

ANDREA CASTILLO OLANO

**LA CONTRATACIÓN  
DE SERVICIOS DE PAGO  
Y LA TUTELA DE LOS  
INTERESES ECONÓMICOS  
DE SUS USUARIOS**

Marcial Pons

MADRID | BARCELONA | BUENOS AIRES | SÃO PAULO

2025

# ÍNDICE

	<u>Pág.</u>
<b>PRÓLOGO. LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE PAGO Y LA TUTELA DE LOS INTERESES ECONÓMICOS DE SUS USUARIOS, por Reyes Palá Laguna. ....</b>	13
<b>ABREVIATURAS .....</b>	21
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	27
<b>CAPÍTULO 1. LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE PAGO .....</b>	35
I. Introducción.....	35
II. La dispersión del Derecho positivo aplicable a los servicios de pago	37
1. El Real Decreto-Ley de servicios de pago y su desarrollo reglamentario.....	37
2. Las normas sobre comercialización a distancia de servicios financieros a consumidores.....	38
3. El Real Decreto-Ley de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.....	44
4. El Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y la Ley sobre condiciones generales de la contratación .....	46
5. Otras normas aplicables. Especial referencia a los Reglamentos de la Unión Europea.....	46
III. Las subcategorías de contratos de servicios de pago.....	50

	Pág.
1. Los servicios de pago regulados y la subcategoría de contrato como determinante del régimen jurídico aplicable a la relación contractual .....	50
2. Especialidades de los nuevos servicios de <i>open banking</i> .....	53
2.1. El servicio de iniciación de pagos .....	53
2.2. El servicio de información sobre cuentas .....	58
3. El contrato marco de servicios de pago .....	63
4. El contrato de operación de pago singular .....	67
5. El contrato de servicios complementarios .....	68
IV. Ámbito subjetivo del contrato de servicios de pago .....	70
1. Los proveedores de servicios de pago .....	70
2. El usuario de servicios de pago .....	72
 <b>CAPÍTULO 2. EL RÉGIMEN DE INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA PRE Y CONTRACTUAL</b> .....	 79
I. La articulación del régimen de transparencia en una norma de rango reglamentario .....	79
II. Contenido del régimen de información y transparencia en materia de servicios de pago .....	94
III. Un régimen deficiente: cuando más, es menos .....	106
 <b>CAPÍTULO 3. FORMA Y CONTENIDO MÍNIMO DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE PAGO</b> .....	 111
I. Punto de partida: los contratos «bancarios» como contratos cuasi formales .....	111
II. Forma y contenido de los contratos de operación de pago singular .....	115
III. Forma y contenido de los contratos marco .....	120
IV. Especial referencia al dinero electrónico y a los contratos de instrumento de pago de escasa cuantía .....	128
V. Los contratos de información sobre cuentas .....	134
VI. Reflexiones finales en cuanto a la forma y contenido de los contratos de servicios de pago .....	136
 <b>CAPÍTULO 4. COMUNICACIÓN CON EL USUARIO E INFORMACIÓN EN EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE PAGO</b> .....	 143
I. Forma de la comunicación. La diferencia entre facilitar información y ponerla a disposición .....	143

	Pág.
II. El medio de comunicación entre el proveedor de servicios de pago y el usuario .....	149
III. Los gastos de información .....	154
IV. Información en ejecución del contrato e información postcontractual.....	156
 <b>CAPÍTULO 5. CONSECUENCIAS JURÍDICO-PRIVADAS DE LA INFRACCIÓN DEL RÉGIMEN DE TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN .....</b>	 <b>161</b>
I. Consideraciones previas.....	161
II. Eficacia «negativa» del régimen especial de información y transparencia en servicios de pago.....	163
1. A nivel precontractual.....	163
2. En el momento de celebración del contrato .....	166
III. Los efectos directos previstos en la LCGC y en la LCDSFC.....	170
IV. Una alternativa necesaria: la previsión legal de los efectos «negativos» del régimen especial de información y transparencia.....	173
 <b>CAPÍTULO 6. MODIFICACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE PAGO .....</b>	 <b>177</b>
I. Modificación del contrato .....	177
1. Modificación unilateral de las condiciones del contrato marco .....	177
2. Modificación unilateral de las condiciones del contrato de información sobre cuentas .....	184
3. Consecuencias del incumplimiento de las reglas sobre modificación del contrato de servicios de pago .....	185
II. Resolución del contrato y desistimiento.....	188
1. Cuestiones previas sobre la «resolución» de los contratos de servicios de pago.....	188
2. Resolución del contrato marco .....	191
3. Resolución del contrato de información sobre cuentas y desistimiento del contrato de servicios de pago celebrado a distancia .....	194
4. Algunas cuestiones problemáticas y efectos de la contravención del régimen de resolución y desistimiento del contrato .....	196

	Pág.
<b>CAPÍTULO 7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE PAGO</b>	201
I. Las normas sobre autorización y ejecución de operaciones de pago como derechos y obligaciones contractuales de las partes.....	201
II. Obligaciones del proveedor de servicios de pago (y derechos del usuario).....	204
1. Gastos aplicables .....	204
2. La obligación de autenticación reforzada y la autorización de la orden de pago .....	206
3. Iniciación de la operación de pago y acceso a la cuenta de pago en sentido amplio .....	213
4. Ejecución y prueba de la operación de pago.....	221
III. Obligaciones del usuario de servicios de pago.....	226
IV. La protección de datos de carácter personal del usuario .....	228
1. Cuestiones abiertas sobre la interacción entre las normas de servicios de pago y las de protección de datos de carácter personal .....	228
2. Breve análisis del art. 94 DSP2 y de su coherencia con el Reglamento General de Protección de Datos.....	233
3. La transposición parcial del art. 94 DSP2 en España.....	238
 <b>CAPÍTULO 8. RÉGIMEN ESPECIAL DE RESPONSABILIDAD: NO EJECUCIÓN, EJECUCIÓN DEFECTUOSA Y EJECUCIÓN NO AUTORIZADA DE OPERACIONES DE PAGO</b>	 241
I. Introducción: la previsión de algunos efectos jurídico-privados del incumplimiento de las reglas de autorización y ejecución de las operaciones.....	241
II. Operaciones no autorizadas .....	243
1. Ámbito de aplicación y delimitación .....	243
2. La rectificación de la operación de pago no autorizada .....	246
3. La regla general de la responsabilidad del proveedor .....	249
4. Responsabilidad del ordenante .....	250
III. Operaciones no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente .....	254
1. Delimitación del supuesto de hecho .....	254
2. El supuesto del identificador único incorrecto .....	257
3. Operaciones iniciadas por el ordenante .....	261

