

Transferencias no autorizadas o ejecutadas incorrectamente

Notificación de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente

En este epígrafe nos remitimos a lo ya expuesto sobre el particular en el epígrafe 9.1.6 de este capítulo, «Régimen de las operaciones de pago no autorizadas».

Responsabilidad del proveedor de servicios de pago por operaciones no autorizadas

En este epígrafe nos remitimos a lo ya expuesto sobre el particular en el epígrafe 9.1.6 de este capítulo, «Régimen de las operaciones de pago no autorizadas».

Prueba de la autenticación y ejecución de las operaciones de pago

En este epígrafe nos remitimos a lo ya expuesto sobre el particular dentro de los epígrafes 9.2.5, «Pagos con tarjeta no autorizados», y 9.1.6, «Régimen de las operaciones de pago no autorizadas», de este capítulo.

Régimen de responsabilidad en caso de transferencias no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente

Creemos relevante recordar que las transferencias realizadas de acuerdo con el identificador único (IBAN) consignado por el ordenante se considerarán correctamente ejecutadas en relación con el beneficiario especificado en dicho identificador. A este respecto, para las órdenes de pago iniciadas directamente por el ordenante, el artículo 60.1 del RDLSP establece que el proveedor de servicios de pago del ordenante será responsable frente a este de la correcta ejecución de la operación de pago, a menos que aquel pueda demostrar al ordenante y, en su caso, al proveedor de servicios de pago del beneficiario que este último proveedor recibió el importe de la operación. De ser así, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de su correcta ejecución.

Si, de acuerdo con lo anterior, resultó ser responsable la entidad del ordenante, esta devolverá sin demora injustificada al ordenante la cantidad objeto de la operación de pago.

En el supuesto de que fuese responsable la entidad del beneficiario, esta pondrá a disposición del beneficiario, de forma inmediata, el importe de la operación.

En estos casos, y con independencia de cuál de los proveedores de servicios de pago fuese responsable, el del ordenante tratará de rastrear la operación de pago inmediatamente, notificando a su cliente los resultados, sin que por ello pueda cobrarle gasto alguno.

Cuando se trate de errores imputables al cliente ordenante, el criterio de este DCE es que, una vez asentada la transferencia en la cuenta destinataria, incluso aunque quede demostrado que el abono es erróneo, se considera que la entidad receptora no está facultada para su retrocesión en virtud de simples instrucciones del ordenante de la transferencia, ya que, con base en el principio de irrevocabilidad de estas operaciones de pago, las cantidades abonadas en la cuenta del beneficiario no pueden ser retrocedidas si no media el oportuno consentimiento de este o la preceptiva orden o mandato legal.

Si la incidencia consistiese en duplicidades o errores al emitir la transferencia atribuibles a la entidad ordenante, esta instará la correspondiente solicitud de retrocesión prevista en la Instrucción SNCE/CE/13/007, dirigida a la entidad beneficiaria. Si la petición fuese atendida por esta última, al concurrir los requisitos interbancarios necesarios, dicha entidad beneficiaria deberá comunicar esta circunstancia a su cliente —beneficiario—, previa o simultáneamente a la anulación del abono. En un supuesto como este, el DCE exige también de la entidad beneficiaria, ante la disconformidad del beneficiario al verse desprovisto del importe de la transferencia (alegando, por ejemplo, que los fondos le pertenecían por una relación subyacente que mantenía con el ordenante), que remita a la entidad ordenante una solicitud de ampliación de información, con la finalidad de poder dar las explicaciones adecuadas al beneficiario desposeído de los fondos.

A estos efectos, las entidades participantes deberán tener en cuenta lo establecido en la citada instrucción operativa, que regula las responsabilidades de las entidades con respecto al procedimiento interbancario para las solicitudes de retrocesión de transferencias SEPA, y en el SEPA Credit Transfer Scheme Rulebook, que prevé el intercambio de información a través de determinados ficheros, que, en el caso de tratarse de entidades representadas (es decir, que no participan directamente), pueden tener alguna especificidad, resultándoles igualmente aplicables tanto la normativa del SNCE como los rulebooks del Consejo Europeo de Pagos.

Por otra parte, este DCE ha venido señalando que, en el marco de las reorganizaciones internas de las entidades en procesos de fusión y aunque se modifiquen números de cuenta (o, en este caso, códigos operativos), ello no puede implicar una modificación unilateral de lo acordado con el cliente ni afectar al buen funcionamiento del servicio prestado, por lo que se exige que, en aras de la transparencia, dichos cambios sean debidamente informados a la clientela.