

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA.

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

DERECHO.



MONOGRAFÍA PARA OPTAR A TÍTULO DE LICENCIADOS EN DERECHO.

TEMA.

ACIERTOS Y DEFICIENCIAS DE LA EMISIÓN, CONTROL Y USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO NICARAGÜENSE.

AUTORES.

Br. CARLOS FERNANDO ÁLVAREZ CABRERA.

Br. RAMÓN RAFAEL ÁLVAREZ FLORES.

TUTOR.

Msc. LUIS MAYORGA SIRERA.

“A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD.”



ACIERTOS Y DEFICIENCIAS DE LA EMISION, CONTROL Y USO DE LA TARJETA DE CREDITO EN EL ORDENAMIENTO JURIDICO NICARAGUENSE.



Carlos
Ramón



Dedicatoria



Esta trabajo monográfico fue elaborado en honor a mi queridísima abuela

Maria de los Ángeles Vargas Osorio

(Q.E.P.D.), la persona presente siempre en las necesidades

surgidas en el transcurso de mi vida natural y académica, además de haberme inculcado los valores y principios morales que me permitieron ser constante en mi formación profesional.

Carlos Fernando Álvarez Cabrera.



Agradecimientos



A dios; por ser mi creador, la guía en mi sendero y darme las fuerzas necesarias para concretar todas las tareas que me encomienda.

A mi familia; por estar siempre conmigo incondicionalmente en las adversidades y en las celebraciones, en especial a mi madre; *Helga*

Magaly Cabrera Vargas, por forjar mi carácter y enseñarme

que; “lo que se quiere, se logra”, y ser la persona que estuvo conmigo sin importar lo que pasara, brindándome su amor incondicional, a mi padre

Luis Alberto Álvarez Alvarado, por acudir siempre a



mis llamados y darme las lecciones de vida que me hacen el camino mas

llevadero, a mi tía *Teodora Martina Valle Vargas*, por ser

mi segunda madre, asistirme siempre en mis necesidades y corregirme

cuando lo necesité, y a mi primo *Álvaro Antonio Cajina*

Valle, por ser mi hermano y haber compartido mi niñez como tal, pero

sobre todo, ayudarme siendo el mejor ejemplo a seguir y adentrarme en mi etapa adulta.

A mis amigos; que de manera subsidiaria suplían mis necesidades en todos los aspectos de mi vida, desde suministrarme un lápiz de grafito cuando hizo falta, hasta apoyar todos los proyectos que emprendía, llegando hasta a arriesgar su vida académica en varias ocasiones, a todos ellos los que me gustaría mencionar, pero que son tantos, que es casi imposible, pero de los que puedo hacer mención especial a *Javier Antonio Hernández Méndez y Pablo Irán Chavarria Silva*, los que estuvieron ahí para mi, desde el inicio hasta el final.

A mis maestros; al Dr. Octavio Martínez, a la Lic. Adilcia Campos, y todos aquellos de los que aprendí no solo del espíritu del derecho, sino a ser un ser humano integral.



Al personal administrativo; a todas las secretarias, guardas de seguridad, al personal de informática, al personal de mantenimiento, pero sobre todo al personal de biblioteca *Horacio, Doña Martha y Doña Livi,* los que supieron tolerarme y me llenaron de consejos desde que ingrese a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales y al personal del bufete, *Doña Inés y Doña Eva,* por el trato tan cariñoso que se me brindo desde el momento que puse un pie en sus oficinas.

Carlos Fernando Álvarez Cabrera.



DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS.

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Ángela.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación Constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Ramón.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado Siempre, por el valor mostrado para salir adelante, a quien, le agradezco el cariño, la comprensión, la paciencia y el apoyo que me brindó para culminar mi carrera profesional.

A mis Hermanas.

Por que siempre he contado con ellas para todo, gracias a la confianza que siempre nos hemos tenido; por el apoyo y amistad y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis.

¡Gracias a ustedes!



A mi Novia Alicia.

Quien me incentivo para lograr Este objetivo. y haber ayudado en momentos de desesperación, Gracias por su apoyo y comprensión.

A mis Maestros.

Gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional, en especial: al Lic. Luis Mayorga Sirera por haber guiado el desarrollo de este trabajo y llegar a la culminación del mismo, al Dr. Octavio Martínez por su apoyo ofrecido en los momentos difíciles en este trabajo.

A la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua y en especial a la Facultad de Ciencias Jurídicas y sociales por permitirme ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva Para el país.

“y por ultimo: deseo dedicar este momento tan importante e inolvidable; a mí mismo, por no dejarme vencer, ya que en ocasiones el principal obstáculo se encuentra dentro de uno”

“El éxito no puede ser medido por la posición que alguien ha alcanzado en la vida, sino por los obstáculos que se han interpuesto mientras trataba de tener éxito.”

RAMÓN RAFAEL ÁLVAREZ FLORES.



INTRODUCCIÓN

La tarjeta de crédito y sus diferentes derivaciones, es el medio de pago que ya desde un tiempo ha venido cambiando el concepto de dinero, pasando de conocerse convencionalmente en el siglo pasado como papel moneda a dinero plástico o dinero electrónico, pero esta evolución no comprende únicamente la manera en que se le puede llamar al instrumento, sino mas bien, que se amplía el alcance del mismo y se tiene comprobado que las tarjetas son una vía más efectiva y segura de acceder a bienes y servicios que pueden estar dentro o fuera del territorio nacional.

La tarjeta surge originalmente como un instrumento de carácter económico destinado a un grupo selecto de consumidores en un establecimiento específico y al día de hoy a avanzado a tal punto de crearse un ordenamiento jurídico para todo aquello concerniente a ella, hoy la tarjeta posee naturaleza jurídica y diversas clasificaciones. Como cualquier actividad humana y muy específicamente las actividades comerciales, fue necesaria tal regulación para evitar conductas lesivas por parte de los sujetos que intervienen en la relación de crédito que se constituye.

En Nicaragua debido a su relativamente recién introducción, se cuenta con un joven ordenamiento jurídico, el que a la vista de la población y los analistas financieros nacionales, no logra satisfacer las exigencias que presenta la utilización de este medio de pago, por tal razón se lee casi a diario en los periódicos de circulación nacional los abusos que los bancos y demás instituciones financieras hacen de sus usuarios.



No es posible emitir un comentario acertado sin antes hacer un estudio sobre la regulación de las tarjetas, si bien es cierto la conducta agresiva de los bancos frente a los consumidores es un hecho innegable, se debe tomar en cuenta que el usuario de la misma en muchas ocasiones sobrepasa los márgenes en los que se puede desplazar al hacer uso de estas, las multas que se imponen, los cobros de intereses por comisiones, honorarios y otros cargos como aquellos en que suceden circunstancias específicas como extravío entre otros, son costos que encarecen su uso a parte de los intereses desmedidos que imponen los bancos, contratos estos que son de adhesión, por lo que al usuario no le queda más alternativa que aceptar o rechazar lo que el banco o entidad financiera dispone, es por eso que la importancia de un ordenamiento jurídico sólido que tenga un buen nivel de protección para con el usuario y que obligue a las entidades a ser más explícitas en cuanto a los costos a los que el usuario se compromete a satisfacer es indispensable para la correcta adecuación de este instrumento a las actividades mercantiles en el país.

Es posible también hacer una breve comparación con aquellos ordenamientos jurídicos que regulan la materia en países cuya actividad ha sido más prolongada y que adopten nuevas posturas sobre la relación jurídica que se produce el sistema de tarjetas, es por eso que el presente trabajo monográfico destina una parte de sus esfuerzos a realizar dicha comparación y apreciar de una manera más clara la solidez del cuerpo legal en el país, encontrar los tinos aportados por la misma y más importante todavía, descubrir aquellas deficiencias que pudiesen existir, y tratar a la vez de sugerir una posible adecuación más próxima siempre tomando en cuenta la realidad económica del país y el poder adquisitivo de sus pobladores.



INDICE.

INTRODUCCIÓN.

CAPÍTULO I.

I. SURGIMIENTO Y EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA TARJETA DE CRÉDITO.

1. ANTECEDENTES HISTORICOS
1
2. DEFINICIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO SEGÚN LA DOCTRINA
8
3. INTRODUCCIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO AL PAÍS Y SU DEFINICIÓN
SEGÚN NUESTRA LEGISLACIÓN
11

CAPÍTULO II

II. DE LA TARJETA DE CRÉDITO

1. CONCEPTO
18
2. CARACTERISTICAS
20
 - 2.1. Es un instrumento Identificatorio
20
 - 2.2. Es Necesaria
20
 - 2.3. Es Nominal
21
 - 2.4. Es Intransferible
21
 - 2.5. Es Intransferible
22
 - 2.6. Complejo
23
 - 2.7. Típico
23
 - 2.8. Especial
23
 - 2.9. Principal
24
 - 2.10. Constitutiva
24



2.11. Multilateral	24
2.12. Oneroso	25
2.13. Conmutativo	25
2.14. Tracto sucesivo	25
2.15. De ejecución continuada	25
2.16. Operación de cambio	26
2.17. De disponibilidad	26
2.18. De modo indistinto	26
3. NATURALEZA JURÍDICA.	
3.1. Primero abordaremos las cuatro principales teorías sobre la su naturaleza Jurídica	26
3.1.1. Teoría de la Asignación	26
3.1.2. Teoría de la asunción de deuda	27
3.1.3. La teoría de la apertura de crédito	28
3.1.4. Teoría de la interrelación múltiple	29
3.2. Distintas Acepciones	30
3.2.1. Tarjeta: como título	30
3.2.2. Tarjeta: como Contrato	33
3.2.3. Tarjeta: como simple medio de prueba	34
3.2.4. Tarjeta: como carta de crédito	35
3.2.5. Tarjeta: como instrumento dispositivo	36



- 4. ELEMENTOS DE LA TARJETA
 - 37
 - 4.1. Elementos Personales
 - 37
 - 4.1.1. En aquellas tarjetas que generan relaciones bilaterales se concretan en dos personas
 - 37
 - 4.1.2. relación jurídica que se genera es plural
 - 38
 - 4.1.3. Para Arrillaga
 - 38
 - 4.2. Elementos formales
 - 39
- 5. CLASIFICACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO
 - 41
 - 5.1. Según las formas de pago
 - 41
 - 5.1.1. De débito
 - 41
 - 5.1.2. De crédito
 - 41
 - 5.1.3. Tarjetas Prepago
 - 42
 - 5.1.3.1. las tarjetas con soporte físico (plástico)
 - 42
 - 5.1.3.2. Tarjetas sin soporte físico (virtuales)
 - 43
 - 5.2. Clasificación de las tarjetas de crédito según el emisor
 - 43
 - 5.2.1. Las Tarjetas de Crédito Bancarias
 - 44
 - 5.2.1.1. Según el lugar donde se pueden utilizar
 - 44
 - 5.2.1.2. Según el titular al cual se emite la tarjeta
 - 44
 - 5.2.1.3. Según el ánimo o no de lucro en el socio comercia |
 - 46
 - 5.2.2. Las Tarjetas de Crédito No Bancarias
 - 47
 - 5.2.2.1. Tarjetas no crediticias
 - 47



5.2.2.2. Tarjetas de descuento

47

5.3. Tarjetas de Crédito propias de un determinado establecimiento comercial 47

CAPÍTULO III.