	Pág.
4. Operaciones iniciadas por el beneficiario o a través del mismo .....	269
5. Operaciones iniciadas por un proveedor de servicios de iniciación de pagos .....	272
IV. Reflexiones críticas sobre el régimen de responsabilidad especial del RDLSP.....	274
<b>CONSIDERACIONES FINALES.....</b>	<b>279</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>291</b>

## PRÓLOGO

# LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE PAGO Y LA TUTELA DE LOS INTERESES ECONÓMICOS DE SUS USUARIOS

Reyes PALÁ LAGUNA

Catedrática de Derecho mercantil  
Universidad de Zaragoza

Los servicios de pago han sido el convidado de piedra en los estudios del derecho del mercado financiero. O si se prefiere una metáfora más amable, el patito feo. Sólo recientemente han aparecido en España un par de monografías —una de ellas de la misma autora en el año 2024 y la otra, de la prof.<sup>a</sup> Peñas Moyano— que han estudiado atentamente desde la perspectiva general del derecho vigente las cuestiones relacionadas con este sector del mercado financiero que, podríamos decir, tiene carácter transversal. Ésta que se presenta es un estudio completo de los mecanismos de tutela del usuario de los servicios de pago, previo análisis de los contratos que celebra, materias ambas que Andrea Castillo Olano aborda con soltura y brillantez.

La profesora Castillo me ha convencido de la necesidad del reconocimiento de este cuarto sector del derecho financiero, junto con el bancario, el asegurador y el del mercado de capitales. Estamos ante un sector en el que se evidencia, como también sucede en los otros tres,

la acusada incidencia del derecho público en la contratación privada, sea con consumidores o, en una categoría más general que comprende al empresario, con los usuarios de los servicios de pago. Sucede que desde el punto de vista normativo, la incidencia del derecho público en la contratación de servicios de pago es mayor que en el derecho del mercado de valores o el derecho asegurador. Andrea Castillo demuestra en esta obra la independencia y autonomía normativa de este cuarto sector con fundadas razones. Como indica, tradicionalmente el estudio de los servicios de pago se ha enmarcado dentro del derecho bancario concebidos éstos como un mero servicio accesorio: las entidades de crédito intermediaban también en los pagos. Hoy podemos afirmar sin duda alguna que no estamos ya ante una disciplina auxiliar del derecho bancario (la gráfica expresión «servicio de caja», que no utiliza la autora, no puede aplicarse en su acepción tradicional más allá del ámbito de las entidades de crédito). Como tampoco lo es del derecho del mercado de valores o del asegurador. En certeras palabras de la doctora Castillo, los servicios de pago «van adquiriendo autonomía propia. La realidad es ahora mucho más variada: hay diferentes operadores intermediarios y los pagos no son ya, en absoluto, un servicio accesorio». Ni mucho menos, añadimos nosotros, accesorio en el sector de los criptoactivos financieros, más concretamente de las criptomonedas o *stablecoins*, sector que no puede entenderse sin conocer el derecho aplicable al dinero, electrónico o no, como medio de pago. De hecho, el Reglamento MiCA es en sus primeras versiones la respuesta de la Unión Europea al intento de la entonces Facebook y hoy Meta de crear una criptomoneda que pudiera ser utilizada como medio de pago por los usuarios en su plataforma. Ahora, como también se apunta en la obra, la batalla se sitúa en las grandes empresas proveedoras de servicios de pago (*Paytech*), emisoras de tarjetas de crédito incluidas, en la idea de que utilicen el euro digital como medio de pago por sus clientes. Pero el análisis de la digitalización de los medios de pago sólo puede efectuarse tras el estudio del derecho europeo y español aplicable a los servicios de pago: es necesario conocer todas las piezas que componen el tablero antes de abordar el tratamiento de las criptomonedas o el dinero de curso legal en formato digital.

Es evidente que se está ante una materia muy técnica y de una gran complejidad normativa. Como reciente muestra de ello puede citarse la decisión del Banco Central Europeo de 2 de junio de 2025 de retrasar hasta octubre de este año el acceso al sistema TARGET por parte de proveedores de servicios de pago no bancarios, a la vista del retraso de algunos Estados miembros en la transposición de la segunda directiva de servicios de pago (PSD2) a su derecho interno, extendiéndose asimismo el periodo de migración para estas entidades hasta marzo del 2026.

Para poder desenvolverse en esta —en muchas ocasiones árida— especialidad, es imprescindible conocer el estado de la cuestión, esto es, la doctrina y el derecho aplicable a la contratación de servicios de pago, los problemas que pretende resolver, sus lagunas y contradicciones, así como la efectividad en la tutela de la parte débil, que es por regla general el usuario de estos servicios y, de forma más clara, el consumidor y la microempresa. La asimilación de la microempresa al consumidor como merecedora de este especial régimen tuitivo defiende Andrea Castillo en esta obra con sólidos argumentos.

La monografía ve la luz en el momento de la reforma de la normativa europea de servicios de pago por la futura PSD3 y el Reglamento de Servicios de Pago. Es por ello de obligada lectura al establecer doctrina respecto a las bases de la relación jurídica de servicios de pago, desde la etapa precontractual hasta la terminación del contrato, con especial atención a la información pre y contractual, a los derechos y obligaciones de las partes de la relación contractual, la extinción de la relación y al régimen legal de responsabilidad por no ejecución, ejecución defectuosa o ejecución no autorizada de las operaciones de pago. En definitiva, se trata de una aproximación integral (la autora prefiere la palabra «holística») a los servicios de pago.

La obra parte de la constatación de una realidad: el complejo marco legal de los servicios de pago, con numerosas normas aplicables además de la derechamente encaminada a la incorporación al derecho español de la segunda directiva de servicios de pago (PSD2) a través de un real decreto-ley y una orden ministerial, lo que ya nos debe hacer reflexionar acerca de la calidad normativa de la transposición. Quienes peinamos canas hablamos de «corta y pega»; los investigadores más jóvenes, que no han jugado con tantos recortables sino que se zambulleron en el mundo digital, utilizan la expresión «copia y pega»; pero el significado es el mismo: la mala calidad normativa en este proceso de transcripción literal de las directivas europeas, fenómeno especialmente acusado en el ámbito financiero y no sólo, pues, en el de los servicios de pago. A la «muy deficiente» transposición se refiere Castillo Olano en varios pasajes de la obra; pero no se limita a criticarla, sino que aporta soluciones ante distintos problemas que plantea esta deficiente incorporación al derecho interno de la PSD2 y analiza también pormenorizadamente, al hilo de lo que considera con acierto «progresiva convergencia del Derecho de consumo y de las normas del mercado financiero», la necesaria incorporación a nuestro derecho de la Directiva (UE) 2023/2673 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de noviembre, por la que se modifica la Directiva 2011/83/UE en lo relativo a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia y se deroga la Directiva 2002/65/CE relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

La autora define los servicios de pago como: «aquellos consistentes en la intermediación, en cualquier grado y con carácter profesional en uno o varios pagos electrónicos (o, al menos, cuyo procesamiento se encuentra altamente automatizado), que se articula a través de una relación contractual, de carácter duradero o puntual, independiente de la relación subyacente que, en su caso, origina el pago». Añade como servicio de pago el de información sobre cuentas (agregadores de cuentas), reconocido legalmente con la PSD2, pero que no encaja en esta definición, ya que su proveedor no intermedia en ningún pago.

