

**Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.**

**I.**

La existencia de asimetrías informativas entre las dos partes que concurren en los mercados de servicios financieros es un fenómeno común que, unido a la contraposición lógica y legítima de sus intereses, puede generar importantes desajustes en el funcionamiento de estos mercados.

Habitualmente, como es el caso en el mercado de los servicios de pago, son los consumidores los que sufren de la desventaja informativa y los que necesitan, por tanto, de una protección adicional para que sus intereses económicos queden protegidos y para que, en definitiva, el mercado opere de manera correcta. Lo anterior justifica con carácter general, y sin perjuicio de la libertad de contratación, la normativa de transparencia financiera.

La adopción de 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, requiere extender las normas de transparencia financiera al mercado de servicios de pago. La norma comunitaria tiene como objetivo último la verdadera integración del mercado único de servicios de pago, y reconoce como esencial para su consecución, el garantizar de manera adecuada la protección del usuario de servicios de pago. A ello se orientan las disposiciones contenidas en su título III.

La Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, incorporó al ordenamiento jurídico español aquellas disposiciones de la Directiva que requerían de rango legal. Entre ellas las contenidas en su título III, que recogen las obligaciones generales de transparencia e información de las condiciones y requisitos aplicables a los servicios de pago, así como los aspectos genéricos del régimen de resolución y modificación de los contratos marco. No obstante, se remite al posterior desarrollo reglamentario, por el Ministro de Economía y Hacienda, la concreción de esas obligaciones generales.

Esta Orden Ministerial tiene como objeto el desarrollo de las mismas y con ella se completa la transposición al ordenamiento español de 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.

**II.**

La presente Orden Ministerial se compone de tres capítulos que contienen, respectivamente, las condiciones generales de transparencia y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, y las especificidades que operan respecto de las operaciones de pago singulares y los contratos marco.

El capítulo I recoge en primer lugar la aplicabilidad de la orden tanto a las operaciones de pago singulares como a los contratos marco y a cada una de las operaciones de pago que se realizan sujetas a dichos contratos marco. No obstante, en los casos en los que el usuario del servicio de pago no sea un consumidor, las partes podrán acordar que no se aplique, total o parcialmente, la orden.

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

Este capítulo incluye las obligaciones generales de información de los proveedores y beneficiarios de servicios de pago, cuando presten servicios de cambio de divisa o establezcan recargos o descuentos por utilizar un determinado instrumento de pago. En este último caso, para garantizar que el usuario de servicios de pago conoce de la traslación, desde el beneficiario hasta él, de aquellos costes que a aquél le supone la aceptación de un instrumento de pago concreto, se obliga a los beneficiarios a que proporcionen a los consumidores información completa sobre la cuantía de ese gasto adicional, que en ningún caso ha de superar el coste diferencial que asume el beneficiario por la aceptación de ese instrumento de pago específico.

También se incluyen en este capítulo las especialidades en los requisitos de información aplicables a los instrumentos de pago de escasa cuantía.

El capítulo II recoge las exigencias de información referidas a las operaciones de pago singulares, entendidas éstas como aquellas que no están cubiertas por un contrato marco. En estos casos la orden exige que el proveedor de servicios de pago facilite con carácter previo al usuario determinada información general relativa, fundamentalmente, al plazo de ejecución máximo del servicio de pago y el conjunto de gastos que el usuario debe abonar al proveedor por dicho servicio.

Además, el proveedor queda obligado a facilitar cierta información al ordenante y al beneficiario, después de la recepción de la orden de pago y su ejecución respectivamente, de manera que puedan identificar la operación de pago, conocer su importe o, cuando proceda, el tipo de cambio utilizado.

Por último, el capítulo III contiene previsiones análogas a las del capítulo II pero referidas ahora a los contratos marco. También en este caso se requiere en la orden determinada información general, con carácter previo a la prestación del servicio, que se completa con otros requerimientos de información a satisfacer una vez que se ha recibido y ejecutado la operación de pago. Concluye este Capítulo con dos artículos que concretan el régimen en virtud del cual los proveedores de servicios de pago pueden modificar o resolver un contrato marco.

