

Secretaría General  
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

**Ref. Expediente:**

---

Informe del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España en relación con la reclamación presentada por D<sup>a</sup>.XXXX, en fecha XX de XXX de 20XX contra la entidad XXXX.

**I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

La parte reclamante interpuso, en tiempo y forma, reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad reclamada, y posteriormente ante este Departamento, mostrando su disconformidad con el adeudo de 2.587€ correspondiente a la retrocesión de 3 operaciones tramitadas a través del TPV de su negocio. Explica que recibió 3 pedidos a través de la web de su negocio, realizándose el envío de la mercancía, que fue correctamente recibida por el destinatario. Así, el XX.07.2017, sin previo aviso, le realizaron el primer cargo por retrocesión, que es abonado unos días más tarde, para volver a cargarse, nuevamente sin ningún tipo de explicación, el XX.08.2017, indicándole posteriormente la entidad que el titular de la tarjeta inició una segunda retrocesión y que lamentablemente le daban la razón y no podían rechazar su reclamación.

Se da por reproducido el contenido de la reclamación por ser conocido por ambas partes.

**II. ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA**

La entidad reclamada presentó las mismas mediante escrito recibido en fecha XX de marzo de 2018, en el que señala lo siguiente:

“En el supuesto de hecho que nos ocupa, se ha aportado al expediente el contrato de afiliación de la reclamante al sistema de pago mediante TPV gestionado con la entidad, del que se deduce, para las operaciones concretas que se habían efectuado con entrada manual de datos y sin identificación electrónica (sin acogerse al Servicio de Autenticación):

-Que la entidad reclamada no garantiza el buen fin de las operaciones de pago que procese y liquide, y, por ello, estaría, con carácter general, legitimada para cargar a la reclamante los pagos de sus clientes previamente abonados con base en la retrocesión de las operaciones por los propios clientes.

- No cabría oponer a esta facultad de retrocesión del abono la documentación de entrega de la mercancía, si bien mi mandante rechazó la devolución en un primer momento aportando la misma, mediando así con el sistema MasterCard ante la impugnación de la operación por el comprador.

Es criterio de ese DCMR que, una vez que las entidades han cumplido las obligaciones que como intermediarias en la operación tienen, el que éstas 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 .

Así las cosas, ha quedado acreditado que en el contrato suscrito entre la Entidad y el Establecimiento se ponía de manifiesto que, para las operaciones no autenticadas como la que nos ocupa, la entidad bancaria es una mera intermediaria entre el titular del plástico y el comercio, y que se había pactado que este último admitiría las devoluciones iniciadas por las entidades emisoras de las tarjetas.

De la misma manera, el cliente ha recibido una explicación satisfactoria sobre la justificación de dicha devolución.

En la exposición de los hechos ha quedado manifiesto que en definitiva, la controversia afecta única y exclusivamente a la relación entre el establecimiento y el titular de la tarjeta, y de acuerdo con lo pactado es entre ellos entre quienes ha de resolverse.

No obstante lo anterior, la Entidad ha actuado en defensa de los intereses de su cliente y ha mediado ante el sistema de tarjetas MasterCard.

En cuanto a la diferencia entre el importe inicialmente cobrado por la reclamante y el que finalmente se le ha cargado en cuenta, se ha de destacar que los tipos de cambio han operado a favor de la cliente.

De lo anterior se extrae que no cabe apreciar en la conducta de mi mandante una mala praxis financiera.”

Damos por reproducido el escrito de alegaciones de la entidad en su integridad en aras de mayor brevedad.

### **III. PRONUNCIAMIENTO DE LA PARTE RECLAMANTE ANTE LAS ALEGACIONES DE LA ENTIDAD**

La parte reclamante remitió escrito de respuesta a las alegaciones presentadas por la entidad reclamada, recibido el XX.04.2018, en el que indica lo siguiente:

- i. Las compras retrocedidas tienen una diferencia temporal de más de un mes, y además el último pedido se recibió el 29 de junio, siendo el cargo de la entidad el siguiente día 30, circunstancias a tener en cuenta.
- ii. La mercancía fue remitida a la dirección de envío y recibida por el destinatario.
- iii. XXXX hace referencia en sus alegaciones a una supuesta reclamación ante la Junta de Andalucía, hecho que nunca ocurrió, lo que considera un error más de dicha entidad.
- iv. La entidad nunca le ha facilitado ninguna explicación sobre la operativa cuestionada, sin notificación previa de los cargos efectuados.