III. EMISIÓN CONTROL Y USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

49

1. Entidades Emisoras

49

1.1. Procedimiento para inscripción al Registro de Emisores no Bancarios de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras 52

2. Del Contrato del que surge y su formación

52

2.1. Según ley 515

54

2.2. Según la Resolución 629

56

2.3. Modificación al Contrato

61

2.4. De las notificaciones al tarjetahabiente de la modificación del contrato 62

3. Efectos Jurídicos

64

3.1. Entre el Emisor y el Titular

64

3.2. Entre el Emisor y el Establecimiento Comercial

66

3.3. Entre el Titular y el Establecimiento Comercial

69

3.4. Entre el Emisor con la Sociedad de Franquicia

70

4. Del Estado de Cuenta

71

4.1. La Utilidad del Estado de Cuenta según la Legislación Nacional

72

4.2. Del contenido del Estado de Cuenta

73

5. Del Pago Mínimo

74



- 6. De los Intereses
75
 - 6.1. Tipos de interés existentes
76
 - 6.1.1. De activo o pasivo
76
 - 6.1.2. Tipo de interés preferencial
76
 - 6.1.3. Tipos de interés aplicados a créditos normales
76
 - 6.1.4. Tipos de interés de hipotecas
77
 - 6.1.5. Los tipos de interés de los depósitos
77
 - 6.2. Otras naturalezas de interés
77
 - 6.2.1. Tipo de interés nominal
77
 - 6.2.2. Tipo de interés real
77
 - 6.2.3. Tipo de interés interbancario
77
 - 6.2.4. Tipo de descuento
77
 - 6.3. Intereses Según Nuestra Legislación
78
 - 6.3.1. De la Usura
80
 - 6.3.2. Tasa de Intereses Aplicables en Nuestra Legislación
80
 - 6.3.3. Método para calculo de Intereses
81
 - 6.3.3.1. Tasas de interés variables y fijas
82
 - 6.4. Intereses según la iniciativa de Reforma a la ley 515
83
- 7. Fin de la existencia de la tarjeta
84
- 8. Cobro de intereses por comisiones honorarios y otros cargos
86



- 9. Del Fiador
88
- 10. Del Pago Indebido
91
- 11. De la Impugnación de Cargos
91

CAPÍTULO IV.

IV. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO

- 1. A manera general
95
 - 1.1. Ventajas a manera general
96
 - 1.1.1. Para el Titular
96
 - 1.1.2. Para el emisor
97
 - 1.1.3. Para el establecimiento
98
 - 1.2. Desventajas a manera general
99
 - 1.2.1. Para el titular
99
 - 1.2.2. Para el emisor
99
 - 1.2.3. Para el establecimiento
100
- 2. A manera particular
100
 - 2.1. Ventajas a manera particular
101
 - 2.1.1. La Tarjeta; como instrumento de desarrollo comercial y financiero
101
 - 2.1.2. La Tarjeta; como instrumento de identificación
103
 - 2.1.3. La Tarjeta; como medio de pago electrónico
103
 - 2.1.3.1. Del pago electrónico
106
 - 2.2. Desventajas a manera particular
109



- 2.2.1. Deficiente regulación de intereses
109
- 2.2.2. Financiamientos excesivos
112
- 2.2.3. Descontrol en gastos del Titular
113

CAPÍTULO V

V. ESTUDIO COMPARATIVO DE REGULACIÓN DE TARJETAS ENTRE ORDENAMIENTOS JURÍDICOS FORÁNEOS Y EL CUERPO LEGAL NICARAGÜENSE.

- 1. En el ámbito Regional
116
 - 1.1. Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito de Costa Rica
116
 - 1.1.1. Regulación de la tarjeta de débito
118
 - 1.1.2. Del estado de cuenta para los usuarios de tarjetas de debito
119
 - 1.1.3. Del contenido del Estado de Cuenta de la tarjeta de débito
120
 - 1.1.4. De la regulación de los establecimientos afiliados
121
 - 1.1.5. De los dispositivos para procesar transacciones
123
 - 1.1.6. De los Deberes de los tarjetahabientes
123
 - 1.2. Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito del Salvador
126
 - 1.2.1. Del sistema de Tarjetas de crédito
126
 - 1.2.2. De la fiscalización
127
 - 1.2.3. contenido de la tarjeta de crédito
128
 - 1.2.4. De las relaciones entre Adquiriente y el comercio afiliado
129
 - 1.2.4.1. Del Adquirente
129
 - 1.2.4.2. Del contrato de afiliación
130
 - 1.2.4.3. De las obligaciones del Adquirente y del Establecimiento Afiliado
130



- 1.2.5. De las Infracciones, Sanciones y procedimientos para su imposición
132
 - 1.2.5.1. De las Infracciones leves
133
 - 1.2.5.2. De las Infracciones graves
134
 - 1.2.5.3. De las Infracciones muy graves
136
 - 1.2.5.4. De la aplicación de las sanciones
139
- 2. En el ámbito Continental (Latinoamérica)
141
 - 2.1. Ley de Tarjetas de Crédito de Argentina
142
 - 2.1.1. Del sistema de tarjetas de crédito
142
 - 2.1.2. De las relaciones entre Emisor y Establecimiento Afiliado
143
 - 2.1.3. Del contrato entre el Emisor y el proveedor
143
 - 2.1.3.1. Deber de información
144
 - 2.1.4. De las obligaciones del Establecimiento Afiliado
145
 - 2.1.5. De la responsabilidad del Establecimiento Afiliado
146
 - 2.2. Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás Tarjetas de
Financiamientos o Pago Electrónico de Venezuela
146
 - 2.2.1. Del Establecimiento Afiliado
148
 - 2.2.2. Del sistemas de cajeros automáticos o electrónicos
150
 - 2.2.3. De los débitos en cuentas bancarias y cargos en tarjetas de crédito
152
 - 2.2.4. Responsabilidad solidaria entre el Emisor y el Establecimiento Afiliado
153
 - 2.2.5. Deberes del tarjetahabiente
153



CONCLUSIONES.

157

RECOMENDACIONES.

159

BIBLIOGRAFIA.

ANEXOS.

**I. SURGIMIENTO Y EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA TARJETA DE
CRÉDITO.**

6. ANTECEDENTES HISTORICOS:

Hacia el año 1150, los caballeros Templarios inventaron un ingenioso sistema para proteger a los viajeros cristianos de los salteadores de caminos. Se les ocurrió que si los peregrinos viajaban sin dinero ni objetos valiosos, no podrían ser atracados. De acuerdo con este sistema, antes de emprender el viaje la gente depositaba cuanto tuviera de valor, incluyendo títulos de propiedad, en cajas que custodiaban los Templarios. A cambio los caballeros les entregaban una nota con un código cifrado. Cuando el viajero necesitaba dinero durante el camino, lo solicitaba en efectivo en la encomienda local. Allí recibían la cantidad necesaria y un nuevo código que era escrito en la nota original. A su regreso, todos recogían sus pertenencias valiéndose de la



misma nota o pagaban su factura. De ese modo, el único método para despojarlos del dinero era descifrar el código, algo prácticamente imposible. El sistema empleado por los Caballeros Templarios fue, por tanto, una especie de tarjeta de crédito.

El gran número de establecimientos de las que disponía la Orden favorecía las operaciones de pago en toda la Cristiandad. Las encomiendas y otras casas pertenecientes a los Templarios inspiraban aún más confianza que la relativa inviolabilidad de monasterios y abadías. No sólo se las sabía construidas por inteligentes ingenieros y defendidas por los más valerosos caballeros, sino que las personas que les confiaban sus bienes estaban seguras de que les serían devueltos llegados el momento. Los depósitos afluían a los establecimientos de la Orden. Incluso los príncipes estaban convencidos de que sus joyas estarían allí mejor protegidas que en cualquier otro lugar. El rey de Inglaterra Juan sin Tierra y su sucesor Enrique III colocaron su tesoro en el Temple de Londres, y el rey de Francia en el de París. En el siglo XIII tanto el humilde como el poderoso recurría a la Orden para esas cuestiones. Sin embargo, los Templarios no siempre fueron capaces de proteger el capital depositado en sus casas. Hay un documento de 1255 solicitando la devolución de una cantidad de plata que sugiere que un padre y un hijo lograron robarle al Temple en Pisa.

La Orden del Temple ofrecía servicios parecidos a los de cualquier banco actual: transferencias, pagarés, alquiler de cajas fuertes, planes de pensiones y depósitos de alta rentabilidad. Todo se hacía respetando las disposiciones



eclesiásticas sobre el préstamo con interés y la usura. Para esquivar los preceptos, los Templarios no cobraban intereses, sino rentas o alquileres. Y no les interesaban sólo los grandes clientes, sino que también prestaban sumas módicas a personas no muy pudientes. En estos casos solicitaban el aval de una persona solvente.

Los Templarios introdujeron también la cláusula penal: si la suma prestada no se devolvía el día establecido, se cobraba un suplemento como multa.

En cualquier caso, la Iglesia solía hacer la vista gorda ante sus negocios. En 1139 Inocencio III publicó una bula que les concedía una serie de privilegios sin precedentes: se les permitía atravesar fronteras, no pagaban impuestos y se situaban por encima de cualquier autoridad excepto la del Papa. A principios del siglo XIV habían llegado a ser la empresa bancaria más importante del mundo.

Cada país tenía un maestro templario que ejercía la autoridad sobre los caballeros de cada encomienda. Sobre todos ellos estaba el gran maestro, elegido de forma vitalicia, quien también se encargaba de controlar los negocios de Occidente gracias a los cuales se mantenían las Cruzadas.

Hoy en día, la tarjeta, como medio de pago ha cobrado gran importancia dentro del sistema financiero, todo esto gracias a las ventajas que tienen sobre el dinero en efectivo. La tecnología ha posibilitado la aparición del



“dinero de plástico” o más conocido como tarjetas de créditos¹. Entre sus múltiples funciones, la más relevante es la de ser un servicio financiero. Esto supone que las tarjetas no son un bien en sí, sino que permiten gestionar eficientemente el dinero para la adquisición de bienes y servicios.

Se origina como un instrumento cuya sola presentación permite aplazar obligaciones de pago en determinadas transacciones. La exhibición de la tarjeta acreditará a su titular para disponer de bienes o servicios sin entregar en forma inmediata dinero en efectivo.

El surgimiento de la tarjeta de crédito se vincula al desarrollo de las actividades mercantiles, al auge de la sociedad de consumo y a un medio destinado a evitar la movilización del dinero en efectivo. Su origen es discutible, hay quienes sostienen que se remonta a principios del Siglo XX y que surgió en Europa occidental especialmente en Francia, Inglaterra y Alemania, y esta fue utilizada en cadenas de hoteles con un uso muy reducido; luego se extendió a los Estados Unidos, donde tomo auge, y por tal razón se sostiene que es en este país donde nació dentro de las oficinas del Chase Manhattan Bank, a manos de su director, bajo la modalidad de las “tarjeta de compañía”, la cual posteriormente se estructuró y difundió al resto del mundo. Bellanger² se preguntó del por qué de las tarjetas de crédito y su amplio desarrollo, y señaló que la principal razón de la creación

¹ Utilizamos el término “tarjeta(s) de crédito(s)” para hacer referencia en general del conjunto de documentos plásticos que físicamente son de idéntica apariencia pero que en dependencia los contratos de los que surgen o bien en según otros criterios pueden llamarse de manera distinta como por ejemplo: tarjeta de debito, tarjeta pre-pagadas etc., y que tales clasificaciones se abordan posteriormente en el capítulo segundo presente trabajo.

² Bellanger, Raoul en Gavalda, Les Cartes de Paiement et de crédit. París,1980,p.1



de estos instrumentos en los Estados Unidos fue la estructura específica de los sistemas bancarios de aquel país.