### III.

Se han introducido en la presente Orden Ministerial tres disposiciones adicionales. La primera de ellas prevé, de conformidad con el artículo 8 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, la aplicación como norma especial de determinados artículos de esta Orden en lugar de los correspondientes de la citada Ley, en lo que se refiere a la comercialización a distancia de los servicios de pago. Por su parte la segunda aclara que, a la actividad de prestación de servicios de pago que desarrollen aquellos proveedores que están sujetos también 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, no les será de aplicación ésta última de manera acumulativa a las disposiciones de transparencia contenidas en la presente Orden, sino que se les aplicarán exclusivamente las previsiones de esta última. La tercera recoge el régimen de información contable de las entidades de pago e incluye una habilitación al Banco de España para que concrete su aplicación a estas entidades.

Adicionalmente, cuenta la orden con una disposición transitoria, que detalla el régimen de adaptación a esta norma de los contratos marco que estuvieran vigentes a la entrada en vigor de la misma, y con una disposición derogatoria, cuya primera parte es aplicable a cuantas **De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

disposiciones de rango igual e inferior se opongan a ella, y la segunda, específica, deroga parte del articulado de la Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general y de 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.

Concluye la orden con tres disposiciones finales que contienen, respectivamente, la habilitación normativa al Banco de España para su desarrollo y ejecución, la mención a la incorporación del derecho de la Unión Europea, y, por último, la disposición final tercera fija la fecha de su entrada en vigor a los veinte días naturales de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

La presente Orden se dicta en uso de la habilitación expresamente conferida a la persona titular del Ministerio de Economía y Hacienda por los artículos 18 y 22.1 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.

En su virtud y de acuerdo con el Consejo de Estado, dispongo:

## **CAPÍTULO I**

### **Disposiciones generales**

#### **Artículo 1.Objeto.**

El objeto de esta Orden es la regulación de los requisitos de transparencia exigibles en la prestación de servicios de pago, de conformidad con lo establecido en el título III de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago.

#### **Artículo 2.Ámbito de aplicación.**

1. Esta Orden se aplicará a las operaciones de pago singulares, a los contratos marco y a las operaciones de pago sujetas a dichos contratos marco.
2. Cuando el usuario del servicio de pago no sea un consumidor, las partes en las operaciones y contratos mencionados en el apartado anterior podrán acordar que no se aplique, en todo o en parte, esta Orden.

#### **Artículo 3.Divisa de las operaciones y cambio de divisa.**

1. Los pagos se efectuarán en la divisa que las partes hayan acordado.
2. Cuando, en el punto de venta o por el propio beneficiario, se ofrezca un servicio de cambio de divisa con anterioridad al comienzo de la operación de pago, la parte que ofrezca el servicio de cambio de divisa al ordenante deberá informar a éste de todos los gastos, así como del tipo de cambio que se empleará para la conversión de la operación de pago.

Una vez informado, el ordenante deberá mostrar su consentimiento sobre el servicio de cambio de divisa bajo estas condiciones.

3. Los proveedores de servicios de pago que ofrezcan los servicios de cambio de divisa a los que se refiere el apartado anterior, establecerán y harán públicos, en la forma que establezca el

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

Banco de España, los tipos de cambio, comisiones y gastos, incluso mínimos, aplicables a las operaciones.

#### **Artículo 4. Información acerca de los gastos adicionales o de las reducciones.**

1. Cuando, a efectos de la utilización de un instrumento de pago determinado, el beneficiario exija el pago de un gasto adicional u ofrezca una reducción por su utilización, informará de ello al ordenante antes de iniciarse la operación de pago.

2. Cuando, a efectos de la utilización de un instrumento de pago determinado, el proveedor de servicios de pago o un tercero exija el pago de un gasto adicional, informará de ello al usuario de servicios de pago antes de iniciarse la operación de pago, sin perjuicio de lo dispuesto en la Orden PRE/1019/2003, de 24 de abril, sobre transparencia de los precios de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos.

3. La información a la que se refieren los apartados anteriores se facilitará al usuario de servicios de pago en los siguientes términos:

a) La información y las condiciones se comunicarán al usuario en términos fácilmente comprensibles, de manera clara y objetiva, inmediatamente antes de iniciarse la operación de pago.

b) Se especificará expresamente la cuantía del gasto adicional o de la reducción vinculadas a la utilización del instrumento de pago.

c) Se especificará expresamente la cuantía final completa de la operación de pago con el gasto adicional o la reducción y sin ellos.