La gran carga de «derecho regulatorio» que soporta este sector añade dificultades a la tarea del intérprete a la hora de dilucidar cuál es la norma aplicable a cada operador de servicios de pago y qué remedios legales proceden ante el incumplimiento del contrato de servicios de pago. Se agradece por ello especialmente en el capítulo primero la clasificación de las operaciones de pago en torno a tres subcategorías: el contrato marco, el contrato de operación de pago singular y lo que denomina la autora con acierto el contrato de servicios complementarios. Y es que, como pone de manifiesto, ninguno de los contratos de servicios de pago «es un contrato típico en el sentido clásico del término», lo que es «una singularidad del Derecho de los servicios de pago. Si bien contamos con un régimen jurídico específico aplicable a los servicios de pago, no es un régimen completo ni el Derecho positivo ha individualizado los contratos específicos de servicios de pago. A pesar de que en el tráfico económico muchos de ellos han adquirido cierta autonomía, la ley no establece ni una lista de contratos nominados, ni un régimen concreto aplicable a ninguno de ellos que lo distinga de los demás»; lo que se prevé es un régimen común para la mayoría de los contratos de servicios de pago, con especialidades en función de la categoría de que se trate.

Ejemplo de la complejidad normativa son las conclusiones a las que llega sobre la naturaleza formal de determinados contratos de servicios de pago (no de todos); así, son contratos formales el contrato de operación de pago singular comercializado a distancia en el que sea parte un consumidor y también los contratos marco celebrados con consumidores, sean o no celebrados a distancia. De modo que el incumplimiento del requisito formal dará lugar, entiende, a la anulabilidad del contrato.

En la tercera categoría, la autora incluye la prestación de los servicios de iniciación de pagos, de información sobre cuentas y de mera emisión de un instrumento de pago, puesto que no pueden subsumirse en las otras dos categorías a las que sí se refiere el RDLSP. Como bien señala, esas actividades no consisten en la ejecución de una acción de ingreso, transferencia o retirada de fondos. Propone asimismo la inclusión como servicios complementarios a los actualmente calificados de técnicos prestados directamente al usuario: los servicios de monedero

electrónico (*wallet*) consistentes en la tokenización y almacenamiento de instrumentos de pago. Recomienda su reconocimiento legal en aras de una mejor protección del usuario de estos servicios.

En relación con el contenido del contrato de servicios de pago, observa Castillo Olano que estamos ante «la positivación y elevación a rango de ley especial de una serie de medidas de protección de los intereses de la parte débil de la relación contractual, fenómeno que no tiene parangón por su detalle en el Derecho bancario o el del mercado de valores, por citar dos ejemplos de normativa financiera de carácter sectorial». Consciente de la, en ocasiones dudosa, salvaguarda de los intereses económicos de los usuarios, tras un análisis detallado de la normativa de servicios de pago y su relación con el Derecho del consumo, aporta soluciones tanto acudiendo tanto al Código civil en materia de incumplimiento contractual e indemnización de daños y perjuicios, como proponiendo por analogía la aplicación a un determinado contrato de servicios de pago la solución prevista para otro u otros contratos de pago. Recurso a la analogía que encuentra especial aplicación cuando estudia el régimen de dos nuevos servicios de pago recogidos en la PSD2: el de iniciación de pagos y el de información sobre cuentas.

Un *leitmotiv* del libro es la naturaleza mixta, pública y privada, de las normas contenidas en el RDLSP y en la Orden de desarrollo de 26 de diciembre de 2019. Si bien no es cuestión pacífica, Castillo Olano se pronuncia en favor de los efectos directos jurídico-privados de esta normativa. Por un lado, tenemos las normas de ordenación y disciplina de los proveedores de servicios de pago; por otro, el contenido de los títulos II y III del RDLSP apunta claramente, en su opinión, a la naturaleza jurídico-privada de sus preceptos dado que se refieren a cuestiones como la información pre y contractual, las reglas de modificación y resolución del contrato o los derechos y obligaciones de las partes. Sigue y desarrolla en este punto el planteamiento de quien dirigió conmigo la tesis doctoral de Andrea Castillo, mi colega el profesor Bueso Guillén, que se refería a la doble naturaleza jurídica de las normas del RDLSP en un trabajo del 2020.

El régimen especial de servicios de pago contenido en el RDLSP y en la Orden de desarrollo es muy detallado en la línea, apunta la autora, de la normativa sobre créditos inmobiliarios y créditos al consumo. Pero con una diferencia no menor: si bien el incumplimiento de estas normas ha dado lugar a unos niveles muy significativos de litigiosidad, en el caso de los servicios de pago, al ser su valor económico reducido, es poco rentable el inicio de un proceso judicial. A ello hay que sumar, como dice más adelante que, pese a recaer la carga de la prueba prácticamente en todos los casos sobre el proveedor de servicios de pago, corresponde al usuario demostrar la existencia del daño, su cuantifica-

ción y el nexo causal, lo que da pie a la autora para instar en España la constitución de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero.

Mención especial merece el detallado análisis que realiza del servicio de iniciación de pagos. El recurso a este servicio requiere, en palabras de la autora, «de la existencia de, al menos, cuatro contratos de servicio de pago: un contrato marco de cuenta de pago entre el ordenante y su PSGC, otro entre el beneficiario y su proveedor de servicios de pago gestor de cuenta, un tercer contrato marco de adquisición de operaciones de pago entre el beneficiario y el proveedor de servicios de iniciación de pagos y, por último, un contrato de operación de pago singular entre el PSIP y el ordenante». De ahí que Castillo Olano no comparta la opinión de reputada doctrina que califica al desarrollo de los servicios de iniciación como un paso hacia la desintermediación de los pagos. Como precisa en el libro, lo que se produce es la intervención de un intermediario más que no tiene la condición de entidad de crédito o de «una gran marca de tarjetas». Lo que hay es un paso hacia la desintermediación *bancaria* del mercado de pagos, cuestión que ya avanzó en un trabajo suyo publicado en la *Revista de Derecho del Mercado de Valores* en el año 2020. Habrá que ver el recorrido de este negocio de agregación de cuentas cuando es realizado por *fintech* no bancarias, desde el momento en el que algún gran banco de inversión estadounidense ha anunciado su intención de cobrar comisiones a estas entidades por el acceso a los datos de las cuentas de sus clientes.