En los Estados Unidos, los primeros antecedentes de tarjetas se remontan a 1914 en; se hace referencia que fue la empresa Western Unión la primera en emitir una tarjeta de crédito con la finalidad de que sus usuarios tuvieran atención preferencial en los locales de la empresa, como también la posibilidad de un pago a posteriori; hay otros autores que sostienen que fue la “General Petroleum Corporation Of California” (posteriormente conocida como Movil Oil), la que emitió una tarjeta de crédito, la cual fue destinada tanto a clientes seleccionados como también para sus empleados.

En el año 1929, se produce la caída más devastadora del mercado de valores en la historia de la bolsa en EEUU (El Crac del 29), desencadenando una restricción crediticia y un aumento en la morosidad, lo cual implicó un descenso en el uso de la tarjeta. Las tarjetas se relanzan para promocionar ventas empresariales en el año 1932; ya para el año 1936 se extienden a otro tipo de emisores como compañías aéreas y de ferrocarriles. Su uso decae nuevamente en la Segunda Guerra Mundial, casi desaparecen debido a la enorme limitación del acceso al crédito durante la economía de guerra y como consecuencia de las medidas restrictivas adoptadas por el gobierno de EEUU.

Cabe mencionar que la referencia que se ha hecho hasta el momento del uso de la de la tarjeta de crédito prácticamente solo ha sido únicamente en el mercado de los Estados Unidos y con un carácter bilateral, o sea, solo existe



relación entre el empresario u emisor que otorga el financiamiento para que el cliente o consumidor tuviese acceso a los bienes o servicios que este vendía. Acabada la Segunda Guerra Mundial, aproximadamente en el año 1950, vuelven a utilizarse las tarjetas de crédito; estas se reactivan y traen consigo por primera vez un carácter Trilateral, donde el emisor pasa a ser una compañía especializada en la emisión y administración de una determinada marca de tarjeta y el empresario solo es aquel que suministra los bienes y servicios, ya no provee financiamiento al cliente o consumidor. La primera referencia de una empresa emisora de tarjetas fue “Diners Club” en 1951; esta tarjeta surgió bajo la idea de su fundador Frank MacNamara, para ser utilizada en entretención, viajes y turismo. Posteriormente con ella se podían pagar todo tipo bienes y servicios ya no solo dentro de los Estados Unidos, sino también en el mercado internacional.

Comenzó así el desarrollo de la competencia a esta marca, tanto que algunos emisores bilaterales firmaron convenios de adhesión con establecimientos que suministraban bienes y servicios. Posteriormente en 1958 “American Express Company”, que originariamente prestaba servicios de turismo, se incorporó al nuevo sistema operativo de tarjetas dentro de la línea de “Travel and Entertainment “. En 1959 la cadena hotelera “Hilton” crea la “Carte Blanche”. En el año 1951 surge la tarjeta que más se asemeja a la tarjeta de crédito bancaria, esta fue creada por el “Franklin National Bank” de Long Island de Nueva York, la tarjeta se caracterizaba por señalar el número de la cuenta corriente y su línea de crédito.



En el año 1968 se crea una Comisión en el “American National Standards Institute” para crear normas y especificaciones de las tarjetas de pago, para así unificarlas en tamaño y procedimientos de identificación. Este mismo año el Bank of América de California declaró “el año de la tarjeta de crédito”.

En 1966 “Bank of América” de California, cedió la marca de su tarjeta “BankAmericard”, a la “BankAmericard Service Corporation”, una sociedad especializada creada por el mismo banco. Sociedad después denominada “National BankAmericard Incorporated” (NBI), esta sociedad pasa a ser independiente del “Bank of América” de California y participarían en ella, otros bancos. En 1969 ya contaban con la asociación de aproximadamente 3000 bancos y se convirtió en “Visa USA”. En 1974 esta marca se desarrolla internacionalmente y se crea “IBANCO”, que en 1977 se denominó “Visa International”. Se adoptó el Nombre de “Visa” porque era Internacionalmente comprensible y aceptable.

Debido a las trabas legales para la apertura de sucursales bancarias impuestas por algunos de los Estados Americanos, los principales bancos de California (Wells Fargo Bank, United California Bank, Bank of California y el Crocker National Bank), crean la asociación “California Bank Card Association”, para emitir una marca de tarjeta en común. Adquirieron del “First National Bank” de Louisville de Kentucky, el nombre y diseño de la tarjeta “MasterCharge”.

En 1966, 17 bancos cada uno con su propio sistema de tarjetas, crean la “Interbank Card Association”, con la finalidad de aceptar recíprocamente sus



tarjetas en distintas oficinas y representaciones; sin embargo estos quisieron mantener su identidad y anunciaban a los comerciantes su participación a la asociación mediante una “i” blanca y pequeña en un círculo negro que se alojaba en la parte baja a la derecha de las tarjetas; esta identificación provocó confusión y falta de aceptación en algunos establecimientos. En 1969 adquirieron la “MasterCharge” que a partir de 1979 pasó a denominarse “MasterCard”.

Tanto la “MasterCard”, “BankAmericard” y otras tarjetas introducen el sistema de adhesión de emisores a una marca, con el compromiso de admisión de las tarjetas de esa marca en cualquiera de los bancos que disfrutaban de la licencia.

7. DEFINICIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO SEGÚN LA DOCTRINA.

- ♣ Según el diccionario Jurídico de Manuel Osorio, las define como *“tarjeta emitida por un banco u otra entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida a efectuar pagos, en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta...”*
- ♣ Ricardo Sandoval López³, la tarjeta de crédito es *“una operación mediante el cual el emisor, banco o institución financiera, concede al titular de la misma un crédito rotatorio de cuantía determinada gracias a un contrato de apertura de crédito celebrado entre ambos, con el objeto que el usuario emplee en la adquisición de bienes o en el pago*

³ Sandoval López, Ricardo, Tarjeta de crédito bancaria, pág.17



de servicios proporcionados por establecimientos comerciales afiliados al sistema, que obliga a dichos establecimientos comerciales a aceptar el pago mediante el uso de la tarjeta y el banco a pagar, dentro de cierto lapso, dichas adquisiciones o servicios”.

- ♣ Muguillo⁴ las define como *“un negocio jurídico formal y complejo, de crédito, plurilateral, de constitución sucesiva, múltiple, integrado por adhesión y de cumplimiento continuado, diferido y/o periódico”*
- ♣ Grizoli⁵, la tarjeta de crédito es: *“un documento que permite a su titular obtener bienes y servicios sin tener que realizar su pago inmediato.”*
- ♣ Según don Alfonso E. Vítale⁶ la podemos definir como: *“un instrumento crediticio, por el cual el banco o la sociedad financiera le concede una disponibilidad de crédito a favor del cliente, que recibe el nombre de tarjetahabiente, para así poder adquirir una serie de bienes y servicios que ofrecen los diferentes establecimientos de comercio afiliado con la sola presentación de la tarjeta; comprometiéndose el banco a pagarle al establecimiento, en un determinado plazo, además que el banco se lo carga en la cuenta del tarjetahabiente”.*

⁴ A. Muguillo Roberto, Tarjeta de crédito, pág.26

⁵ Ibídem.

⁶ Universidad de Carabobo, publicaciones del instituto de derecho comparado, Valencia, Venezuela, 1976-1977, pág. 219.



- ♣ *Según Sarmiento Ricausti⁷, la tarjeta de crédito es: “el contrato mediante el cual la entidad crediticia (banco o institución financiera), persona jurídica, concede un crédito rotatorio, de cuantía y plazo determinado, prorrogable indefinidamente, a una persona natural con el fin de que ésta lo utilice en los establecimientos afiliados”.*

- ♣ *Para Cogorno⁸, “es muy difícil dar una definición precisa del credit card, que podríamos tratar de esbozar de la siguiente manera: es un contrato complejo de características propias que establece una relación triangular entre un comprador, un vendedor y una entidad financiera, posibilitando al primero la adquisición de bienes y servicios que ofrece el segundo, mediante la promesa previa formulada a la entidad emisora de abonar el precio de sus compras en un plazo dado por esta última, la que se hará cargo de la deuda abonando inmediatamente el importe al vendedor previa deducción de las comisiones que hayan estipulado entre ambos por acercamiento de la demanda”.*

- ♣ *Argeri⁹ por su parte, sostiene que se trata de “el contrato comercial por el cual una empresa especializada -bancaria o financiera - conviene con otra –el cliente- en la apertura de determinado crédito, para que el cliente, exhibiendo el instrumento creditorio de que se lo provee – tarjeta de crédito- y acreditando su identidad, adquiera alguna cosa u obtenga la prestación de un cierto servicio en los comercio que se le*

⁷ Sarmiento Ricausti, Hernando.1973, La tarjeta de Crédito. Bogotá: Editorial Themis.

⁸ Cogorno, Eduardo G, Teoría y técnica de los nuevos contratos comerciales. Buenos Aires: Meru, 1979.

⁹ Agueri, Saúl A. Diccionario de Derecho Comercial y de la Empresa. Buenos Aires: Astrea, 1982.



indican. A u vez la empresa especializada tiene convenido con los comercio donde el cliente efectúa la adquisición requiere el servicio, cobrarle un comisión por toda la operación que realice el cliente. El cliente, a su vez, tiene una cuenta con la empresa especializada, por un importe determinado y que generalmente debe pagar por anticipado de la cual se deduce lo que ha adquirido o recibido por el servicio”.

♣ *Fargosi¹⁰ la califica de “relación jurídica compleja, encuadrable como contrato y crédito, siendo la tarjeta propiamente dicha un documento probatorio de la relación, que se presenta –esta última- como una asunción privativa de deuda”.*

8. INTRODUCCIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO AL PAÍS Y SU DEFINICIÓN SEGÚN NUESTRA LEGISLACIÓN.

En Nicaragua la tarjeta de crédito surge a partir del año 1970. La primera tarjeta que se introduce en nuestro país fue la tarjeta visa. En 1971 aparecen las tarjetas CREDOMATIC y DINERS CLUB.

Durante estos años hubo poca aceptación de la tarjeta porque la costumbre mercantil era la de comprar solo en efectivo o adquirir el crédito que proporcionaban los establecimientos comerciales, pero no a través de una tarjeta, además existía poco movimiento comercial precisamente por la situación económica de la población en ese entonces.

¹⁰ Fargosi, Horacio P. Esquicio sobre las tarjetas de Crédito. Revista jurídica la ley.1971.



La tarjeta CREDOMATIC fue promovida por el banco de América central (BAC), aunque en ese momento la franquicia, como adquiriente y emisor de las tarjetas máster card internacional y VISA pertenecía al banco nicaragüense (BANIC).

En 1980 grandes almacenes internacionales con sucursales en Nicaragua, fueron quienes ofrecieron tarjetas de crédito a sus mejores clientes, entre esos almacenes se destacaron: Dreyfus y Sears. También se destacó el restaurante los Ranchos, pero en esta época debido a la economía limitada y a las devaluaciones monetarias, las tarjetas de crédito no tuvieron gran expansión y la institución creadora de Diners Club, fue cerrada y sus socios se marcharon del país.

En ese mismo año se creó una sola empresa que abarcara todas las tarjetas, denominada: “Tarjetas de crédito de Nicaragua S.A.” (TACRESA), la que tampoco tuvo éxito Debido a la nacionalización de la banca y estas tarjetas de crédito se convirtieron en tarjetas de pago porque en un plazo de siete días posteriores al consumo se debía pagar lo adeudado.

En 1990 se da una reactivación del comercio nacional y como consecuencia se incrementa el uso de la tarjeta de crédito por personas naturales y jurídicas, de modo que se podía realizar compras y obtener servicios con solo presentar la tarjeta.