4. Asimismo, los obligados a ofrecer la información a la que se refieren los apartados 1 y 2 deberán tener a disposición de los usuarios de servicios de pago, en todos y cada uno de los establecimientos desde los que pueda iniciarse la operación de pago, en lugar destacado de forma que atraiga la atención de los usuarios, y expuesta de manera que resulte fácilmente legible, la siguiente información:

a) Instrumentos de pago cuya utilización genera gasto adicional o reducción.

b) Importe exacto del gasto adicional o de la reducción o, cuando este importe no pueda ser calculado de antemano por razones objetivas, el importe estimado o la base de cálculo que permita al usuario comprobar esa estimación.

c) Cualquier otra circunstancia que pueda condicionar la vinculación de un gasto adicional o de una reducción a la utilización de un instrumento de pago o que pueda resultar relevante a estos efectos.

#### **Artículo 5. Especialidades respecto de los requisitos de información para instrumentos de pago de escasa cuantía.**

1. A los efectos del presente artículo se consideran instrumentos de pago de escasa cuantía aquellos que sólo afecten a operaciones de pago individuales no superiores a 30 euros, o que

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

tengan un límite de gasto de 150 euros o que permitan almacenar fondos que no excedan en ningún momento la cantidad de 150 euros.

2. En los supuestos contemplados en el apartado anterior, los requisitos de información tendrán las siguientes especialidades:

a) El proveedor del servicio de pago sólo facilitará al ordenante la información sobre las características principales del servicio de pago, incluida la forma de utilizar el instrumento de pago, la responsabilidad de ordenante y proveedor en caso de operaciones no autorizadas, no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente, los gastos cobrados y demás información práctica necesaria para adoptar una decisión con conocimiento de causa, e indicará en qué lugar puede acceder fácilmente a la información y condiciones contenidas en el artículo 12.

b) Podrá acordarse que el proveedor de servicios de pago no tenga la obligación de proponer los cambios de las condiciones del contrato marco de la misma forma que establece el artículo 11.1.

c) Asimismo se podrá prever que después de la ejecución de una operación de pago el proveedor del servicio de pago facilite al usuario o ponga a su disposición únicamente una referencia que le permita identificar la operación de pago, el importe de la misma, los gastos y, en caso de varias operaciones de pago de la misma naturaleza al mismo beneficiario, la información sobre la cantidad total y los gastos correspondientes a dichas operaciones.

Dicha información no se facilitará si el instrumento de pago se utiliza de forma anónima o si el proveedor del servicio de pago no dispone de los recursos técnicos necesarios para facilitarla. No obstante, el proveedor del servicio de pago facilitará al ordenante la posibilidad de comprobar el importe de los fondos almacenados.

## **CAPÍTULO II**

### **Operaciones de pago singulares**

#### **Artículo 6. Concepto de operación de pago singular y ámbito de aplicación.**

1. El presente capítulo se aplicará a las operaciones de pago singulares, entendidas éstas como aquéllas no cubiertas por un contrato marco.

2. Cuando una orden de pago correspondiente a una operación de pago singular se transmita mediante un instrumento de pago regulado por un contrato marco, el proveedor de servicios de pago no estará obligado a proporcionar ni a poner a disposición del usuario información que ya se le haya facilitado en virtud del contrato marco con otro proveedor de servicios de pago, o que vaya a facilitársele en el futuro en virtud de dicho contrato.

#### **Artículo 7. Información general previa relativa a operaciones de pago singulares.**

1. El proveedor de servicios de pago facilitará al usuario de servicios de pago, de un modo fácilmente accesible para él, la información y las condiciones establecidas en el artículo 8, antes de que el usuario quede vinculado por cualquier contrato u oferta.

Si el usuario del servicio de pago lo solicita, el proveedor de servicios de pago le facilitará la información y las condiciones mencionadas en papel u otro soporte duradero.

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

La información y las condiciones estarán redactadas en términos fácilmente comprensibles, de manera clara y legible, en castellano o en cualquiera de las demás lenguas españolas oficiales de las respectivas Comunidades Autónomas en las que se preste el servicio de pago o en cualquier otra lengua acordada entre las partes.

2. Si el contrato relativo a una operación de pago singular se ha celebrado a instancias del usuario del servicio de pago a través de un medio de comunicación a distancia que no permita al proveedor de servicios de pago cumplir lo dispuesto en el apartado 1, dicho proveedor cumplirá las obligaciones impuestas por dicho apartado inmediatamente después de la ejecución de la operación de pago.

