otras órdenes de pago, la entidad debe poner todos los medios necesarios para su correcto cumplimiento, pues, de conformidad con las buenas prácticas bancarias, es deber de las entidades tanto atender las órdenes que reciban como velar por los intereses de sus clientes. En relación con esta cuestión, la LSP establece en el punto 3 de su artículo 25 (36 del RD-I) que el ordenante podrá retirar el consentimiento a una orden de pago en

cualquier momento anterior a la fecha de irrevocabilidad a la que se refiere el artículo 37 de dicha norma (y 52 del RD-I). Su retirada implicará que toda operación de pago futura que estuviese cubierta por dicho consentimiento se considerará no autorizada. El punto 3 del citado artículo 37 prevé que «en los casos de adeudo domiciliado y sin perjuicio de los derechos de devolución fijados en esta Ley, el usuario podrá revocar una orden de pago a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido para el adeudo de los fondos en la cuenta del ordenante».

La cancelación del mandato concierne al acreedor y al deudor, sin que se requiera comunicación por parte de estos a las entidades. Si el deudor pide la devolución de un recibo cargado en cuenta, invocando la revocación anterior de la orden de domiciliación, y solicita a su entidad la devolución del recibo dentro de los 13 meses posteriores al cargo justificando la cancelación de la domiciliación, la entidad deberá proceder a la devolución por la falta de mandato vigente.

Caso diferente es el de la cancelación del mandato por falta de uso. A este respecto, en SEPA, cuando hayan transcurrido 36 meses sin que un acreedor presente adeudos asociados a un mandato, este quedará automáticamente cancelado, es decir, el acreedor no podrá realizar nuevos adeudos relacionados con aquel, sin recabar una nueva orden de domiciliación.