A partir del año 1992 han tenido mucho éxito las tarjetas de crédito: CREDOMATIC S.A., AVAL CARD, MASTER CARD, AMERICAN EXPRESS y VISA.



En el país todo lo concerniente a tarjetas de crédito es regulado a partir del año dos mil cuatro con la ley No. 515 “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO”, imponiendo esta, regulaciones básicas sobre el instrumento y dirigida específicamente según el artículo primero de la misma a *“promover el buen uso de la tarjeta de crédito, establecer estipulaciones de seguridad básicas relacionadas con las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión celebrados entre el emisor de la tarjeta de crédito y el usuario, y regular el interés que se cobra a quienes hagan uso de ella...”*, y por la actualmente en vigencia “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”, contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, elaborada por el consejo directivo de la superintendencia de bancos y de otras instituciones financieras¹¹ de fecha 04 de Mayo de 2010.

La ley 515, fue una iniciativa interpuesta a la comisión económica de la asamblea nacional y en su momento se valoró que, dado el supuesto que en ese entonces el gobierno estaba preparando un compendio de leyes de carácter financiero, entre las que estaba contemplado, entre otras, la regulación especial relativa a esta materia, se decidió otorgar un compás de espera en el estudio de la iniciativa en cuestión. No obstante paso un tiempo

¹¹ Que es el órgano regulador en base a la ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO.”, establecida en la misma en la parte final del art. 1: *“se establece como órgano encargado de regulación y fiscalización a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, la que en lo sucesivo se denominará simplemente “órgano regulador”.*” Y que a su vez es por la misma ley que está facultado a emitir la normativa respectiva según el art.14 que versa literalmente así: *“Queda facultado el Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras a emitir las normas necesarias para la correcta aplicación de esta Ley. Tales normas serán cumplidas por el emisor de la tarjeta de crédito aunque no esté sujeto a la fiscalización y control de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.”*



considerable sin que entrara a discusión, situación por la cual los miembros de esa comisión, aludiendo la importancia que revestía tal iniciativa para un gran sector del pueblo nicaragüense, se dieron a la tarea de continuar el impulso para la aprobación definitiva de esta iniciativa.

La iniciativa inicialmente tenía como objetivo el siguiente: *“promover el uso de las tarjetas de crédito estipulaciones mínimas y particulares de obligatoria existencia en los contratos suscritos entre el emisor de la tarjeta de crédito y regular los intereses que se cobran en los actuales documentos contractuales relativos a las tarjetas de crédito, con el objetivo de fortalecer la seguridad jurídica entre los actores de esta contratación y crear disposiciones que protejan a los usuarios de estas tarjetas como sujeto menos fuerte en esta relación contractual”*. Pues al no existir un ordenamiento que regulara la actividad no era posible el incremento del número de tarjetahabientes en el país, se estimaba el hecho de que se elaboraría un marco jurídico con estabilidad y balance, sin el peligro de ser objeto de prácticas comerciales injustas producto del monopolio y la falta de regulación, tales como el pago de intereses antojadizos o excesivos por el uso de esta tarjeta, comisiones no pactadas previamente o no aceptadas expresamente, entre otros. Pero en el proceso de discusión de la misma, el objeto se enfocó de la manera en que con anterioridad abordamos

Posterior a la entrada en vigencia de la ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO.”, el 14 de marzo del año 2005 el consejo directivo de la superintendencia de bancos y de otras



instituciones financieras emite la resolución No. CD-SIBOIF-345-1-MAR9-2005, que sería la primer “NORMA SOBRE LA PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO”¹², que con posterioridad fuera reformada por la resolución CD-SIBOIF-355-1-MAY11-2005¹³, del once de mayo del mismo año en lo concerniente a comisiones, honorarios y otros cargos, cálculo de pagos, extrafinanciamiento, estado de cuentas y publicación de tabla de costos, para fecha de 13 de septiembre igualmente del mismo año se publicó la resolución CD-SIBOIF-377-2-SEP13-2005, en la que se reformaran las definiciones utilizadas en mismo cuerpo legal incluyéndose la concepción de tarjeta de crédito como: *“El instrumento o medio de legitimación, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, cuya posesión acredita el derecho del tarjetahabiente o portador de tarjeta adicional, para disponer de la línea de crédito en cuenta corriente, derivada de una relación contractual previa entre el emisor y el tarjetahabiente.”*¹⁴, la aprobación de los modelos de contratos y el cálculo de intereses. Para fecha veintiséis de septiembre del 2006, se publica la resolución CD-SIBOIF-443-1-SEP26-2006¹⁵, derogando definitivamente la resolución SIBOIF-345-1-MAR9-2005.

Para el año 2010 se publica, la que tiene en la actualidad plena vigencia, la “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETA DE CREDITO”, contenida en la

¹² Publicada en La Gaceta Diario Oficial número 53, del 16 Marzo del año 2005

¹³ Publicada en La Gaceta No. 96 del 19 de Mayo del 2005.

¹⁴ Que es conservada actualmente en la vigente resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, permaneciendo intacta desde entonces, aún después de la última reforma contenida en la resolución CD-SIBOIF-635-1-JUL7-2010.

¹⁵ Publicada en La Gaceta No. 198 del 12 de Octubre del 2006



resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010¹⁶, la disposición contiene 50 artículos y amplía el número de conceptos recogidos de 26 a 33.

Se constituyen como principios rectores el de; “Derecho de información y el Deber de Transparencia”, el de “Atención al Tarjetahabiente” y el de “Publicidad”, aparte de eso establece la metodología para el cálculo los intereses y cargos conexos, los requisitos mínimos de información sobre los estados de cuenta y el tipo de información que los emisores deberán poner a disposición de sus usuarios, la cual deberá ser clara y precisa para que estos últimos puedan elegir por sí mismos, responsablemente, los productos o servicios financieros. También especifica la obligatoriedad del cumplimiento de la norma para todos los emisores de tarjetas, la obligación al emisor de divulgar información clara, adecuada, inteligible, y completa en cuanto a los productos, o servicios, y sus correspondientes costos.

Un aspecto importante de esta nueva normativa es que señala que los emisores están obligados a cerciorarse sobre la capacidad de pago y de endeudamiento del deudor antes de emitir una línea de crédito y para tal efecto deben realizar una evaluación exhaustiva respecto a lo antes mencionado. Aparte de esto también, la creación del “Registro de Emisores no Bancarios” en la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SIBOIF), y la ampliación y especificación del articulado en el resto

¹⁶ Publicada en La Gaceta No. 151 del 10 de Agosto del 2010.



del contenido de la norma, como por ejemplo la ampliación en los condiciones de los contratos¹⁷, entre otras.

Por último esta norma fue reformada por la resolución CD-SIBOIF-635-1-JUL7-2010¹⁸, en lo concerniente a las conceptualizaciones del artículo 1 y de las consecuencias del reclamo contenidas en el artículo 29.

¹⁷ Es importante mencionar también que la norma incluye como parte integrante del contrato del Contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente y Emisión y Uso de Tarjeta de Crédito, una tabla de costos que se anexa en la misma ley y que ha de retomarse por las entidades emisoras de tarjetas ajustándose al contenido que ella previene.

¹⁸ Publicada en La gaceta No. 190 del 5 de octubre del 2010.



VI. DE LA TARJETA DE CRÉDITO

4. CONCEPTO

Tarjeta de crédito es, en términos comunes, un documento hecho de plástico, que consta de datos en relieve en su parte anterior, alusivos a la identificación del usuario y de la entidad que la emite¹⁹, tales como; nombre del tarjetahabiente, un número integrado²⁰ y plazo de validez de la misma; y que además consta de una banda magnética en su parte posterior, con la cual es posible acceder a los datos identificatorios que ella contiene y que permiten hacer efectivos los pagos que conlleva la adquisición de algún bien o servicio, pero, desde el punto de vista jurídico, lo entendemos cómo; el instrumento crédito, mediante el cual, el tarjetahabiente cumple su carga obligacional en la relación contractual

¹⁹ Entidad emisora, entiéndase que es la misma entidad financiera la que emite la tarjeta; o en el caso más común en nuestro país, la identificación de la empresa franquiciante, pero que tiene al mismo tiempo los datos identificatorios del banco que ostenta la franquicia.

²⁰ Número que puede ser de quince hasta dieciséis dígitos, dependiendo de la marca o casa a la que pertenece, y que esta además puede ser identificado con el primer dígito, sea por ejemplo el 4 para Visa, 5 para MasterCard, 6 para Discover Card, etc. generalmente; y en la mayoría de las tarjetas del segundo al sexto dígito corresponden al número del banco, y del séptimo al quinceavo dígito, representan el número de la cuenta a la que esta asociada. El resto de dígitos son para comprobar las "cifras", que normalmente se utiliza para ayudar a determinar si el número total es legítimo o no. Aunque existen también números integrados un tanto más complejos como en el caso de las tarjetas American Express, en la que el número es siempre de 15 dígitos de largo y siempre comienza con 34 ó 37, seguidos a estos, los dígitos tercero y cuarto indican el tipo de tarjeta (de negocios o personales) y el tipo de moneda. Los dígitos del quinto al onceavo son los que remiten al número de cuenta, los dígitos del doceavo al catorceavo son el número de una tarjeta asociada a la cuenta, y al final el dígito quinceavo; representa también el dígito de control.



que se produce, sin necesidad de hacer un importe inmediato en efectivo ante el proveedor del bien el que o servicio, y más todavía, ante la entidad financiera que se hace cargo la deuda²¹.

La tarjeta, es un mero elemento de identificación. No es un contrato, sino el efecto de un contrato. La tarjeta se emite por la entidad emisora en cumplimiento de un contrato celebrado previamente con el cliente.

La tarjeta no es un contrato y no vale por si, sino que vale en la medida que exista el contrato anterior entre la entidad emisora y el cliente usuario por el cual se la emite y se regula su uso. La mera tarjeta no serviría para reclamar derechos o cumplir obligaciones porque no contiene en si misma elemento alguno que sustente tales pretensiones. La tarjeta de crédito necesita como condición ineludible de validez, estar soportada por un contrato. Tal contrato da facultades al emisor para suspender o anular la tarjeta a su criterio. Asimismo la tarjeta tiene plazo de caducidad y es renovable automáticamente. Por último la tarjeta de crédito no pertenece en propiedad a quien la usa²². Los contratos de emisión de tarjeta estipulan, por una necesidad operatoria propia, la propiedad de la tarjeta por parte de su emisor. El usuario es un mero tenedor de la tarjeta y prueba de ello es que la reposición de una tarjeta perdida se cobra al usuario con el valor material de la misma.

²¹ Deuda que se adquiere únicamente en caso que la que se use, sea una tarjeta de crédito propiamente dicha.

²² Pues por cualquier motivo que haga finalizar el contrato, es requerido por el banco que la tarjeta sea restituida al mismo.



En síntesis, la tarjeta no es causa jurídica, no genera derechos ni obligaciones, sino que es en si una “consecuencia jurídica”, cuya causa es un contrato. Este es el que genera los derechos y obligaciones del usuario y del emisor. Por tanto el valor de la tarjeta no es jurídico sino meramente operativo.