Tras leer el capítulo tercero, dedicado a la forma y contenido mínimo del contrato de servicios de pago, se debe compartir la reflexión de la autora, crítica con la utilidad de gran parte de esta información pre y contractual; de forma muy gráfica rubrica el último epígrafe de ese capítulo: «un régimen deficiente: cuando más, es menos». Cuestiona la opción de política legislativa (a la que se refiere como «de dudosa idoneidad») consistente en la equiparación de la información precontractual con la contractual. Y también la positivación de las obligaciones de transparencia e información a la clientela en órdenes ministeriales en lugar de en leyes, lo que se remonta a la Orden de 12 de diciembre de 1989, *sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las Entidades de crédito*, norma derogada por la vigente Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, *de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios*. Si a ello se suma la diversa legislación aplicable a los servicios de pago de forma simultánea, se acaba produciendo un efecto opuesto al pretendido: el usuario está desinformado por exceso y la comparabilidad entre servicios es prácticamente imposible.

A lo largo de la monografía su autora nos va dando claves de cara a posibles reclamaciones ante prácticas cuando menos dudosas de estas entidades financieras en materia de información precontractual o

modificaciones contractuales. De hecho, adopta una postura extrema y considera que la ausencia de algunos de los contenidos mínimos del contrato marco recogidos en el art. 14 de la Orden de transparencia del 2019 fundamenta la nulidad del contrato. Pero, como «en materia de servicios de pago hay pocas ocasiones en las que la nulidad sea un buen remedio», defiende, cuando en la omisión no ha habido mala fe de la entidad financiera, la conveniencia de integrar el contenido del contrato con recurso al artículo 1287 CC, ya que va a ser difícil la obtención de una indemnización de daños u perjuicios por el usuario a la vista de la escasa cuantía que obtendría en la mayor parte de los casos, de forma que los costes de un proceso judicial no se verían compensados por el resultado favorable de la demanda. De ahí que abogue por el establecimiento de un régimen especial que permita el reconocimiento de unas indemnizaciones fijas, en función de la gravedad del déficit informativo, como se ha hecho por ejemplo en el Reino Unido.

En la obra se plantean también cuestiones de Derecho de la competencia y de protección de datos de carácter personal, especialmente en el entorno del *open banking*, de indudable interés. El trabajo hubiera quedado incompleto sin una referencia a la protección de datos de carácter personal, puesto que la interacción entre la normativa de servicios de pago y la de datos de carácter personal plantea una serie de problemas que Castillo Olano trata de resolver, en unos casos con la consideración de la derogación tácita de determinados artículos de la DSP2 por el RGPD y en otros a través de la interpretación correctora de la normativa de servicios de pago para permitir su encaje con las previsiones en materia de datos personales. Llama la atención acerca de la posibilidad de que las operaciones de pago puedan revelar, siquiera indiciariamente, datos sensibles de carácter personal. Pone como ejemplos el pago de la cuota sindical, la de afiliación a un partido político o el tratamiento de los datos biométricos como medida de seguridad (que no autenticación reforzada, como se aclara con inteligencia en la obra) para el acceso a los servicios en línea. Se trata de una materia cuya interpretación genera inseguridad jurídica y perjudica incluso a los proveedores de servicios de pago, «a los que resulta difícil poder evaluar adecuadamente el riesgo de cumplimiento legal en este punto en toda la UE y, en especial, en el mercado español».

En el último capítulo expone lagunas de la normativa española que sólo pueden ser detectadas con un profundo conocimiento y un estudio sosegado de la normativa sectorial, por ejemplo, en relación con la ejecución no autorizada de una orden de pago, las operaciones no ejecutadas o las ejecutadas defectuosamente a los efectos de la imputación de responsabilidad. Y pone de relieve además casos no recogidos ni en la normativa europea ni en la nacional: los supuestos de incumplimiento relacionados con el envío de dinero o con los pagos con tarjeta en los que, desde la perspectiva del ordenante, no haya

asociada ninguna cuenta de pago. O determinados incumplimientos de obligaciones por los proveedores como serían «la negativa injustificada de acceso a un proveedor de servicios tercero, la falta de confirmación de la disponibilidad de los fondos, la falta de devolución, el envío ilegítimo de instrumentos de pago, el bloqueo injustificado o el no desbloqueo del instrumento cuando sea procedente». Denuncia también las ambigüedades del régimen de responsabilidad del proveedor de servicios de pago, plagado de conceptos jurídicos indeterminados («sin demora injustificada», «sin dilación indebida», «comisiones o gastos», «intereses aplicados al usuario», «indemnización económica adicional», «simplemente con retraso», «pequeño retraso», etcétera).

En fin, la obra contiene una riqueza —en muchos casos disecciona complejas operaciones de pago— que un prologuista no puede describir con justicia. Y se adentra decididamente en nuevas realidades digitales traídas por la tecnología de registros distribuidos como son las tokenizaciones de los instrumentos de pago. Le animo a seguir investigando en esta línea porque no es nada fácil adentrarse en ella sin conocer en profundidad el derecho aplicable a medios de pago no tokenizados. Las *stablecoins* y en general las monedas digitales como el euro digital son hoy el deseado objeto de control por las grandes entidades financieras. Un buen ejemplo de lo que sucede alrededor de las *stablecoins* lo encontramos en la reciente aprobación de la ley estadounidense, denominada, con la humildad que caracteriza a su Presidente, como la Genius Act (*Guiding and Establishing National Innovation for U.S. Stablecoins of 2025*). Ello evidencia, como bien augura la autora, la importancia cada vez mayor del Derecho aplicable a los servicios de pago.

Estamos ante lo que considero será una obra de referencia en la materia, bien escrita y muy trabajada. La profesora Castillo Olano se desenvuelve con soltura en este complejo y técnico sector del Derecho mercantil. Ello me permite, como última reflexión, dejar constancia de un cierto optimismo racional respecto al futuro de la universidad pública. En una época en la que las universidades más antiguas sufren la carencia de vocaciones académicas, realidad ciegamente fomentada por las sucesivas leyes universitarias, y en la que asistimos a la creciente creación de universidades privadas, universitarios como Andrea Castillo, profesora que realiza el oficio con denuedo e imperturbable ante los cantos de sirena de sin duda más lucrativas ofertas laborales, son la razón que nos lleva a vislumbrar un futuro en el que la Academia sigue presente y con ello la rigurosa investigación y la mejor docencia que merecen nuestros alumnos.

Zaragoza, 25 de julio de 2025.

