



## SUS DERECHOS EN POCAS PALABRAS

Las normas de la UE hacen que sus pagos electrónicos sean más baratos, fáciles y seguros. He aquí cómo:

- Puede usted realizar pagos en toda Europa (la UE, Islandia, Noruega y Liechtenstein) con la misma **facilidad y seguridad** que en su país de origen.
- **Ningún comerciante puede ya cobrarle gastos adicionales** si paga con una tarjeta emitida en la UE.
- Las normas se refieren a los **pagos electrónicos** de todo tipo (transferencias, domiciliaciones, pagos con tarjeta, etc.).
- Toda persona que resida legalmente en Europa tiene derecho a una cuenta bancaria para realizar pagos electrónicos («cuenta de pago»).



### ¿DESEA MÁS INFORMACIÓN?

Estos derechos se recogen en la Directiva sobre servicios de pago revisada (DSP2), la Directiva sobre cuentas de pago y otros actos legislativos de la UE, cuya finalidad es hacer que los pagos que realicemos sean más seguros y cómodos.

Aquí hallará más información sobre sus derechos:



<https://europa.eu/!VM49Nw>



Comisión  
Europea

# SUS DERECHOS AL REALIZAR PAGOS EN EUROPA



© Unión Europea, 2019

Banca y  
finanzas



## PAGOS ELECTRÓNICOS ACCESIBLES PARA TODOS

- Todo consumidor que resida legalmente en la UE tiene derecho al menos a una cuenta de pago básica (es decir, que permite disponer de una tarjeta de débito, retirar efectivo, depositar fondos en custodia, y efectuar y recibir pagos) gratuitamente o a un coste razonable.



## PAGOS EN €: IGUAL COSTE QUE LOS LOCALES

- Con una sola cuenta en euros puede usted realizar todos sus pagos en cualquier lugar de Europa.
- Los pagos transfronterizos en euros le costarán lo mismo que los pagos nacionales en euros...
- ...y, a partir del 15 de diciembre de 2019, le costarán lo mismo que los pagos nacionales en su moneda nacional.
- Retirar efectivo en euros fuera de la red de cajeros de su banco debería costarle lo mismo en otro Estado miembro que en su propio país.



## MÁS SEGURIDAD, MAYOR PROTECCIÓN

- A partir de septiembre de 2019, sus pagos electrónicos serán más seguros gracias a una autenticación reforzada del cliente, que se llevará a cabo mediante una combinación de diferentes factores de autenticación, como, por ejemplo, un código PIN y su huella dactilar. Para

más información a este respecto, póngase en contacto con su proveedor de servicios de pago.

- Su responsabilidad en caso de pago no autorizado —por ejemplo, si le roban la tarjeta de crédito— se limita a un máximo de 50 € (salvo en casos de negligencia grave). No se le considerará a usted responsable de ningún pago no autorizado que tenga lugar después de que haya informado a su banco, ni de un pago en línea si su banco o proveedor de servicios de pago no aplica la autenticación reforzada de clientes.
- Cuando no se conozca de antemano el importe final de un pago con tarjeta (por ejemplo, gastos de alquiler de coches o de hotel), el establecimiento solo podrá bloquear el importe acordado en su tarjeta con su consentimiento.
- En el caso de las «domiciliaciones» (si, por ejemplo, ha autorizado usted a una empresa a realizar los cobros en su cuenta), dispone de ocho semanas para reclamar todo importe indebidamente cobrado. Este importe deberá serle reembolsado en un plazo de diez días hábiles.



## TARIFICACIÓN JUSTA

- Tiene usted derecho a saber qué gastos se aplican, en su caso, a los pagos que realiza.
- Por regla general, los comerciantes no le pueden exigir, ni en tiendas ni en compras en línea, que pague más que el precio anunciado (recargo) si utiliza una tarjeta de débito o de crédito. En determinadas circunstancias (por ejemplo, con ciertas tarjetas), podrá seguir aplicándose un recargo, pero este deberá reflejar el verdadero

coste para el comerciante de ese medio de pago. Si considera que le han cobrado recargos injustificados, por ejemplo al reservar un vuelo o pagar una reserva de hotel, visite el sitio web cuyo enlace figura en la página siguiente para obtener más información sobre sus derechos.



## NUEVOS SERVICIOS

- Gracias a la tecnología actual, ahora puede usted optar por utilizar servicios financieros nuevos e innovadores ofrecidos por bancos autorizados y otros proveedores de servicios de pago regulados distintos de su propio banco. De esta forma puede, por ejemplo, controlar sus finanzas personales o realizar compras en línea sin tarjeta de crédito o débito. Al igual que los bancos, estos nuevos proveedores de servicios de pago están sujetos a autorización y supervisión, y deben gestionar sus datos de forma segura.

Las normas de la UE garantizan el buen desarrollo de sus pagos electrónicos. No obstante, si hubiera un problema, su banco u otro proveedor de servicios de pago debe responder a las reclamaciones en el plazo de quince días hábiles. Si está disconforme con la respuesta, puede remitir el caso a la autoridad nacional competente.

Podrá obtener más información aquí:



<https://europa.eu/!fJ39bc>