Según nuestra legislación, se concibe a la tarjeta de crédito como: *“El instrumento o medio de legitimación, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, cuya posesión acredita el derecho del tarjetahabiente o portador de tarjeta adicional, para disponer de la línea de crédito en cuenta corriente, derivada de una relación contractual previa entre el emisor y el tarjetahabiente”*²³

5. CARACTERISTICAS:

- 6.1. **Es un instrumento Identificador:** en base a lo que hemos dicho con anterioridad pues la tarjeta contiene datos que permiten la identificación para la realización de la transacción a realizarse.
- 6.2. **Es Necesaria:** Pues, para poder hacer uso del crédito que se concede, es imprescindible el ingreso de las referencias identificatorias consignadas en ella, en las bases de datos electrónicos que lo requieran, el usuario no podrá valerse de ella ni obtener ninguno de los beneficios que ofrece el sistema. No deja de

²³ Artículo 1, literal “y”, de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010 de fecha 26 de mayo de 2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”.



ser necesaria por el hecho que existan casos en los que no sea necesaria ni posible su exhibición ante proveedor, como pasa en los supuestos de compras por correo o medios electrónicos. Aquí, lo imprescindible es la posesión por el usuario, no su exhibición o presentación ante el proveedor, el instrumento es necesario en tal sentido que sin el, o sin el aporte de los datos consignados en él, no es posible la utilización de los servicios del sistema. Como se verá, se trata de un instrumento *dispositivo*²⁴.

6.3. **Es Nominal**; ya que se emite, por obvias razones, a nombre de una persona determinada, que es la que aquella que inicialmente suscribe el contrato y solicita su emisión.

6.4. **Es Intransferible**; Se sostiene que la tarjeta de crédito pertenece a los llamados títulos impropios²⁵, y como tal, no es posible la transmisión a terceros ni por endosos ni por cesión a como normalmente pasa con los que si son títulos de crédito propiamente dichos (cheques, letras de cambio, pagarés, etc.). En el caso de que el titular de la tarjeta autorice usuarios adicionales a usar el crédito que él ha obtenido de la entidad emisora, se debe de emitir tantas

²⁴ Instrumento dispositivo según Ernesto C. Wayar, lo que en breve abordaremos.

²⁵ Según Azucena Navas (Navas Mendoza, Azucena, "CURSO BASICO DE DERECHO MERCANTIL", León, Nicaragua, Editorial Universitaria, UNAN-León, 2004, T. II), son aquellos que: "*cumplen solamente una función legitimadora, pero falta en ellos la incorporación, la literalidad y la autonomía, por lo que no llegan a ser verdaderos títulos valores (...) y por su naturaleza no son transmisibles*".



tarjetas como personas autorizadas haya²⁶. En este caso no existe de ninguna manera cesión ni transferencia, lo que hay, en todo caso, es extensión del crédito.

- 6.5. **Es insustituible**, no es posible su reemplazo con otro documento cuando el usuario intenta hacerse de un bien o servicio, si por cualquier causa (robo, pérdida o simple olvido) no la tiene consigo, este será incapaz de completar la transacción. En tales casos, bien sea robo o extravío, la entidad emisora de la tarjeta deberá²⁷ emitir otro documento con características idénticas al anterior, salvo las modificaciones impuestas por razones de seguridad²⁸, y hasta entonces, el usuario podrá volver a operar con los establecimientos afiliados. No implica esto que al no contar este con el instrumento, se le excluya del sistema, únicamente, el crédito queda suspenso hasta que nuevo documento vuelva a emitirse.

²⁶ Postura que sostiene nuestra legislación, y la pone en funcionamiento al denominar a estas tarjetas como: *“Tarjeta adicional: Tarjeta de crédito que el tarjetahabiente autoriza emitir a favor de las personas naturales o jurídicas que designe”*; (Art. 1, literal. “z” de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, de fecha 26 de Septiembre del 2006, publicada en La gaceta No. 198 del 12 de Octubre del 2006 “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”).

²⁷ Previo el pago de un arancel, por la confección de la tarjeta, y este será el único importe a pagar, pues queda prohibido el cobro por la sola puesta en conocimiento del hecho (art. 11, literal “d”, de la ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO” que dice: “Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación común relativo a las nulidades en los contratos, será nulas las siguientes cláusulas:.. d) Las que impongan costos por informar la no validez de la tarjeta, sea por pérdida, sustracción, caducidad o rescisión contractual”.

²⁸ La norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO” contempla en su art 1 literal “y”, en la concepción de tarjeta que esta puede ser: *“... magnético o de cualquier otra tecnología...”*, lo que deja abierta la posibilidad de que se implementen los nuevos mecanismos de seguridad.



- 6.6. Es de tipo **complejo**, pues emanan una serie de vínculos jurídicos entre varias personas en forma distinta, pudiendo encontrar en ella diversos contratos como serían la apertura e crédito, la compraventa de bienes, la prestación de servicios, etc.
- 6.7. Tanto desde el punto de vista de las relaciones jurídicas entre el emisor y el usuario, como de las que surgen entre aquél y el comerciante afiliado, es **típico**, pues al menos en Perú está regida por la resolución SBS 271-2000, “Reglamento de Tarjetas de Crédito”²⁹, y Argentina por la Ley 25.065 “Ley de Tarjeta de Crédito”³⁰, y Nicaragüense en la ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO.” Y en la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010³¹.
- 6.8. Es un negocio jurídico **especial**, habida cuenta que si bien presenta características ilimitadas en cuanto a situaciones concretas, su campo de aplicación es propio de la actividad de comercio y producida en seno de un contrato de características bancarias.

²⁹ Reformado por resolución SBS Nº 264-2008 de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones del Perú, publicada en el Diario Oficial de ese país, el miércoles 13 de Febrero de 2008.

³⁰ Cuya última actualización es la de septiembre 2007.

³¹ Debemos hacer la observación de que en nuestro país, es típica únicamente desde el punto de vista de la relación existente entre titular de la tarjeta o usuario y el ente emisor, pues es la única de las diversas relaciones que surgen en la práctica que es regulada por el ordenamiento jurídico.



- 6.9. Es **principal**, pues no depende de otro contrato³² que el precedente y tiene por lo tanto “vida propia”. Por esta misma característica, la tarjeta de crédito es inmune a las alternativas que pueda sufrir un contrato accesorio, como es una garantía, en caso de que se otorgara.
- 6.10. Por su función es **constitutiva**, pues crea varias situaciones jurídicas determinadas y no tiene las características propias de los contratos modificativos ni regulatorios, ni tampoco los resolutivos³³.
- 6.11. Por su prestación es **multilateral**, ya que en cada una de las numerosas relaciones que conlleva se presentan prestaciones recíprocas. Así, en el caso de la relación que se crea entre el emisor y el usuario, el primero asume como prestación la obligación de conceder un crédito al usuario representado por la tarjeta, en tanto que el referido usuario está en el deber de pagarle el importe de dicho crédito, en calidad de contraprestación. Así podríamos seguir con varios ejemplos propios de las numerosas relaciones obligacionales que surgen de esta compleja contratación.

³² Entiéndase el contrato de emisión de la tarjeta, pues hemos dicho que la misma no es el contrato sino efecto del mismo.

³³ **BUSCAR CONTRATOS IVAN ESCOBAR FORNOS**



- 6.12. Es **oneroso**, pues por su valoración cada una de las partes que contratan sufren un sacrificio compensado con una ventaja y genera enriquecimientos y empobrecimientos correlativos.
- 6.13. Es **conmutativo**. Cada una de las partes que intervienen en las numerosas relaciones obligacionales que se generan es consciente al momento de crearse la relación obligacional, de un hecho cierto y concreto, estimando anticipadamente el sacrificio y la ventaja que correlativamente puedan lograrse.
- 6.14. Es de **tracto sucesivo**, en la medida en que la duración no es simplemente tolerada sino querida por las partes, de modo que su utilidad sea proporcional a ella.
- 6.15. Es **de ejecución continuada**. Pues se produce sin interrupción en el tiempo, y está destinada a generar sus efectos durante un lapso más o menos prolongado³⁴.

³⁴ Nuestra legislación no establece un plazo mínimo o máximo en el cual pueda tener vigencia el contrato pero en la norma contenida en la resolución N° CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010; " NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO ", artículo 9 literal "d", del Contenido Mínimo de los Contratos, exige que en los contrato se plasme cual será el plazo del mismo y la condición de prórroga automática.



- 6.16. Es una **operación de cambio**, habida cuenta que tiene como objetivo la circulación de la riqueza a través de la transferencia de bienes o servicios.
- 6.17. Plantea igualmente una relación **de disponibilidad**, dado el crédito que otorga la institución emisora al usuario.
- 6.18. Por la manera como se forma se presenta **de modo indistinto** según sea el tipo de relación creada³⁵.

6. NATURALEZA JURÍDICA.

Para comprender por completo su naturaleza jurídica es preciso tener conocimiento de las diversas teorías y posturas doctrinarias que sobre la misma existe y a continuación estudiaremos:

8.1. Primero abordaremos las cuatro principales teorías sobre la su naturaleza Jurídica³⁶

8.1.1. Teoría de la Asignación:

Según esta, se tiene al tarjetahabiente como un asignante, al emisor de la tarjeta como un asignado al establecimiento afiliado como asignatario, estos se proyectan en una relación contractual que se apreciaría así: el primero o

³⁵ Como hemos dicho, en apariencia el instrumento (la tarjeta), no tiende a ser diferenciado a simple vista, la diferencia principal radica en el contrato del que surge y el crédito que contiene.

³⁶ Derecho Comercial Tomo 3 Volumen 2 (2001), 5ª edición.



asignante, da una orden al segundo o asignado, para que este último a su vez efectúe un pago a un tercero denominado asignatario. Esta teoría ha sido seriamente impugnada, pues, se sostiene que no se trata simplemente de dar una orden, pues en todo caso es incierto el momento en que dicha orden habría de darse y si así fuera tendría que existir una constante comunicación entre tarjetahabiente y emisor, tendría de hecho que dar la orden en cada pago que se hiciera.

Por otro lado, el titular de la tarjeta o usuario no es el que pone en contacto al emitente con el establecimiento afiliado, sino la entidad emisora de previo³⁷. Se ha dicho con razón que resulta ilógica tratar de aplicar a una relación tripartita esta teoría de asignación, la que es correcta cuando se trata de considerar en el estudio de un título-valor como es el cheque, a diferir cierta clase de pagos.

3.1.2 Teoría de la asunción de deuda.

La que dice que; la tarjeta de crédito se explica como una asunción de deuda utilizada como medio indirecto de concesión de crédito. En cuanto al titular de la tarjeta quien compra ahora y paga después; sucede porque un tercero, la entidad emisora se obligó al pago de lo adquirido ante el vendedor, desobligando al adquirente, quien reembolsará la suma de dinero en un

³⁷ La relación contractual que hay entre el banco y el establecimiento, existe desde mucho tiempo antes que el usuario solicite la emisión de la tarjeta. Es de interés de la entidad emisora agilizar las transacciones mercantiles que este prevé que el usuario realizará, por tanto la puesta en movimiento del documento no debe ser frenada por la no existencia de esta afiliación previa.



plazo determinado. Esta teoría tampoco resiste un severo análisis. Ella sólo es referible a una perspectiva parcial, la cual es la relación del afiliado con el emisor, olvidando la segunda de las relaciones que es la que se crea entre el emisor y el establecimiento.

3.1.3 La teoría de la apertura de crédito, que es la sostenida por la doctrina y legislación Nicaragüense³⁸, afirma que el usuario, cuando realiza una compra, firma un reconocimiento de deuda correspondiente a la cantidad de mercaderías o servicios que ha adquirido de un comerciante afiliado. En tanto que el banco o la empresa emisora conviene con el afiliado una promesa de cesión de deuda. Esto facilitaba la realización de una serie de negocios fraudulentos por parte del usuario, pues la deuda pasaba a ser casi un simple crédito sin documentación. Pero con la apertura de crédito se encontró la manera rápida y segura de obligar a los usuarios y afiliados en el pago de sus obligaciones. La teoría de la apertura de crédito ha sido rechazada por incompleta. Se dice que; aún cuando es exacto que reconoce la relación que se crea entre el usuario y el emitente, olvida la que surge entre este último y el afiliado³⁹.