Festividad de Santiago Apóstol, quien se detuvo en esta ciudad en el año 40 d. de J.C.

## INTRODUCCIÓN

El Derecho está dirigido a brindar marco a una realidad social determinada, no pudiendo permanecer ajeno a su evolución, pues con ella surgen nuevas necesidades que requieren de la adopción de nuevas normas o, al menos, de la adaptación de las existentes. La rápida evolución de esta realidad, profundamente influida en la actualidad por el desarrollo de las nuevas tecnologías, da lugar a una legislación cada vez más acelerada y compleja, «generando un increíble cuerpo normativo críptico y alejado de los ciudadanos por su enormidad —cientos de miles de normas publicadas— y por el creciente tecnicismo y, en ocasiones, vulgarismo de su redacción —que impide la comprensión razonable de los preceptos y también su cumplimiento—»<sup>1</sup>, resultando que, en ocasiones, la norma no aporta la seguridad jurídica que está llamada a procurar.

Precisamente el propósito de esta monografía es valorar cómo el Derecho está adaptándose a la coyuntura actual marcada por la digitalización y la globalización que despliega sus efectos también sobre los mercados financieros y las relaciones jurídicas que se desarrollan en ellos, en concreto por lo que se refiere a la contratación de los servicios de pago.

Estos servicios constituyen la institución jurídica más universal de los mercados financieros. En España podríamos considerar anecdótico

---

<sup>1</sup> HUERTA VIESCA, M. I. Y RODRÍGUEZ RUIZ DE VILLA, D., «Dos testigos del estado del cultivo de la ciencia de la legislación mercantil en España» en *Diario La Ley*, núm. 10233, 2023 (versión digital). De la misma opinión es el prof. Rojo, *vid.* ROJO FERNÁNDEZ-RIO, A., «Las malas leyes», en *Instituciones del Estado Democrático de Derecho, conversaciones* (Betancor Rodríguez, A. [coord.]), 2024, Madrid, pp. 374-394.

—si acaso existente— el número de ciudadanos que no es parte de un contrato de servicios de pago o ha utilizado alguna vez uno de estos servicios. En 2024 el Sistema Nacional de Compensación Electrónica, el sistema de pagos minorista español, gestionó más de 1 350 millones de operaciones de adeudo domiciliado, más de 750 millones de transferencias y más de 860 millones de transferencias inmediatas, por un valor acumulado superior a los 2 billones y medio de euros<sup>2</sup>. En 2024 el Banco de España contabilizó más de 9 000 millones de operaciones de pago con tarjeta en terminales de punto de venta físicos, 8 000 millones más que hace dos décadas<sup>3</sup>; mientras que las retiradas de efectivo en cajero se han reducido en más de un 35% desde antes de la pandemia<sup>4</sup>. España fue el tercer país de la UE, por detrás de Luxemburgo e Italia, en el que más operaciones con dinero electrónico se ejecutaron en 2021<sup>5</sup>. Lo que hay detrás de todos estos números son millones de contratos de servicios de pago. La cotidianeidad de estos servicios financieros, imprescindibles tanto para los ciudadanos como para el ejercicio de cualquier actividad económica y para las administraciones públicas, revela el gran interés que tiene su análisis jurídico.

Los propios servicios, la forma de prestarlos y de usarlos, y los modelos de negocio de los proveedores evolucionan y se transforman a un ritmo cada vez mayor. A modo de ejemplo, difícilmente podría haberse imaginado en los años 90, cuando España se llenó de cajeros automáticos para facilitar en todo momento el acceso a dinero en efectivo, que, apenas dos décadas más tarde podríamos pasar meses sin necesidad de tocar una moneda o de hacer fila en la oficina de nuestra entidad para realizar alguna gestión. Hoy nadie se extraña cuando en la caja del supermercado ve a alguien pagando la cuenta con su teléfono móvil, si tras las cenas entre amigos no hay nadie contando billetes ni guardando *el bote* para la sobremesa, o cuando no hace falta ni una tarjeta para comprar a través de internet. Estamos en la era *PayTech*<sup>6</sup>.

---

<sup>2</sup> BANCO DE ESPAÑA - DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PAGO DIVISIÓN DE VIGILANCIA Y ANÁLISIS DE INFRAESTRUCTURAS, *Estadísticas del SNCE*, 2025. Disponible en: [https://www.bde.es/webbe/es/estadisticas/compartido/datos/pdf/Estad\\_SNCE\\_esp.pdf](https://www.bde.es/webbe/es/estadisticas/compartido/datos/pdf/Estad_SNCE_esp.pdf).

<sup>3</sup> BANCO DE ESPAÑA - DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PAGO DIVISIÓN DE VIGILANCIA Y ANÁLISIS DE INFRAESTRUCTURAS, *Operaciones de compras en terminales de punto de venta*, 2025. Disponible en: <https://www.bde.es/webbe/es/estadisticas/compartido/datos/pdf/tarjetas1.pdf>.

<sup>4</sup> BANCO DE ESPAÑA - DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PAGO DIVISIÓN DE VIGILANCIA Y ANÁLISIS DE INFRAESTRUCTURAS, *Operaciones de retirada de efectivo en cajeros*, 2025. Disponible en: <https://www.bde.es/webbe/es/estadisticas/compartido/datos/pdf/tarjetas2.pdf>.

<sup>5</sup> BANCO DE ESPAÑA - DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PAGO, *Distribución de los pequeños pagos por instrumento*, 2022. Disponible en: [https://www.bde.es/ff/webbde/SPA/sispago/ficheros/es/Dist\\_Inst\\_Esp\\_ES.pdf](https://www.bde.es/ff/webbde/SPA/sispago/ficheros/es/Dist_Inst_Esp_ES.pdf).

<sup>6</sup> Este término, aún con poco eco en la academia española, comenzó a extenderse en el mercado como nominativo de un sector fintech específico en torno a 2015, siendo a partir de 2019 cuando se traslada a la jerga científica jurídico-económica, aunque especialmente en obras de ciencias aplicadas (*vid.* por ejemplo, CHRISTI, S. [ed], *The Payment Technology Handbook for Investors, Entrepreneurs and FinTech Visionaries*, John Wiley & Sons, Nueva York, 2019; POLA-

