



Nota informativa

19 de mayo de 2023

CEC-España recuerda que los consumidores que tengan recibos domiciliados tienen derecho a ordenar su devolución

La normativa de servicios de pago contempla la devolución de adeudos domiciliados dentro de un plazo de tiempo determinado y, para evitar problemas, deberá indicarse el motivo.

Actualmente, los pagos de los recibos por servicios como la luz, el agua, teléfono, suscripciones a plataformas de contenidos o cualquier otro servicio están domiciliados en la mayoría de los casos. Esto supone que el pago del recibo llega directamente a través del banco cargándose directamente en la cuenta de la persona consumidora que debe pagarlo sin que esta tenga que hacer ninguna otra gestión. Sin embargo, para que esto ocurra, el consumidor deberá haber firmado previamente una autorización expresa para que la entidad bancaria pueda efectuar los pagos, tal y como informan desde el [blog de Banco de España](#) (BDE).

En este blog, se apunta que la normativa de servicios de pago contempla el derecho del cliente a ordenar la devolución de los recibos o adeudos domiciliados en vigor. Si el consumidor quisiera ejercer este derecho, deberá tener en cuenta que la devolución deberá realizarse dentro de un plazo de tiempo determinado que es diferente si el cargo estaba previamente autorizado o no. En el primer caso, el plazo será de ocho semanas, mientras que será de trece meses cuando los cargos no estuvieran previamente autorizados. A pesar de que la normativa reconoce este derecho, ocurre con frecuencia que los consumidores se encuentran en una situación en la que quieren devolver un recibo domiciliado, pero desconocen cómo hacerlo.

Por eso, desde Banco de España insisten en que, para devolver un adeudo o recibo domiciliado, además de tener en cuenta los plazos para hacerlo, los consumidores deben saber que estas devoluciones pueden tener algunas consecuencias. De ahí que, por lo general, antes de devolver un recibo, las entidades bancarias pueden preguntar al cliente el motivo de la devolución para evitar futuros problemas. De esta forma, si la devolución se produce porque se gira un recibo por error o porque la persona consumidora necesita liquidez urgente en ese momento, si no se explica la causa se corre el riesgo de que la empresa suministradora considere que lo que se está haciendo es anular el servicio definitivamente. Otro tipo de problemas que puede acarrear la devolución de los adeudos son los derivados de la devolución de recibos emitidos por la Seguridad Social o por la Agencia Tributaria. En estos casos, la devolución podría generar recargos y pérdidas de subvenciones o bonificaciones no solo del recibo devuelto, sino por los siguientes que se dejaron de emitir tras la devolución.

Así, el Banco de España avisa de que estos inconvenientes pueden evitarse si se asigna la clave específica de devolución correcta e insiste en que, de conformidad con las buenas prácticas, cuando el consumidor da instrucciones a la entidad, rechazando recibos u otras órdenes de pago, esta debe poner todos los medios para su cumplimiento porque su deber es tanto atender las órdenes que reciban como velar por los intereses de sus clientes.

Fuente de información: [Banco de España](#).