³⁸ la ley 515 "LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO", en todo su cuerpo se refiere al contrato de esta manera: "Artículo 2.- La apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de tarjeta de crédito...", y lo vemos mas explicito aún en la definición que se da de tarjetas de crédito en la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, "NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO", artículo 1 literal "y": "*Tarjeta de Crédito: ...para disponer de la línea de crédito en cuenta corriente...*", es decir que la regulación se limita al surgimiento de la tarjeta del contrato de apertura de crédito al que está ligada, omitiendo en efecto los otros supuestos en los distintos momentos que son los que dan forma a su naturaleza, como por ejemplo el supuesto en el que se realiza la asunción o traspaso de la deuda que se hace al efectuar los pagos ante los comercios afiliados.

³⁹ En nuestra opinión, no es que se olvide, sino mas bien, que se hace una relación muy breve de ella, pues sólo dice: "*(...) deuda correspondiente a la cantidad de mercaderías o servicios que ha adquirido de un*



3.1.4. Teoría de la interrelación múltiple: esta concepción distingue diversas vinculaciones que se producen en la tarjeta de crédito. Existe un primer vinculo jurídico entre el banco emisor y el titular de la tarjeta que sin duda es una apertura de crédito. En esta apertura de crédito se pueden distinguir dos momentos, que comprenden: una primera etapa de perfeccionamiento jurídico que se desarrolla entre el emisor y el usuario y en la que se conviene el monto del crédito, plazo estipulado y otras condiciones entre las que figuran poner a disposición del titular todas las instituciones afiliadas.

Una segunda etapa de ejecución, es donde el usuario hace uso del crédito otorgado a su favor con solo la presentación de la tarjeta no como elemento de identificación⁴⁰, sino como un factor fundamental para realizar la operación de compra o prestación de servicio.

Una segunda relación jurídica se origina entre el banco y el establecimiento mercantil afiliado al sistema, esta adopta la forma de una promesa de asunción de deuda, en esta asunción de deuda, el deudor primitivo no se libera de su obligación con el comerciante, si no hasta cuando el banco haya cubierto, las cantidades adeudadas por el empleo de la tarjeta. Esta asunción

comerciante afiliado.”, pero desde el momento de darle esa denominación “afiliado”, se entiende que hay una relación previa de afiliación entre el establecimiento y el ente emisor.

⁴⁰ La identificación provista por la tarjeta permite la realización de la transacción pero no se limita a esto. Lo que se identifica son los datos relativos a los estados financieros, del establecimiento bancario del que ha debitarse el monto que ha de ser pagado, del tipo de la tarjeta a utilizarse y del titular portador de la misma, pero no solamente como identificación tal como si fuera el miembro suscrito a un club por ejemplo.



se caracteriza porque el titular de la tarjeta da su consentimiento en acto previo, para que la institución bancaria emisora asuma futuras obligaciones.

Existe también una tercera y última relación. Tiene por objeto establecer nexos entre las dos relaciones jurídicas anteriores, a fin de lograr el propósito que se persigue con la tarjeta de crédito, esta relación está constituida por los múltiples contratos, que realiza el titular de la tarjeta tales como: compra venta, arrendamiento, pasajes, hospedajes, servicios, etc., sin duda es esta la de mayor aceptación puesto que propone la explicación científica que más se aviene con el carácter de operación bancaria que tiene la tarjeta de crédito.

3.2. Pero también existen aquellas opiniones que basan la naturaleza jurídica dándole distintas acepciones y la entienden como un “*contrato*”, como un “*título*”, como un “*simple medio de prueba*”, como una “*carta de crédito*” o como un “*instrumento dispositivo*” y que analizamos a continuación:

3.2.1. Tarjeta: como título.

Se ha planteado que es de valor impropio (a como se dijo con anterioridad), basado en un negocio jurídico unilateral financiero, o que es un título de identificación y crédito, intransferible, insuficiente e incompleto, y necesario para ejecutar el conjunto de derechos que simboliza y que corresponde considerarlo como un papel de comercio.



Apoyando a este sector de la doctrina Juan Farina⁴¹ señala que la Tarjeta de Crédito es un documento nominativo, legitimante, intransferible, cuya finalidad es permitir al usuario beneficiarse con las facilidades de pago pactadas con el emisor y las resultantes del contrato celebrado entre este y el proveedor del bien o servicio requerido por aquel.

Esta opinión es descartada por Ernesto C. Wayar afirmando que; la tarjeta no es un título de crédito basado en el estudio que hace de la tarjeta en el ordenamiento jurídico argentino y lo fundamenta con lo siguiente:

- ◆ En primer lugar, porque al instrumento le faltan requisitos esenciales para ser un título de crédito.
- ◆ En general los títulos de crédito están tipificados por la incorporación del derecho al documento, por ser legitimante, literales y autónomos. Si bien se puede aceptar que la tarjeta tiene incorporado el derecho de su uso de crédito al instrumento mismo, por eso es dispositivo o necesario, y también puede aceptar que le dé legitimación y menos todavía autónomo⁴².
- ◆ En efecto, según las mas calificadas doctrinas, la literalidad de los títulos de crédito significa que el derecho de su titular esta recortado, por así decirlo, en el documento, de manera que debe atenerse a lo

⁴¹Farina, Juan M.; *Contratos Comerciales Modernos*. 2ª ed., Buenos Aires: Astrea.1997

⁴² Ernesto C. Wayar. Tarjeta de crédito y defensa del usuario. Editorial ASTREA. Buenos Aires, Argentina, año 2000.



que ahí se está expresado (por eso es literal), en lo que se refiere a su naturaleza y cuantía. En el caso de la tarjeta, el derecho incorporado no está expresado literalmente en el instrumento; en rigor, solo constan los datos de individualización del usuario y de su cuenta, la fecha de la vigencia de la tarjeta, la indicación de la entidad emisora y del banco interviniente.

- ◆ Como consecuencia de lo anterior la tarjeta de carece de autonomía, es decir que no basta a sí misma como ocurre con los títulos de crédito al no contar en el instrumento si el crédito que se le ha concedido a su titular sigue vigente, o si por exceso de consumo ha superado el límite de consumo, el proveedor debe solicitar al ente emisor autorización para poder concretar la operación y esa autorización será acordada si así lo permite los términos del contrato de emisión lo que demuestra que la tarjeta está vinculada con las cláusulas del contrato del que forma parte, careciendo por sí sola, de autonomía.
- ◆ Por último y esto también es fundamental, la tarjeta no es un instrumento susceptible de ser negociación, es decir, no es circulatorio, cualidad que, por regla, caracteriza a los títulos de crédito.



3.2.2. Tarjeta: como Contrato

Se ha clasificado como un tipo de contrato de crédito, o como un instrumento de crédito basado en un contrato de apertura de crédito, o que es una carta de crédito.

Esta postura ya abordada y que hemos dicho nuestra legislación coincide con esta. Para Hernando Sarmiento, la Tarjeta de Crédito es el contrato mediante el cual la entidad crediticia o persona jurídica, concede un crédito rotatorio, de cuantía y plazo determinado, prorrogable indefinidamente, a una persona natural con el fin de que esta lo utilice en los establecimientos afiliados

Eduardo Cogorno⁴³ por su parte, conceptualiza mejor a nuestro parecer el Contrato de Tarjeta de Crédito señalando que: *“es un contrato complejo de características propias que establece una relación triangular entre un comprador, un vendedor y una entidad financiera, posibilitando al primero la adquisición de bienes y servicios que ofrece el segundo, mediante la promesa previa formulada a la entidad emisora de abonar el precio de sus compras en un plazo dado por esta última, la que se hará cargo de la deuda abonando inmediatamente el importe al vendedor previa deducción en las comisiones que hayan estipulado entre ambos”*

⁴³ Cogorno, Eduardo. 1979 Teoría y Técnica de los Nuevos Contratos Comerciales. Buenos Aires: Editorial Meru. p.205.



3.2.3. Tarjeta: como simple medio de prueba⁴⁴:

Estudiaremos esta en base a la postura de dos autores: Simón y Muguillo que afirman que; no sería nada más que un simple medio de prueba, asimilable o con rango similar al de una factura comercial⁴⁵.

- ◆ Dice Simón en defensa de su postura, que lo que se prueba es la celebración del contrato o en sentido concordante, se dice que prueba la existencia del acuerdo⁴⁶. En cualquier caso entendemos que se afirma que la tarjeta de crédito, el contrato de emisión.
- ◆ Pues bien, el de emisión es un contrato formal, de solemnidad relativa, cuya forma impuesta por la ley, es la escrita⁴⁷. La formalidad escrita está en la solicitud, en el documento que contiene las cláusulas e, incluso en la misma tarjeta. Como todos los contratos formales, el de emisión será sujeto de nulidad absoluta si no cumple con tal requisito de forma⁴⁸. Quiere ello decir que, siendo formal, es obvio que la tarjeta constituirá una de las formas en la que el contrato debe ser probado.

⁴⁴ SIMÓN, tarjetas de crédito, pág. 67; y Muguillo, Tarjetas de crédito, p. 73.

⁴⁵ Así lo afirman Muguillo, Tarjetas de crédito p. 75, nota 121.

⁴⁶ Una cosa es que provenga de un contrato como el del apertura de crédito en cuenta corriente y emisión de tarjeta de crédito (norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010; " NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO ", art. 1, literal "y": "*Tarjeta de Crédito: El instrumento (...) derivada de una relación contractual previa entre el emisor y el tarjetahabiente*), y que además sirva como una credencial identificadora, que sea presentada ante los establecimientos afiliados, a que esta misma signifique el contrato.

⁴⁷ Art. 10 de la ley 515, "LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO." Y la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010; " NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO ", artículo 9 del "contenido mínimo de los contratos".

⁴⁸ Numeral 2º del art. 2201, capítulo XV "de la nulidad y rescisión", del Código Civil de la República de Nicaragua, que literalmente dice "*Hay nulidad absoluta en los actos o contratos (...) 2º Cuando falta algún requisito o formalidad que la ley exige para el valor de ciertos actos o contratos (...)*".



Ello, por cuanto la solicitud y las clausulas, si han sido redactadas en documentos separados, también son formas con las que se puede probar el contrato.

- ◆ Pero, que la tarjeta puede servir de prueba, no autoriza a sostener que su naturaleza sea, la de simple medio probatorio. La tarjeta es, dentro del sistema que pertenece, mucho más que eso.

3.2.4. Tarjeta: como carta de crédito:

Un sector de la doctrina argentina que estudió este tema previo a la sanción y vigencia de la Ley de Tarjetas de Crédito de ese mismo país (LTC), sostenía que la tarjeta debería ser considerada como una especie o modalidad de “las cartas de crédito” previstas en el Art. 486 del Código de Comercio argentino⁴⁹. Una vez que entra en vigor la LTC., como legislación específica en argentina, sostiene Ernesto C. Wayar⁵⁰ que no cabe, ya la apuntada asimilación pues, esta legislación la regula como instrumento en su art. 4º e integrado a un sistema según el art.1º de la ley, formado, a su vez, por conjuntos de contratos de diversa naturaleza. Ello sin perjuicio de que las

⁴⁹ Que en nuestro código de comercio capitulo XV, son tomadas como cartas órdenes de crédito y son definidas así en el art. 706. “Cada orden de crédito es un documento que da un comerciante en favor de otra persona y contra otro comerciante, para que le entregue el dinero que le pida hasta cierta cantidad determinada y dentro de un plazo señalado expresamente.”