Pero esta tecnología que facilita el día a día de todos los operadores del tráfico económico, desde los ciudadanos hasta las grandes empresas, trae consigo nuevos riesgos y retos no solo desde el punto de vista económico, sino también jurídico. Este fenómeno no es nuevo: el marco jurídico de los servicios de pago comenzó a positivizarse a finales de los años 80 del siglo pasado<sup>7</sup>. Era la respuesta a la creciente electrificación de los pagos y a la voluntad de construir una Unión Económica y Monetaria (1991). Asentada la moneda única, el marco de *soft law* inicial da paso a una juridificación progresiva de la Zona Única de Pagos en Euros (SEPA), que, nacida en un principio como iniciativa del sector bancario europeo, pretendió lograr en operaciones electrónicas lo que ya se estaba alcanzando en las operaciones en efectivo gracias a la circulación física del Euro: que todos los agentes económicos puedan hacer y recibir pagos en euros con las mismas condiciones básicas, derechos y obligaciones en toda la UE, independientemente de su ubicación y de que los pagos tengan o no carácter transfronterizo. Así, entre 1997 y 2007 se fragua la regulación en materia de pagos de la que hoy somos descendientes de primera generación<sup>8</sup>, destacando de entre la multitud de normas promulgadas la Directiva 97/5/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero de 1997, relativa a las transferencias transfronterizas (en adelante, Directiva de transferencias transfronterizas —DTT—) y la Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE (en adelante, Primera Directiva de servicios de pago —DSP1—). La Primera Directiva de servicios de pago marca un antes y un después en el mercado europeo de pagos minoristas: la UE ya no solo despliega su competencia legislativa sobre los pagos trans-

---

SIK, M. *et al.* «The impact of Payment Services Directive 2 on the PayTech sector development in Europe» en *Journal of Economic Behavior & Organization*, núm. 178, 2020, pp. 385-401; EDDAOU, M., «L'écllosion des entreprises innovantes en Paytech au Maroc: Une exploration des facteurs clés de l'innovation des applications de paiement mobile destinée aux Digital Wallets» en *Alternatives Managériales et Economiques*, núm. 4, 2022, pp. 295-315). Sobre la evolución del sector en los últimos años y los retos que plantea, *vid.* ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE FINTECH E INSURTECH, *Libro blanco de PayTech. La evolución del sector PayTech y los nuevos retos regulatorios*, Madrid, 2020.

<sup>7</sup> Un estudio detallado sobre la evolución histórica de la legislación en materia de servicios de pago se puede consultar en CASTILLO OLANO, A., «Pasado, presente y futuro de la legislación de servicios de pago en la Unión Europea» en *Revista de Derecho del Mercado de Valores*, núm. 34, 2024. A continuación, se incluye un breve resumen para contextualizar el marco jurídico que se analiza en este trabajo.

<sup>8</sup> Directiva 2000/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de septiembre de 2000, sobre el acceso a la actividad de las entidades de dinero electrónico y su ejercicio así como la supervisión cautelar de dichas entidades (en adelante, Primera Directiva de dinero electrónico); y Reglamento (CE) n° 2560/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, sobre los pagos transfronterizos en euros (en adelante, Primer Reglamento de pagos transfronterizos).

fronterizos, sino que establece también un marco jurídico básico común para los pagos domésticos; y, además, crea las entidades de pago, un nuevo tipo de entidad financiera. Sin embargo, el rápido avance del mercado hizo que para cuando la Primera Directiva de servicios de pago empezaba realmente a desplegar sus efectos, la realidad para la que se concibió hubiera evolucionado bastante.

Esta circunstancia es la que dio lugar a otro intenso periodo de elaboración de nueva legislación europea en materia de pagos<sup>9</sup>, que culmina con la adopción de la vigente Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) no 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE (en adelante, Segunda Directiva de servicios de pago —DSP2—), transpuesta al ordenamiento jurídico español mediante el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (en adelante RDLSP); el Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago y por el que se modifican el Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito (en adelante, RDRJSP); y la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (en adelante, Orden de transparencia de servicios de pago —OTSP—). Sin embargo, los cambios en el mercado ponen de manifiesto, por un lado, que también esta es una norma caduca y, por otro, que algunas de sus medidas no son suficientes.

En 2020, tan solo dos años después de la puesta en aplicación de la Segunda Directiva de servicios de pago, comienza ya a hablarse de la necesidad de revisarla. La pandemia causada por la COVID-19 supuso un catalizador sin precedentes de la digitalización de los pagos, y ello,

---

<sup>9</sup> Comenzando por el Reglamento (CE) núm. 924/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, relativo a los pagos transfronterizos en la Comunidad y por el que se deroga el Reglamento (CE) núm. 2560/2001 (en adelante, Segundo Reglamento de pagos transfronterizos) y la Directiva 2009/110/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, sobre el acceso a la actividad de las entidades de dinero electrónico y su ejercicio, así como sobre la supervisión prudencial de dichas entidades, por la que se modifican las Directivas 2005/60/CE y 2006/48/CE y se deroga la Directiva 2000/46/CE (en adelante, Segunda Directiva de Dinero Electrónico).

sumado a la evolución que, por supuesto, también ha experimentado el resto del mercado financiero, aconseja adoptar una aproximación más integral a su regulación. Como consecuencia, vio la luz el paquete de medidas de finanzas digitales dentro del cual, por lo que aquí interesa, destaca la Estrategia de Pagos Minoristas para la UE<sup>10</sup> que marcó el camino hacia una nueva fase histórica del mercado de servicios de pago. A finales de 2021 comenzó el proceso de revisión de la Segunda Directiva de servicios de pago que, en junio de 2023, culminó con la publicación de cinco propuestas legislativas diferentes: la propuesta de Reglamento de servicios de pago, la propuesta de Tercera Directiva de servicios de pago, la Propuesta de Reglamento FIDA, la propuesta de Reglamento de servicios de Euro Digital y la propuesta de Reglamento de dinero en efectivo<sup>11</sup>.

Pero más allá de las normas especiales en materia de servicios de pago, para abordar de forma integral el fenómeno de la contratación de estos servicios han de tenerse en cuenta multitud de normas españolas y europeas que entran en conexión directa con las citadas y que configuran un régimen jurídico muy complejo y necesitado de un tratamiento doctrinal omnicompreensivo. De todo el repertorio normativo que se irá repasando en el desarrollo de este trabajo, cobran especial relevancia aquellas normas que tienen por objeto la regulación del contexto europeo en la construcción de un mercado único de pagos, así como las que se refieren a los servicios prestados a través de internet<sup>12</sup>.

---

<sup>10</sup> COMISIÓN EUROPEA, *Estrategia de Pagos Minoristas para la UE*, Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, 24 de septiembre de 2020, COM (2020) 592 final. Al análisis de esta comunicación procedió esta autora en CASTILLO OLANO, A., «La nueva estrategia de pagos minoristas de la Unión Europea» en *Revista de Derecho del Sistema Financiero*, núm. 1, 2021, pp. 385-399.