3. Las obligaciones impuestas por el apartado 1 podrán asimismo cumplirse proporcionando una copia del borrador del contrato de servicio de pago singular o del borrador de la orden de pago que incluyan la información y condiciones contenidas en el artículo 8.

### **Artículo 8. Información y condiciones relativas a operaciones de pago singulares.**

1. El proveedor de servicios de pago facilitará al usuario de servicios de pago la información y las condiciones siguientes:

- a) La especificación de la información o del identificador único que el usuario de servicios de pago debe facilitar para la correcta ejecución de una orden de pago;
- b) el plazo máximo de ejecución del servicio de pago que debe prestarse;
- c) todos los gastos que el usuario debe abonar al proveedor de servicios de pago y, en su caso, el desglose de las cantidades correspondientes a dichos gastos;
- d) en caso de que la operación de pago incluya un cambio de divisa, el tipo de cambio efectivo o el de referencia que se aplicará.

2. Asimismo, el proveedor de servicios de pago pondrá a disposición del usuario del servicio de pago de un modo fácilmente accesible, la información que resulte pertinente de la contenida en el artículo 12.

### **Artículo 9. Información para el ordenante tras la recepción de la orden de pago.**

Inmediatamente después de la recepción de la orden de pago, el proveedor de servicios de pago del ordenante le facilitará o pondrá a su disposición, de modo idéntico al indicado en el artículo 6, la información siguiente:

- a) Una referencia que permita al ordenante identificar la operación de pago y, cuando esté disponible, información relativa al beneficiario;
- b) el importe de la operación de pago en la moneda utilizada en la orden de pago;
- c) la cantidad total correspondiente a los gastos de la operación de pago que deba abonar el ordenante y, en su caso, un desglose de las cantidades correspondientes a dichos gastos;
- d) en caso de que la operación de pago incluya un cambio de divisa, el tipo de cambio utilizado en la operación de pago por el proveedor de servicios de pago del ordenante, o una referencia de

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

éste, cuando sea distinto del tipo facilitado de conformidad con el artículo 8.1.d), y el importe de la transacción tras la conversión de moneda; y

e) la fecha de recepción de la orden de pago.

**Artículo 10. Información para el beneficiario tras la ejecución de una operación de pago singular.**

Inmediatamente después de la ejecución de la operación de pago, el proveedor de servicios de pago del beneficiario le facilitará o pondrá a su disposición, de modo idéntico al indicado en el artículo 6, la información siguiente:

a) Una referencia que permita al beneficiario identificar la operación de pago y, cuando esté disponible, al ordenante, así como cualquier información comunicada junto con la operación de pago;

b) el importe de la operación de pago en la moneda en que los fondos sean abonados al beneficiario;

c) la cantidad total correspondiente a los gastos de la operación de pago que deba abonar el beneficiario y, en su caso, un desglose de las cantidades correspondientes a dichos gastos;

d) cuando proceda, el tipo de cambio utilizado en la operación de pago por el proveedor de servicios de pago del beneficiario y el importe de la operación de pago antes de la conversión de moneda; y

e) la fecha valor del abono.

**CAPÍTULO III**  
**Contratos marco**

**Artículo 11. Información general previa a la celebración de un contrato marco.**

1. El proveedor de servicios de pago facilitará al usuario de servicios de pago, en papel u otro soporte duradero, la información y las condiciones contenidas en el artículo 12, con suficiente antelación a la fecha en que el usuario quede vinculado por cualquier contrato marco u oferta. La información y las condiciones estarán redactadas en términos fácilmente comprensibles, de manera clara y legible, en castellano o en cualquiera de las demás lenguas españolas oficiales de las respectivas Comunidades Autónomas en las que se preste el servicio de pago o en cualquier otra lengua acordada entre las partes.

2. Si el contrato marco se ha celebrado a instancias del usuario del servicio de pago a través de un medio de comunicación a distancia que no permita al proveedor de servicios de pago cumplir lo dispuesto en el apartado 1, el proveedor cumplirá las obligaciones que le impone dicho apartado inmediatamente después de la celebración del contrato marco.

3. Las obligaciones dispuestas en el apartado 1 podrán asimismo cumplirse proporcionando una copia del borrador del contrato marco que incluya la información y condiciones contenidas en el artículo 12.