⁵⁰ Ernesto C. Wayar. Tarjeta de crédito y defensa del usuario. Editorial ASTREA. Buenos Aires, Argentina, año 2000.



normas de que el código del comercio conserven el carácter de legislación supletoria⁵¹.

3.2.5. Tarjeta: como instrumento dispositivo.

Esta postura es la opinión aportada por Ernesto C. Wayar⁵², de acuerdo con las normas de la LTC. Sostiene que a la tarjeta de crédito debe de reconocérsele, que, por naturaleza, es un instrumento de identificación de carácter legítimamente, intransferible y dispositivo. Se trata de un instrumento que identifica a su titular; es necesario, aunque es insuficiente e incompleto, para usar el crédito contenido en el. Y se ampara apoyándose en los siguientes puntos:

- ◆ Es un instrumento de identificación del usuario por las razones que ya fueron expuestas. En cuanto tal, y por fuerza, es intransferible pues, huelga decirlo, solo sirve para identificar al usuario. Si el titular decide autorizar a otras personas a utilizar su cuenta a cada uno de los autorizados se les debe emitir un instrumento identificatorio con el

⁵¹ Esto es válido para nuestro sistema, pues en cuanto a la definición aportada, se le da también el carácter de instrumento, en el art. 1, literal “y” de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010; “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”, pero nos encontramos apartados del sistema integrado del que hace referencia el cuerpo legal argentino, pues entiende tal sistema como el “conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales” que se generan en la práctica. En tal sentido se aporta una concepción global de la relación jurídica y por lo mismo se da un mayor nivel de protección a los sujetos intervinientes, protección que ve limitada al hacer omisión de ello en el caso de nuestra legislación, y se restringe en general a regular la relación entre tarjetahabiente y entidad emisora.

⁵² Ernesto C. Wayar. Tarjeta de crédito y defensa del usuario. Editorial ASTREA. Buenos Aires, Argentina, año 2000.



nombre y los datos del autorizado, de suerte que no hay transferencia, si no extensión. Además, legitima a su titular.

- ◆ Es necesario y dispositivo, porque sin el instrumento, su titular queda virtualmente fuera del sistema, como ocurre en caso de robo o pérdida, y ello, aunque tenga derecho a la reposición de la tarjeta.

- ◆ Pero mientras no pueda disponer de ella no podrá hacer uso del crédito que tiene a su favor. No obstante, ser necesario, es insuficiente e incompleto, porque el proveedor deberá requerir la autorización del sistema, en todos los casos (art. 37, literal “D” de la LTC), con lo cual ya no pueda caber dudas de que, además de la tarjeta, es necesario añadir la autorización del emisor, dato este (la autorización), que se convierte así, por disposición expresa de la ley, en complemento necesario para su utilización.

4. ELEMENTOS DE LA TARJETA.

La tarjeta comprende dos elementos principales, el elemento personal y el elemento formal.

4.1. Elementos Personales

4.1.1. En aquellas tarjetas que generan relaciones bilaterales se concretan en dos personas:



- ◆ El Emisor⁵³.

- ◆ El Titular o Usuario.

4.1.2. Sin embargo, el resto de tarjetas genera mayor complejidad, ya que la relación jurídica que se genera es plural, interviniendo las siguientes personas:

- ◆ GENERADOR o empresario emisor de la tarjeta que previamente se ha comprometido con establecimientos o arrendatarios de servicios a abonar con un descuento concertado, cuantas facturas le presenten respaldadas por la tarjeta;
- ◆ El distribuidor, generalmente un establecimiento bancario, que mediante una comisión o premio distribuye las tarjetas entre sus clientes solventes;
- ◆ El usuario titular que previa firma del contrato, recibe la tarjeta. pudiéndola usar en una serie de establecimientos previamente determinados;

⁵³ Que en este caso generalmente son almacenes o establecimientos de gran envergadura y no entidades financieras.



- ◆ Y por último, el establecimiento proveedor de las compras o de los servicios, que tiene la obligación de aceptar el pago mediante la tarjeta.

4.1.3. Para Arrillaga⁵⁴ existen además otros elementos personales a los que les da la denominación de especiales:

- ◆ Cuando el contratante no es titular de la tarjeta, pero que responde de los débitos de la misma y de la posible cuota que se establezca;
- ◆ La empresa de franquicia que autoriza al emisor para poner en circulación las tarjetas con el nombre comercial de aquéllas. (Supuesto de Visa emitidas por diversas entidades bancarias, y de Diner's de cuya emisión se encargan sociedades anónimas);
- ◆ Y por último el avalista, exigido en algunos casos por el emisor ante la dudosa solvencia del usuario titular.

4.2. Elementos formales

Son:

- ◆ La solicitud de la tarjeta efectuada por el titular o por la persona que contrata en favor de otro. En la práctica, los bancos distribuidores se encargan de estos trámites, ofreciéndola a los clientes solventes;

⁵⁴ Arrillaga, José Ignacio (1981). *La Tarjeta de Crédito*. Revista de Derecho Privado.



- ◆ El contrato⁵⁵ entre la sociedad emisora y el establecimiento comercial administrador de bienes y servicios.
- ◆ La propia tarjeta que obliga al emisor a conceder un determinado crédito al titular y abonar a los establecimientos asociados el importe de las compras o la prestación de los servicios;
- ◆ Las notas de cargo⁵⁶, que debidamente firmadas por el titular acreditan la compra y su importe o la prestación del servicio, sustituyen al recibo de las compra-ventas de bienes muebles; estas notas de cargo se extienden por cuadruplicado utilizándose el procedimiento de calco, ya que la tarjeta figura en relieve, aparte de la marca de identificación del emisor (Visa, MasterCard, etc...), el nombre del titular y el código de identificación.
- ◆ Finalmente, la nota de cargo⁵⁷ que con carácter mensual remite el emisor al usuario-titular.

⁵⁵ Que tiene que ser nombrado como: “Contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente y Emisión y Uso de Tarjeta de Crédito” según el artículo 9, literal “a” de la resolución: CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”; y en caso de que no sea rotulado de esa manera será igualmente considerado como si lo fuese, según el art. 20. párrafo primero de la ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO.” que dice: “*Con independencia del nombre o la forma que adopte el contrato en la que un emisor autoriza un crédito en el que se emplea una tarjeta de crédito, tal contrato se considerará como un contrato de crédito en cuenta corriente y se regirá por la presente Ley, el Código de Comercio, el Código Civil y demás legislación de la materia.*”

⁵⁶ Conocidas popularmente como “Baucher”, que viene de la palabra de raíz inglesa “Baucher”, traducido al español “Vale”. Debido a que la práctica de tarjetas de crédito tuvo su origen o al menos su mayor auge en los Estados Unidos de Norte América y que posteriormente se expandió al nivel mundial, adoptándose entonces algunos términos, como este, en su idioma original.

⁵⁷ Esto se refiere al Estado de Cuenta que nuestro ordenamiento jurídico según la norma contenida en la resolución: CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO” artículo 1 literal “f”, la conceptúa como: “Estado de Cuenta: Detalle impreso confeccionado por el emisor que contiene información sobre lo adeudado por el tarjetahabiente a determinada fecha.”



5. CLASIFICACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO⁵⁸:

A grandes rasgos, hay dos criterios en base a los cuales se clasifican las tarjetas, según las formas de pago y según el emisor.

5.1. **Según las formas de pago⁵⁹**; en caso tal que podríamos hablar entonces de; tarjetas de débito, tarjetas de crédito propiamente dichas y tarjetas prepago:

5.1.1. De débito: Es una tarjeta que entrega el banco a un cuenta correntista; cuando el usuario efectúa un pago o retira efectivo, esta se carga automáticamente en la cuenta bancaria asociada a la tarjeta. Esta actúa contra el saldo de la cuenta bancaria. Las Tarjetas de débito suelen ser de uso personal y se emiten a personas naturales.

5.1.2. De crédito: Cuando los pagos se realizan contra una línea de crédito que la Entidad Financiera asigna de forma individualizada, teniendo en cuenta las posibilidades y necesidades de cada cliente. En este caso, los pagos se efectúan con independencia del saldo disponible en la cuenta bancaria asociada a la misma; de esta manera el titular puede elegir

⁵⁸ Vale aclarar que la clasificación que ofrecemos, es basada operaciones bancarias realizadas por las entidades emisoras de tarjetas desde su surgimiento hasta la actualidad, mas no según las normas reguladoras de tarjetas de crédito de nuestro ordenamiento, el cual, se enmarca en la regulación de las tarjetas de crédito propiamente dichas, por lo que únicamente se encuentran definiciones de tarjeta de crédito y de tarjeta adicional (art. 1; literales “y” y “z” de la norma contenida en la resolución: CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”).

⁵⁹ Entiéndase forma de pago, no al pago que hace el tarjetahabiente al establecimiento comercial afiliado, el que al fin y al cabo siempre será el mismo ya que se paga indistintamente con una tarjeta que con otra, sino más bien al pago que hace el titular al banco, el que si difiere en dependencia de la tarjeta que sea utilizada.



entre pagar a fin de mes o bien aplazar los pagos. Su tarjeta de crédito puede ser personal o de empresa y sepa además que alguna tarjeta de crédito lleva descuento en sus compras.

5.1.3. Tarjetas Prepago: En estas tarjetas, el cliente realiza una carga con un importe que constituye el saldo disponible de la misma. Dentro de este grupo, hay dos tipos de tarjetas claramente diferenciadas:

5.1.3.1. las tarjetas con soporte físico (plástico): En la que el importe precargado puede ser utilizado posteriormente para realizar compras y/u obtener efectivo en Oficinas/Cajeros Automáticos. Hay dos modalidades en función de la tecnología o soporte utilizado en la tarjeta: Soporte Chip (Tarjetas Monedero) y Soporte Banda Magnética.

- ◆ Las Tarjetas Prepago con soporte Chip suelen estar integradas en otra tarjeta de modalidad débito o crédito y su utilización es para realización de pequeños pagos. Se denominan habitualmente Tarjeta Monedero.
- ◆ Las Tarjetas Prepago con soporte Banda Magnética suelen presentarse individualmente y facilitan las mismas prestaciones que una tarjeta de débito o crédito.



5.1.3.2. Tarjetas sin soporte físico: Son las Tarjetas Virtuales, en las que no existe plástico, sino únicamente un número de tarjeta, con una fecha de caducidad y un PIN (número personal secreto) elegido por el propio cliente. El importe precargado es utilizado para realizar compras en las tiendas de comercio electrónico (internet). Estas tarjetas también tienen dos modalidades:

- ◆ Tarjetas Virtuales Identificadas: Al solicitarla, el titular debe acreditarse con su documento identificadorio (cédula de identidad) y facilitar sus datos personales. Ejemplo de esta seria la “Tarjeta Virtual Yahoo! Identificada”.
- ◆ Tarjetas Virtuales Anónimas: En este caso el único dato que debe suministrar el usuario como dato de identificación es su dirección de correo electrónico (e-mail). un ejemplo de esta seria la Tarjeta “Virtual Terra”.

5.2. **Clasificación de las tarjetas de crédito según el emisor;** aquí podemos apreciar tres clases, las Bancarias, las No Bancarias, y las emitidas por un determinado establecimiento comercial.



5.2.1. Las Tarjetas de Crédito Bancarias:

Son como su nombre lo señala, las tarjetas emitidas por una Entidad Bancaria. Esta Entidad Bancaria interviene tanto como emisora de la tarjeta, así como ente financiero y crediticio, generándose diversas relaciones obligacionales como por ejemplo la obligación del Banco de emitir la Tarjeta y proporcionar un crédito al usuario de la Tarjeta, así como la de cancelar las obligaciones del usuario asumidas con el comerciante o el proveedor afiliado, obligaciones contraídas mediante el uso de la Tarjeta de Crédito. Estas tarjetas están emitidas por una Entidad Financiera en colaboración con un socio comercial.