<sup>11</sup> Son respectivamente: la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a los servicios de pago en el mercado interior y por el que se modifica el Reglamento (UE) núm. 1093/2010 (COM/2023/367); la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a los servicios de pago y los servicios de dinero electrónico en el mercado interior y por la que se modifica la Directiva 98/26/CE y se derogan las Directivas (UE) 2015/2366 y 2009/110/CE (COM/2023/366); la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a un marco para el acceso a los datos financieros y por el que se modifican los Reglamentos (UE) núm. 1093/2010, (UE) núm. 1094/2010, (UE) núm. 1095/2010 y (UE) 2022/2554 (COM/2023/360); la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo al curso legal de los billetes y monedas en euros (COM/2023/364) y la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la prestación de servicios en euros digitales por parte de los proveedores de servicios de pago constituidos en Estados miembros cuya moneda no es el euro y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2021/1230 del Parlamento Europeo y del Consejo (COM/2023/368).

<sup>12</sup> Reglamento (UE) núm.. 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) núm.. 924/2009 (en adelante, Reglamento SEPA); el Reglamento (UE) 2015/751 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 (en adelante, Reglamento de tasas de intercambio —RTI—) ; el Real Decreto-ley

Hasta ahora, el tratamiento doctrinal de los servicios de pago no ha sido quizás todo lo profundo e integral que, a juicio del devenir de los acontecimientos, requiere una materia de tamaño importancia práctica. Además de que la jurisprudencia en la materia es escasa, los estudios recientes con los que contamos son ilustrativos, pero —salvo algunas excepciones— tienen carácter descriptivo<sup>13</sup> y, por tanto, ofrecen una capacidad limitada para mostrar una visión de conjunto sobre un régimen jurídico muy complejo y, en ocasiones, caduco. En general, aquellos trabajos que se adentran de forma más detenida en la materia son anteriores a las últimas modificaciones legislativas, lo cual no conlleva necesariamente su pérdida de vigencia, pero sí la falta de tratamiento de los aspectos más novedosos de los servicios de pago.

Por otro lado, tradicionalmente, el estudio de los servicios de pago se ha enmarcado dentro del Derecho bancario. Quizás porque en su labor de intermediación en el crédito han sido tradicionalmente los bancos —las entidades de crédito en general— quienes, como un mero servicio accesorio, intermediaban también en los pagos. Ciertamente, desde que comenzara a positivizarse el régimen jurídico de los efectos de comercio, la relación entre el pago y el crédito ha sido manifiesta. Y a pesar de ello, la evolución de los medios, instrumentos y formas de pago ha ido creando una veta en la que, pese a la estrecha relación que persiste, los servicios de pago van adquiriendo autonomía propia. La realidad es ahora mucho más variada: hay diferentes operadores intermediarios y los pagos no son ya, en absoluto, un servicio «accesorio». Además, las relaciones jurídicas que se crean en el seno de esta intermediación en los pagos están cada vez más influenciadas por las nuevas tecnologías y las cuestiones de índole técnica (reglas operativas, interoperabilidad de las redes y sistemas de pago, seguridad informática, etc.). Parece necesario entonces, desde la doctrina científica, avanzar hacia una aproximación holística a los servicios de pago.

Así, considerando la evolución del mercado de pagos minoristas de la Unión Europea tanto desde un punto de vista normativo como fáctico, este trabajo realiza una aproximación crítica al Derecho positivo para analizar el régimen jurídico vigente aplicable a los contratos de

---

19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones (en adelante, RDLCPC); el Reglamento Delegado (UE) 2018/389 de la Comisión, de 27 de noviembre de 2017, por el que se complementa la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a las normas técnicas de regulación para la autenticación reforzada de clientes y unos estándares de comunicación abiertos comunes y seguros (en adelante, Reglamento Delegado de autenticación reforzada —RTS SCA-SCS—); y la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores (en adelante, LCDSFC).

<sup>13</sup> En este sentido también, ZUNZUNEGUI, F., «Spain's implementation of PSD2» en GIMGLIANO, G., y BOŽINA BEROŠ, M (eds.) *The Payment Services Directive II. A Commentary*, Edward Elgar, Cheltenham, 2021, pp. 406-424 (p. 406).

servicios de pago desde una perspectiva omnicomprendensiva y así poder identificar los retos, lagunas y problemas jurídicos que se plantean, tanto en el momento presente como desde una perspectiva de futuro a medio plazo, de modo que puedan proponerse interpretaciones y modificaciones legislativas que permitan ofrecer una alternativa o solución a dichos obstáculos.

Para alcanzar dicho objetivo este trabajo se estructura en ocho capítulos. El primero, dedicado a la introducción a la contratación de servicios de pago se divide en tres partes. La primera repasa el Derecho positivo aplicable a los servicios de pago, la segunda plantea una premisa imprescindible: el tipo de contrato de servicios de pago determina el régimen jurídico aplicable a la relación jurídica y aquí se hace una propuesta doctrinal que, de ser acogida, podría tener una considerable trascendencia práctica. La tercera se refiere a la otra cuestión determinante del régimen jurídico de los servicios de pago: los sujetos. Los capítulos 2 a 4 se dedican al intenso régimen de transparencia e información que ha de regir la contratación de servicios de pago. En concreto, el capítulo 2 se centra en toda la información que debe recibir el usuario con anterioridad a la contratación y la que debe obtener durante la ejecución del contrato de servicios de pago. En el capítulo 3 se aborda la importante cuestión de la forma y el contenido mínimo de los contratos de servicios de pago, mientras que el capítulo 4 se dedica a las normas relativas a la comunicación con el usuario y los gastos de información. En el capítulo 5 se analizan las consecuencias jurídico-privadas de la infracción del régimen de transparencia e información, concluyendo con propuestas concretas *de lege ferenda*. También desde una aproximación crítica y propositiva, el capítulo 6 aborda las normas sobre modificación y resolución de los contratos de servicios de pago. Por su parte, el capítulo 7 se refiere a los derechos y obligaciones de las partes de los contratos de servicios de pago, analizando desde el régimen de autorización y ejecución de operaciones de pago hasta la interacción entre las normas especiales de servicios de pago y las de protección de datos de carácter personal. Finalmente, el capítulo 8 se refiere al deficiente régimen especial de responsabilidad sobre no ejecución, ejecución defectuosa y ejecución no autorizada de operaciones de pago, respecto al que se proponen numerosas modificaciones. La monografía termina con unas consideraciones finales a modo de recapitulación.

# CAPÍTULO 1

## LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE PAGO

### I. INTRODUCCIÓN

El hecho de que el Derecho positivo haya previsto una norma especial para el régimen de los servicios de pago constituye el primer y más importante mecanismo de tutela de los intereses de los usuarios. Ello es así porque tanto la Segunda Directiva de servicios de pago como las normas que la han transpuesto al ordenamiento jurídico español tienen un carácter marcadamente tuitivo para estos. De manera particular, pero no solo, cuando los usuarios sean consumidores o microempresas, ya que en estos casos la aplicación de las normas de pagos tuitivas es obligatoria. Pero, en otro caso, el régimen previsto en el RDLSP no queda excluido automáticamente, sino que algunas de sus disposiciones se tornan dispositivas, luego necesariamente debe haber un acuerdo expreso que disponga su no aplicación o que determine unas condiciones diversas a las previstas legalmente.