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

## **Artículo 12. Información y condiciones.**

El proveedor de servicios de pago proporcionará al usuario de servicios de pago la información y condiciones siguientes:

### 1. Sobre el proveedor de servicios de pago:

a) El nombre del proveedor de servicios de pago, el domicilio de su administración central y, cuando proceda, el de su sucursal o agente establecido en España, junto con cualquier otra dirección, incluida la de correo electrónico, que sea de utilidad para la comunicación con el proveedor de servicios de pago, y

b) los datos de las autoridades responsables de su supervisión y los del registro público en que estén inscritas las entidades de pago autorizadas, sus sucursales y sus agentes, o de cualquier otro registro público pertinente que autorice al proveedor de servicios de pago, incluyendo el número de registro, o un medio equivalente de identificación en dichos registros.

### 2. Sobre la utilización del servicio de pago:

a) Una descripción de las principales características del servicio de pago que vaya a prestarse,

b) la especificación de la información o del identificador único que el usuario de servicios de pago debe facilitar para la correcta ejecución de una orden de pago,

c) la forma y el procedimiento por el que han de comunicarse el consentimiento para la ejecución de una operación de pago y la retirada de dicho consentimiento, de conformidad con los artículos 25 y 37 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre,

d) una referencia al momento de recepción de una orden de pago, conforme a la definición del artículo 35 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, y, en su caso, a la hora límite establecida por el proveedor de servicios de pago,

e) el plazo máximo de ejecución de los servicios de pago que deban prestarse, y

f) si se han establecido límites a las operaciones de pago a ejecutar a través de un instrumento de pago de conformidad con el artículo 26.1 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre.

### 3) Sobre los gastos y tipos de interés y de cambio:

a) Todos los gastos que el usuario debe abonar al proveedor de servicios de pago y, en su caso, el desglose de las cantidades correspondientes a los gastos,

b) en su caso, los tipos de interés y de cambio que se aplicarán o, si van a utilizarse los tipos de interés y de cambio de referencia, el método de cálculo del tipo de cambio o de interés que se aplicará a la operación, así como la fecha correspondiente y el índice o referencia empleado en dicho método de cálculo, y

c) de haberse convenido así, la aplicación inmediata de las variaciones de los tipos de interés o de cambio de referencia, y los requisitos de información en relación con dichas variaciones, de conformidad con el artículo 22.2 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre.

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**



4) Sobre la comunicación:

- a) Cuando proceda, los medios de comunicación, incluidos los requisitos técnicos aplicables al equipo del usuario de servicios de pago, convenidos entre las partes para la transmisión de información o notificaciones con arreglo a la presente Orden Ministerial,
- b) la forma en que debe facilitarse o ponerse a disposición la información prevista en la presente Orden Ministerial y la frecuencia de esa información,
- c) la lengua o lenguas de celebración del contrato marco y de comunicación durante esta relación contractual, y
- d) el derecho del usuario del servicio de pago a recibir en cualquier momento las condiciones contractuales del contrato marco y la información y las condiciones, de conformidad con el artículo 13.

5) Sobre las responsabilidades y requisitos necesarios para la devolución:

- a) Cuando proceda, una descripción de las medidas que el usuario de servicios de pago deberá adoptar para preservar la seguridad de un instrumento de pago y de la forma en que debe realizarse la notificación al proveedor de servicios de pago a efectos del artículo 27. b) de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre,
- b) de haberse convenido así, las condiciones en las que el proveedor de servicios de pago se reserva el derecho de bloquear un instrumento de pago de conformidad con el artículo 26) de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre,
- c) la responsabilidad del ordenante de conformidad con el artículo 32 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, con información sobre el importe correspondiente,
- d) la forma y el plazo dentro del cual el usuario del servicio de pago debe notificar al proveedor de servicios de pago cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta de conformidad con el artículo 29 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, así como la responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago no autorizadas de conformidad con el artículo 31 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre,
- e) la responsabilidad del proveedor de servicios de pago por la ejecución de operaciones de pago de conformidad con el artículo 45 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, y
- f) los requisitos necesarios para la devolución, en virtud de los artículos 33 y 34 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre.

6. Sobre modificaciones y rescisión del contrato marco:

- a) De haberse convenido así, la advertencia de que se considerará que el usuario de servicios de pago acepta modificaciones de las condiciones establecidas con arreglo al artículo 22 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, a menos que notifique lo contrario al proveedor de servicios de pago con anterioridad a la fecha propuesta para la entrada en vigor de las modificaciones,
- b) la duración del contrato, y

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

c) el derecho del usuario de servicios de pago a rescindir un contrato marco y cualesquiera acuerdos relativos a la rescisión de conformidad con el artículo 22.1 y el artículo 21 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre.