#### **IV. SEGUNDAS ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA**

La entidad reclamada presentó un nuevo escrito, recibido en fecha XX de abril de 2018, a través del que aporta documentación complementaria al expediente.

#### **V. OPINIÓN DEL DEPARTAMENTO**

Comenzaremos señalando que este Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones emite un pronunciamiento sobre las cuestiones que se someten a su consideración, **ateniéndose a aquellos hechos que queden acreditados documentalmente en el expediente**, no pudiendo entrar en consideraciones sobre promesas, informaciones o acuerdos verbales no acreditados, invocados por una de las partes y no reconocidos por la otra, ya que la interpretación de las conductas en orden a alcanzar una fijación de los hechos ajena a lo que de la documentación se desprende, es una materia que resulta competencia exclusiva de los tribunales de justicia.

Este Departamento tiene encomendado resolver reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la **normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros**.

Se entiende por **normativa de transparencia y protección a la clientela** la que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establece un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exige la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regula determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

Y se entiende por **buenas prácticas** las que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

Con ello, ha de entenderse que el informe de este Departamento no se extenderá en ningún caso:

- ✓ a la resolución de controversias surgidas en el ámbito de las **relaciones jurídicas privadas** distintas de las de naturaleza estrictamente bancaria, siendo así que la interpretación y la valoración de la eficacia de los pactos, cláusulas y condiciones establecidos en dicho marco legal, corresponde de forma exclusiva a los tribunales de justicia, a quienes, con carácter general, compete el conocimiento y resolución de las discrepancias que se produzcan como consecuencia de las relaciones mercantiles entre particulares.
- ✓ a la valoración de **prueba diferente de la documental**: en caso de manifestaciones discrepantes, sin una acreditación documental al respecto, este Departamento no puede ofrecer veracidad a una versión en detrimento de la otra, debiendo acudir los interesados, igualmente, a los órganos judiciales, que pueden valorar para formar su opinión otro tipo de pruebas.
- ✓ a la **declaración de nulidad de un contrato**, o de alguna de sus cláusulas, por cualquiera de las causas que puede afectar a la validez del consentimiento –error, violencia, intimidación o dolo-, o por considerarlas abusivas, pues correspondería igualmente a los tribunales de justicia.

Asimismo, se considera imprescindible precisar que la base para emitir este informe se encuentra en los **contratos suscritos por las partes**, los cuales deben reflejar de forma adecuada y transparente los derechos y obligaciones que asumen, siendo responsabilidad de éstos su lectura detallada antes de la firma, debiendo, en su caso, solicitar de su entidad todas aquellas aclaraciones que consideren necesarias para una correcta comprensión de los términos acordados.

En el presente caso, las partes formalizaron el XX.02.2017 un Contrato de Afiliación a los Sistemas de Tarjetas – TPV Virtual, pactándose en el mismo, entre otras cosas, lo siguiente:

“El Establecimiento admitirá las devoluciones de las operaciones que se hayan realizado sin observar las normas del manual de uso del terminal con captura electrónica de operaciones, las devueltas por cualquier motivo por la entidad emisora de la tarjeta, aquellas que no hayan sido tramitadas o solicitada su autorización correspondiente conforme lo previsto en este Contrato Marco y sus anexos y, en general las realizadas por la persona titular del Establecimiento y/o sus empleados/dependientes de manera fraudulenta; facultando al Banco para que proceda a cargar su importe en la Cuenta de Domiciliación indicada en este Contrato Marco o en su defecto en cualquier otra que tenga abierta en el Banco.”