Un somero examen de la estructura del RDLSP da ya una idea general de cuáles son los específicos mecanismos previstos legalmente para la protección de los intereses de los usuarios de servicios de pago. Dejando a un lado el régimen de autorización administrativa y supervisión de la actividad de las entidades de pago, propio de cualquier mercado regulado, la norma ha articulado, primero, un intenso régimen de información y transparencia (título II RDLSP y Orden de transparencia de servicios de pago); segundo, dentro de lo que se han venido a denominar «derechos y obligaciones en relación con la prestación y

utilización de servicios de pago»<sup>1</sup>, se prevén sobre todo reglas que vinculan al proveedor, esto es, obligaciones de prestar el servicio de pago conforme a unas condiciones legalmente determinadas. Exceptuando las contadas obligaciones que el RDLSP impone al usuario, todo el título III recoge el régimen general de prestación de los servicios de pago regulados que detalla y garantiza la virtualidad del art. 1256 CC y pretende asegurar que el cumplimiento del contrato no queda al arbitrio de la parte más fuerte de la relación contractual, es decir, del proveedor de servicios de pago. Incluso las normas atinentes a la relación entre diferentes proveedores, como las de acceso a cuentas o las de reparto de responsabilidades son, en el fondo, normas que tutelan los intereses de los usuarios: bien porque facilitan que estos pueden beneficiarse de aquellos servicios que mejor se ajusten a sus necesidades, bien porque garantizan que, en caso de ejecución defectuosa de una operación de pago, serán resarcidos adecuadamente.

Es por ello por lo que se llega a la conclusión de que las normas sobre consentimiento, autenticación y devolución de operaciones; sus condiciones de ejecución, incluyendo las relativas a gastos, plazos, recepción, rechazo y revocabilidad de las órdenes de pago y el sistema especial de responsabilidad, no constituyen solamente el régimen jurídico general de la prestación de los servicios de pago regulados sino que son, además, mecanismos legales de tutela de los intereses de los usuarios —fundamentalmente, de sus intereses económicos—, como sucede también con las normas relativas a la gestión de riesgos operativos y de seguridad, y las de resolución alternativa de litigios.

Pues bien, esta monografía aborda el régimen jurídico de los servicios de pago en un análisis exegético de unas normas de Derecho privado<sup>2</sup> que suponen no solo la positivación de un detalladísimo régimen contractual de carácter general que, por ende, habrá de ser oportunamente concretado, adaptado e interpretado en relación a los específicos

---

<sup>1</sup> Es la rúbrica del título III RDLSP.

<sup>2</sup> La naturaleza de las normas del RDLSP no es cuestión pacífica y aunque se hará alguna mención en los siguientes epígrafes, sirva ahora como adelanto un breve planteamiento, ya apuntado por BUESO GUILLÉN, P.-J., «Transparencia y contratación de servicios de pago: una aproximación crítica» en ALONSO PÉREZ, M. T. y HERNÁNDEZ SAINZ, E. (dirs.), *Servicios Digitales, condiciones generales y transparencia*, Aranzadi, Cizur Menor, 2020, pp. 227-266 (pp. 261 y ss.). La duda la suscita el cambio radical entre el antiguo art. 51.3 LSP y el vigente art. 71.3 RDLSP. Ambos preceptos, en sede de régimen sancionador, determinan qué artículos deben considerarse normas de ordenación y disciplina de los proveedores de servicios de pago —luego tendrían naturaleza jurídico-pública—, resultando que el art. 71.3 RDLSP tan solo excluye dos artículos. Sin embargo, el contenido de los Títulos II y III RDLSP apunta claramente a la naturaleza jurídico-privada de sus preceptos dado que se refieren a cuestiones como la información contractual y precontractual, las reglas de modificación y resolución del contrato o los derechos y obligaciones de las partes. BUESO GUILLÉN defiende la doble naturaleza jurídica de las normas del RDLSP, teoría a la que me adhiero, aunque algunos de los argumentos en los que me baso difieren ligeramente y, con ellos, también ciertas consecuencias.

contratos de servicios de pago regulados, sino también la positivación y elevación a rango de ley especial de una serie de medidas de protección de los intereses de la parte débil de la relación contractual, fenómeno que no tiene parangón por su detalle en el Derecho bancario o el del mercado de valores, por citar dos ejemplos de normativa financiera de carácter sectorial.

Tras un repaso de la normativa aplicable a la contratación de servicios de pago, en este capítulo clasificamos los contratos de servicios de pago en tres subcategorías diferentes; por último, se analiza cómo los sujetos parte del contrato afectan a su régimen jurídico.

Los demás capítulos del trabajo se dedicarán al régimen de información y transparencia, la modificación y resolución del contrato, los derechos y obligaciones de las partes positivizados en el RDLSP, así como el especial régimen de responsabilidad en caso de ejecución patológica del contrato.

Este estudio se realiza desde el convencimiento de que la propia elección de todos estos aspectos incorporados al Derecho positivo especial de servicios de pago se hace desde la vocación tuitiva de los intereses económicos de los usuarios como parte débil de la relación jurídica. Aunque —se adelanta ya—, el resultado de la investigación a este respecto lleva a la conclusión de que el régimen especial sigue siendo insuficiente para cumplir con esa finalidad, además de que la transposición de la normativa europea a nuestro ordenamiento jurídico ha sido muy deficiente. Se identifican numerosas incongruencias y lagunas en ambos ámbitos que complican en demasía una implementación satisfactoria y hacen peligrar el efecto útil de la Segunda Directiva de servicios de pago.

## **II. LA DISPERSIÓN DEL DERECHO POSITIVO APLICABLE A LOS SERVICIOS DE PAGO**

### **1. El Real Decreto-Ley de servicios de pago y su desarrollo reglamentario**

El RDLSP establece la base del régimen jurídico de los servicios de pago y por ello, es la norma de referencia en este trabajo. Sin embargo, su estudio debe hacerse junto con las normas de rango reglamentario que lo desarrollan: por un lado, el citado Real Decreto de régimen jurídico de los servicios de pago; por otro lado, la Orden de transparencia de servicios de pago que desarrolla el título II del RDLSP, sobre los requisitos de transparencia e información aplicables a los servicios de pago regulados, resolución y modificación del contrato marco. *A priori*, esta Orden ministerial es aplicable a todos los proveedores y a