7. Sobre la ley aplicable, la competencia jurisdiccional y los procedimientos de reclamación:

a) Las cláusulas contractuales conforme a las que se hubiese definido la ley aplicable al contrato marco y el órgano jurisdiccional competente, y

b) los procedimientos de reclamación y de recurso extrajudicial a disposición del usuario de servicios de pago con arreglo al artículo 50 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre.

**Artículo 13. Accesibilidad de la información y de las condiciones del contrato marco.**

En cualquier momento de la relación contractual, el usuario de servicios de pago que así lo solicite tendrá derecho a recibir en papel o en otro soporte duradero las condiciones contractuales del contrato marco, así como la información y las condiciones contempladas en el artículo 12.

**Artículo 14. Información previa a la ejecución de operaciones de pago sujetas a un contrato marco.**

Cuando se produzca una operación de pago sujeta a un contrato marco iniciada por el ordenante, a solicitud de éste, el proveedor de servicios de pago deberá suministrarle información explícita sobre el plazo máximo de ejecución y sobre los gastos que debe abonar el ordenante añadiendo, en su caso, el desglose de las cantidades correspondientes a los posibles gastos.

**Artículo 15. Información para el ordenante sobre operaciones de pago sujetas a un contrato marco.**

1. Una vez que el importe de una operación de pago sujeta a un contrato marco se haya cargado en la cuenta del ordenante, o cuando el ordenante no utilice una cuenta de pago tras recibir la orden de pago, el proveedor de servicios de pago del ordenante le facilitará sin demoras injustificadas, de modo idéntico al estipulado en el artículo 11.1, la siguiente información:

a) Una referencia que permita al ordenante identificar cada operación de pago y, cuando esté disponible, la información relativa al beneficiario;

b) el importe de la operación de pago en la moneda en que se haya cargado en la cuenta de pago del ordenante o en la moneda utilizada para la orden de pago;

c) el importe de cualesquiera gastos de la operación de pago y, en su caso, el correspondiente desglose de gastos o los intereses que deba abonar el ordenante;

d) en caso de que la operación de pago incluya un cambio de divisa, el tipo de cambio utilizado en la operación de pago por el proveedor de servicios de pago del ordenante, y el importe de la operación de pago tras dicha conversión de moneda, y

e) la fecha valor del adeudo o la fecha de recepción de la orden de pago.

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

2. Asimismo, el proveedor de servicios de pago facilitará la información a que se refiere el apartado anterior de manera gratuita, periódica, al menos una vez al mes, y en la forma convenida por las partes, siempre que permita al ordenante almacenar la información y reproducirla sin cambios.

**Artículo 16. Información para el beneficiario sobre operaciones de pago sujetas a un contrato marco.**

1. Después de la ejecución de cada operación de pago sujeta a un contrato marco, el proveedor de servicios de pago del beneficiario le facilitará sin demoras injustificadas, de modo idéntico al estipulado en el artículo 11.1, la información siguiente:

a) Una referencia que permita al beneficiario identificar la operación de pago y, cuando sea posible, al ordenante, así como cualquier información comunicada junto con la operación de pago;

b) el importe de la operación de pago en la moneda en que se haya abonado en la cuenta de pago del beneficiario;

c) el importe de cualesquiera gastos de la operación de pago y, en su caso, el correspondiente desglose de gastos o los intereses que deba abonar el beneficiario;

d) en caso de que la operación de pago incluya un cambio de divisa, el tipo de cambio utilizado en la operación de pago por el proveedor de servicios de pago del beneficiario y el importe de la operación de pago antes de la conversión de moneda, y

e) la fecha valor del abono.

2. Asimismo, el proveedor de servicios de pago facilitará la información a que se refiere el apartado anterior de manera gratuita, periódica, al menos una vez al mes, y en la forma convenida por las partes, siempre que permita al beneficiario almacenar la información y reproducirla sin cambios.

**Artículo 17. Modificación de las condiciones del contrato marco.**

El proveedor de servicios de pago deberá proponer cualquier modificación de las referidas en el artículo 22 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de modo idéntico al estipulado en el artículo 11.1.