Así, en cuanto a la legitimidad de la entidad reclamada para retroceder el abono efectuado a su cliente, conviene recordar que, en los contratos de afiliación a los sistemas de tarjeta suscritos entre un comercio y una entidad gestora de un Terminal Punto de Venta, suele recogerse no solo que las entidades vendrán obligadas a liquidar el importe de las facturas de venta y notas de abono, si los comercios afiliados cumplen fielmente lo acordado (comprobar que figura la firma del titular de la tarjeta en la factura de venta y que esta firma es la misma que la estampada en la tarjeta, si es el caso ya que si se trata de una tarjeta con chip EMV dicho requerimiento no resulta necesario), sino también cuál es la **responsabilidad o el riesgo que asumen los comercios por admitir tarjetas como medio de pago** (lo que suele concretarse en un deber de reponer el importe de la venta si la entidad emisora de la tarjeta con la que se produjo el pago devuelve la transacción inicial por cualquier causa), de donde 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 este 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 éste.
- 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 suscrito por las partes**, que constituye ley *inter partes* de conformidad con lo previsto en el artículo 1091 del Código Civil.

Por tanto, este Departamento viene entendiendo que, una vez que las **entidades han cumplido las obligaciones que como intermediarias en la operación tienen**, el que éstas 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.

En el presente supuesto, conforme al contrato de afiliación de la reclamante al sistema de pago mediante TPV gestionado con la entidad, debe indicarse que **la entidad reclamada no garantiza el buen fin de las operaciones de pago que procese y liquide, y, por ello, estaría, con carácter general, legitimada para cargar a la reclamante los pagos de sus clientes previamente abonados con base en la retrocesión de las operaciones por los propios clientes.**

**Asimismo, no cabría oponer a esta facultad de retrocesión del abono el contenido de los acuerdos entre el establecimiento comercial reclamante y sus clientes**, por lo que no resulta relevante el que el primero asegure en esta Instancia que la compraventa fue formalizada en firme, siendo el riesgo propio del transporte de la mercancía del adquirente, y que se llegó a un acuerdo con el mismo para sustituir el producto dañado por otro sin cargo adicional, y ello porque la entidad de crédito es totalmente ajena a dicho negocio jurídico entre terceros.

En cuanto a la relación jurídica subyacente, la prueba acerca de lo realmente acontecido y la interpretación tanto de la normativa aplicable como del contrato que la reclamante, en su caso, correspondería a los órganos jurisdiccionales, únicos competentes para resolver la disputa entre esas partes privadas.

No obstante lo anterior, la entidad, haciendo uso de la documentación que la reclamante facilitó a los efectos de justificar las operaciones de pago controvertidas, medió con el sistema MasterCard ante la impugnación de la misma por el comprador, **si bien no puede dejar de observarse que sería deseable una mayor transparencia hacia su cliente, con el fin de que ésta pueda tener un mejor conocimiento de una operativa que le afecta de manera directa.**

En conclusión, considerando todo lo expuesto, **este Departamento estima que**, en la medida en que la entidad reclamada ha procedido en virtud de unas facultades que, por estar previstas en el contrato suscrito con la reclamante, que ésta conocía o estaba en posición de conocer, en que ha dado cumplimiento a su deber de defender, dentro de los límites de lo razonable, los intereses de sus clientes, **no resulta oportuno apreciar que su conducta se haya apartado de las buenas prácticas bancarias.**

Todo ello sin perjuicio de que la controversia entre el establecimiento comercial reclamante y el titular de la tarjeta ordenante de los pagos retrocedidos en ningún caso podrá ser resuelta en esta Instancia, siendo el cauce de los órganos jurisdiccionales el adecuado para determinar las responsabilidades de una y otra parte.

## **VI. CONCLUSIÓN**

Este Departamento no aprecia en la actuación de la entidad reclamada quebrantamiento de las normas de transparencia y protección a la clientela ni de los buenos usos y prácticas financieras. Por tanto una vez emitido el presente informe, se procede al archivo de las actuaciones.

Este Departamento no es competente para valorar, decidir, ni pronunciarse sobre los posibles daños y perjuicios que se hayan podido ocasionar a los clientes y usuarios de los servicios financieros. Dichas cuestiones podrán someterse, en su caso, y de considerarlo el perjudicado, a los correspondientes órganos judiciales.

Se recuerda que este informe no es susceptible de recurso ni ulterior tramitación en esta sede, dejando a salvo los derechos de los particulares para proceder en la forma que estimen conveniente a sus intereses ante la jurisdicción competente.