

TARJETAS REGALO, ¿PARA SIEMPRE?¹

Dra. M^a Nieves Pacheco Jiménez
Profesora (acreditada) contratada de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 20 de febrero de 2014

PLANTEAMIENTO:

Desde una Oficina Municipal de Información al Consumidor se formula al Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha (CESCO) una consulta en los siguientes términos: “El usuario reclamante recibe una tarjeta regalo de 184 Euros para que fuera canjeada por un viaje y con un plazo de caducidad; en el momento de realizar la reserva esta agencia no le permite canjear la tarjeta numerada (no es nominal) porque se extravió y cuando ésta se localiza, el plazo ya caducó. El reclamante solicita que le informen por escrito si la actuación de esta agencia ha sido adecuadamente hecha”.

RESPUESTA DE CESCO:

Las tarjetas regalo constituyen un socorrido detalle en los tiempos actuales ya que permiten dedicar menos tiempo a la búsqueda del presente ideal, aunque ello conlleve menos originalidad y la consecuente aceptación de sus condiciones de uso. Todos conocemos la existencia de multitud de cofres-regalo de viajes y actividades variadas, así como de tarjetas regalo de grandes establecimientos comerciales, que han visto la oportunidad de mercado en estos productos. El análisis de todos ellos refleja la existencia de un condicionado (v. gr., tarjeta no nominativa, portador como mero

¹ Trabajo realizado dentro del Proyecto de Investigación DER2011-28562, del Ministerio de Economía y Competitividad (“Grupo de investigación y Centro de Investigación CESCO: mantenimiento de una estructura de investigación dedicada al Derecho de Consumo”), que dirige el Prof. Ángel Carrasco Perera.

depositario, determinado plazo de validez desde la fecha de la compra, exclusiva responsabilidad de uso del tenedor, política de no sustitución en caso de pérdida o robo –incluso con el expreso consejo de tratarla como “dinero en efectivo”-, etc.).

Es clarificadora la sentencia de la Audiencia Provincial de A Coruña de 22 de julio², que define las tarjetas regalo como “documentos que contienen una promesa por parte del emisor de aceptación de las mismas como medio de pago de bienes y servicios, compromiso que adquiere no a favor de una persona en concreto sino del portador [de la misma]”. De la lectura de esta sentencia se desprende que estas particulares tarjetas son cargadas por el comprador con un cierto saldo a favor de una persona indeterminada, que posteriormente será cliente de la entidad emisora, utilizándola como instrumento de pago. Generalmente estas tarjetas llevan aparejadas unas condiciones contractuales, que las califican como documento al portador y que responsabilizan a éste de su utilización.

Ha de entenderse que la agencia de viajes de la consulta planteada, en su política de tarjetas regalo, establece en sus condiciones generales el plazo de caducidad de dichas tarjetas, no pudiendo perpetuarse aquél por mera cuestión de seguridad de tráfico jurídico, atendiendo a la realidad del mercado, disponibilidad, requisitos de mayoristas, etc. El depositario de la tarjeta regalo, esto es, el portador, se encuentra sujeto a una serie de obligaciones (*ex arts. 1766 y siguientes del Código Civil*), como son conservarla y custodiarla con una diligencia estándar u ordinaria para posteriormente restituirla (y así proceder a su canje por el viaje ajustado al precio cargado en la tarjeta), siendo responsable de su extravío y, por tanto, de las consecuencias que ello pueda acarrear (v. gr., transcurso del plazo para canjearla válidamente o, incluso, de extraviarse y no encontrarse finalmente, que una persona diferente a él la hubiera llegado a canjear -pues la tarjeta no era nominal-).

En este caso, el plazo de caducidad establecido por la agencia en este tipo de producto con la finalidad de dotar de eficacia al negocio jurídico, ha transcurrido, extinguiéndose el derecho del reclamante a canjear el contenido de la referida tarjeta, por mucho que alegue “a posteriori” las vicisitudes de extravío y posterior localización de la tarjeta regalo.

² (AC 2010, 2261)