**Artículo 18. Resolución del contrato marco.**

Conforme a lo previsto en el artículo 21.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de acordarse así en el contrato marco, el proveedor de servicios de pago podrá resolver el contrato marco celebrado por un período indefinido si avisa en idénticos términos a los previstos en el artículo 11.1 y con una antelación mínima de dos meses.

**Disposición Adicional primera. Régimen aplicable a las determinadas operaciones y contratos**

Conforme al último párrafo del artículo 8 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, serán de

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

aplicación especial los artículos 6, 7, 11 y 12 de esta Orden, en lo que se refiere a prestación de servicios de pago, en lugar de las disposiciones en materia de información recogidas en el artículo 7.1 de la citada ley. No obstante será aplicable lo previsto en las letras c) y g) del artículo 7.1.2; a), b) y e) del artículo 7.1.3, y b) del artículo 7.1.4 de la Ley 22/2007, de 11 de julio.

**Disposición Adicional segunda. Aplicación exclusiva de la presente Orden a ciertas actividades de determinados proveedores de servicios de pago**

La actividad de prestación de servicios de pago de las entidades de crédito quedará exclusivamente sujeta a la presente Orden, no resultando de aplicación a la misma lo previsto en 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.

**Disposición Adicional tercera. Información contable y habilitación al Banco de España**

En los términos previstos en el artículo 14 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, las entidades de pago ajustarán su información contable a los principios contenidos en el Plan General de Contabilidad, con las adaptaciones que se establezcan mediante Circular del Banco de España, que requerirá, en lo que se refiera a estados públicos, informe previo del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. En todo caso, la normativa contable que se establezca de forma específica para las entidades de pago deberá tomar en consideración los criterios y la terminología establecidos en la normativa contable aplicable a las entidades de crédito.

**Disposición Transitoria única. Régimen transitorio de los contratos marco**

1. Sin perjuicio de lo establecido en la disposición transitoria tercera de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, las disposiciones relativas a la transparencia de los contratos marco que los proveedores de servicios de pago que operen en España tengan suscritos con su clientela a la fecha de entrada en vigor de la presente Orden Ministerial, seguirán siendo válidas una vez entre en vigor la misma sin perjuicio de la aplicación, a partir de dicho momento, y en el caso de que la contraparte sea una persona física, de las condiciones más favorables para el cliente que puedan derivarse de sus normas.

2. Con independencia de lo dispuesto en el apartado anterior, las disposiciones a las que se refiere dicho apartado deberán adaptarse a lo previsto en la presente Orden Ministerial antes del 5 de diciembre de 2010, o del 5 de junio de 2011 para los contratos de tarjeta de crédito o débito. Para ello, las entidades remitirán a sus clientes, a través del medio de comunicación pactado, las modificaciones contractuales derivadas de la aplicación de esta Orden Ministerial, a fin de que puedan otorgar su consentimiento a los cambios introducidos. Este consentimiento se considerará tácitamente concedido si, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación, el cliente no hubiera manifestado su oposición a dichos cambios. Igual presunción cabrá si el cliente realizara, transcurrido un mes desde aquella recepción, una nueva operación de pago iniciada por él y sujeta al contrato marco; tales circunstancias, junto a la que se indica en el párrafo siguiente, figurarán, de manera preferente y destacada, en la comunicación personalizada que la entidad haga llegar al cliente.

Cuando el cliente muestre su disconformidad con las nuevas condiciones establecidas, podrá resolver, sin coste alguno a su cargo, los contratos hasta entonces vigentes.

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

### **Disposición Derogatoria única. Derogación normativa**

Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente Orden Ministerial.

En particular, quedan derogadas:

a) La Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general, salvo lo dispuesto en los apartados 4, 5 y 6 del artículo 3 que permanecerá vigente hasta el 30 de abril de 2011, y el artículo 7;

b) todas las disposiciones relativas a la actividad de prestación de servicios de pago de las entidades de crédito contenidas en 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, y expresamente el artículo cuarto y la letra c) de la disposición final primera.

### **Disposición Final primera. Habilitación normativa**

Se habilita al Banco de España para que pueda dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de esta Orden.

### **Disposición Final segunda. Incorporación de Derecho de la Unión Europea**

Mediante esta Orden se incorpora al Derecho español 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 por la que se deroga la Directiva 97/5/CE.

### **Disposición Final tercera. Entrada en vigor**

La presente Orden entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».