Estas a su vez pueden sub-clasificarse:

5.2.1.1. Según el lugar donde se pueden utilizar, en:

- ◆ Nacionales; que solo pueden ser usada dentro del territorio nacional.
- ◆ Internacionales; que pueden operar a nivel Internacional.

5.2.1.2. Según el titular al cual se emite la tarjeta, aquí podemos diferenciar:

- ◆ Tarjeta Titular⁶⁰: Es aquella que recibe el solicitante, una vez que la solicitud ha sido aprobada.

⁶⁰ Que es la tarjeta convencional, dirigida a personas naturales que la solicitan y que se supone deben estar solventes, y que es común en la práctica nacional que los bancos ofrezcan las mismas a usuarios que no lo



- ◆ Tarjeta Adicional: Se emite a petición del solicitante, a nombre de otra persona, con los mismos datos identificatorios del titular de la cuenta. Se entiende por tanto, que las obligaciones que deriven del uso de esta son a cargo del titular. No obstante, en la práctica generalmente se persigue señalar que los asociados adicionales⁶¹, tal como si fueran codeudores solidarios por las deudas que se contraigan por el uso de estas tarjetas adicionales y existen casos en que además se exige que el pago de la deuda se efectúe en idénticas condiciones que la tarjeta principal⁶².

- ◆ Tarjeta Empresa: es aquella que se les otorga a las empresas para el uso de sus funcionarios; en este caso, el banco puede reservarse el derecho de otorgar la tarjeta solicitada por la persona jurídica para la o las personas que esta indique. La empresa se obliga a cancelar todas las deudas que se originen por el uso de las tarjetas solicitadas. Es necesario mencionar que los funcionarios a los cuales se les otorgó una tarjeta de crédito, se constituirían también, como en el caso de los usuarios adicionales de las tarjetas convencionales, en codeudores

están, véase publicación de “La Prensa (digital)” de 19 de septiembre, 2010, sección de economía por Lucia Navas.

⁶¹ En la nuestra, en el artículo 45 de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010; “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”, el usuario de tarjeta adicional, en ningún caso se considerará como codeudor o fiador de la línea de crédito del tarjetahabiente.

⁶² Situación también prevista en la legislación mexicana, en la “LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS”, en el Artículo 11 Bis. Integro se lee así: “Las personas a quienes el titular de un crédito revolvente asociado a una tarjeta haya autorizado el uso de tarjetas adicionales, en ningún caso podrán ser obligados solidarios o subsidiarios de éste...”



solidarios de todas las obligaciones contraídas por la empresa en virtud del uso de la misma.

5.2.1.3. Según el ánimo o no de lucro en el socio comercial; esta diferenciación se da en el tipo de tarjetas denominado Tarjetas de Marca Compartida y existen dos modalidades:

- ◆ **Cobranded:** Como tarjetas de crédito Cobranded se definen las tarjetas emitidas en colaboración con un partner (socio) que tiene una marca conocida. Tener una tarjeta Cobranded significa tener un signo de distinción gracias al partner que le da su propia imagen. Además, las tarjetas cobrended ofrecen servicios exclusivos garantizados por el partner y activados en la institución emisora (su propio banco). En esta presente el ánimo de lucro, un ejemplo de Tarjeta de Marca Compartida de modalidad Cobranded es la Tarjeta “claro mastercard” de Banpro.

- ◆ **Affinity o de Afinidad:** en esta el ánimo de lucro por parte del socio comercial no está presente, ejemplos de la modalidad Affinity son las “tarjetas de crédito Aproquen visa” de BAC.



5.2.2. Las Tarjetas de Crédito No Bancarias:

Que se diferencian de las anteriores en que quien las emite si bien es una entidad financiera o crediticia, no se ubican en el área de banca comercial y por lo tanto el crédito que ofrecen a los usuarios de la Tarjeta de Crédito se encuentra limitado a un determinado número de establecimientos.

Aquí se pueden distinguir las siguientes:

5.2.2.1. Tarjetas no crediticias: Son aquellas que no comportan el otorgamiento de un crédito. Por ejemplo estas pueden ser usadas en la red de cajeros para el retiro, transferencia, depósito etc. de dinero, hasta la disponibilidad de fondos que estas tengan.

5.2.2.2. Tarjetas de descuento: Permiten que el titular de la tarjeta obtenga el beneficio de descuento en compras o servicios preestablecidos por el establecimiento comercial.

5.3. Tarjetas de Crédito propias de un determinado establecimiento comercial:

Que son emitidas por el establecimiento comercial para el uso exclusivo en el mismo, es decir, el crédito que se les proporciona está supeditado a que se utilice en el consumo de productos o servicios que el mencionado establecimiento ofrezca. Tiene como particularidad que las relaciones obligacionales que se desprenden son únicamente entre el Establecimiento y



el Usuario de la tarjeta, siendo esta relación un mutuo entre las partes, es decir este tipo de Tarjeta de Crédito es bipartita pues solo son dos partes que intervienen en las relaciones obligatorias generadas. Ejemplo de estas sería la tarjeta SIMAN, emitida por los almacenes del mismo nombre y que operan a nivel centro americano, siendo posible entonces su utilización en este ámbito regional.



VII. Emisión Control y Uso de la Tarjeta de Crédito.

En general, nuestro tema de estudio es la legislación vigente acerca de tarjetas, es necesario por tanto conocer cuál es esta y en qué medida se regula esta actividad en el país, a continuación analizaremos en base a la misma legislación y con el auxilio de ordenamientos jurídicos extranjeros, toda la actividad que se genera desde la emisión de la tarjeta, el control que ha de proporcionarse al hacer uso de la misma y los efectos jurídicos surgidos en el trayecto.

1. Entidades Emisoras

En primer lugar debemos determinar cuáles son las entidades que emiten los documentos.

La ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO”, en su artículo segundo establece lo siguiente: *“La apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de tarjeta de crédito deberán ser llevados a cabo por entidades mercantiles en los términos establecidos en la presente Ley y normativas que para ese fin se emitan por el órgano regulador. Tales entidades serán consideradas como un ente emisor, aunque lo hagan en condición de coemisor o cualquier otra calificación no precisada en esta Ley.”*, por su parte la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”, establece en su artículo primero, literal e, la definición de emisor: *“Emisor:*



Las personas jurídicas con domicilio en Nicaragua constituidas como sociedades anónimas, que emiten tarjetas de crédito de uso nacional o internacional o en ambas modalidades ya sea de manera individual o en conjunto con otro emisor (coemisor). Lo anterior sin perjuicio de las personas jurídicas con domicilio extranjero que se dediquen a tal negocio.”. Vemos que ambas disposiciones dejan abierta la posibilidad a cualquier sociedad que desee constituirse como emisora de tarjetas aun no siendo una entidad bancaria o financiera como tal⁶³, y que serán igualmente regidas por la ley aunque realicen esta actividad en alguna condición no prevista por la misma⁶⁴.

Se prevé el control y regulación de la emisión de tarjetas de crédito, en principio para todos los bancos y las demás entidades emisoras comprendidas en la Ley General de Bancos, pero también todas aquellas entidades mercantiles no comprendidas en esa ley han de ser sujetos a la supervisión de la Dirección de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras por mandato de la Ley No. 515 “LEY DE

⁶³ Es por la misma circunstancia que existen muchas otras tarjetas con denominaciones distintas y que son emitidas por otro tipo de entidades diferentes a las bancarias, como las propias de determinados establecimientos comerciales por ejemplo, entidades cuya actividad es meramente de comercio pero que ponen en circulación este tipo de documentos asociados a un crédito que ha de ser utilizado únicamente en la misma casa comercial o bien sea dentro de sus distintas sucursales. La legislación nacional existe apenas desde el año dos mil cuatro, sin embargo la actividad misma inicia desde la década pasada, y surge precisamente por la necesidad imperiosa de regular abusos cometidos desde entonces, por lo tanto debió adecuarse a las costumbres ya existentes en cuanto a la emisores de tarjetas se refiere, y dejar espacio para aquellos otros que surjan en el futuro.

⁶⁴ Según el Artículo tres de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”, acerca del alcance: “Artículo 3: De conformidad con el Arto. 2 de la Ley No. 515, las disposiciones de la presente Norma son de obligatorio cumplimiento para todos los emisores de tarjetas de crédito domiciliados en el país, aunque lo hagan en condición de coemisor, o cualquier otra calificación no precisada en dicha Ley.”



PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO” y la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”⁶⁵.

Para regular sobre aquellos emisores que no entran en la categoría bancaria, se crea por disposición de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”, el Registro de Emisores no Bancarios de la Superintendencia, en el que deberán registrarse todas aquellas sociedades emisoras distintas a los bancos o instituciones financieras no bancarias que deseen emitir tarjetas de crédito. Para su inscripción en el Registro deberán presentar solicitud al Superintendente y adjuntar lo siguiente:

- ♠ Escritura de constitución debidamente inscrita.
- ♠ Modelos de contratos de emisión de tarjetas de crédito.
- ♠ Políticas para el otorgamiento de las tarjetas de crédito.
- ♠ Políticas para la atención de los usuarios de las tarjetas de crédito.
- ♠ Cualquier otro requisito que determine el Superintendente relacionado con sus operaciones de tarjetas de crédito.

⁶⁵ Artículo 14 de la Ley 515 “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO.” Y artículo 4 de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”.



a. Procedimiento para inscripción al Registro de Emisores no Bancarios de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

La Superintendencia tendrá un plazo de dos meses a partir de presentada la solicitud con toda la documentación requerida para analizar la documentación y proceder a la inscripción. En caso de encontrarla conforme con las disposiciones de la Ley No. 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO” y la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”, procederá a la inscripción del emisor; si este encontrare deficiencias se las informará a los interesados para que las subsanen en el plazo que señale.

Los emisores podrán solicitar la cancelación de su inscripción en cualquier momento. En este caso, no podrán celebrar las operaciones a que se refiere la Ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO”.

Cualquier cambio importante en los antecedentes presentados por una sociedad emisora deberá ser informado a la Superintendencia dentro de los cinco días hábiles siguientes a su ocurrencia.

2. Del Contrato del que surge y su formación.

En el país es regulado el surgimiento de la tarjeta de crédito a partir del contrato de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de



tarjeta de crédito. Así, es de entenderse a simple vista que la que surge del contrato es una tarjeta vinculada a una apertura de crédito y cuya denominación es por lo mismo; “tarjeta de crédito”, pero también existen en la práctica bancaria aquellos contratos como el de cuenta de ahorros por ejemplo, del que puede surgir una “tarjeta de debito”, o alguna tarjeta con la denominación de “pre-pagada”⁶⁶, y que debemos señalar que no son previstos en la legislación nacional vigente, pues la misma solo esta encaminada a la regulación de las primeras (las de crédito)⁶⁷, de las que por su naturaleza se desprende una actividad más compleja, ya que en ella operan cálculos de intereses y otros cargos derivados de su uso (que serán aquí abordados), como también la presentación periódica de estados de cuenta que involucran un seguimiento minucioso.

Entendido esto debemos proceder al estudio del contrato a la luz de la legislación respecto a todo lo que se refiere al contrato, su contenido, las condiciones que ha de cumplir y del procedimiento para la modificación del mismo.

⁶⁶ Que en una tarjeta pre-pagada no existe un contrato en si, sino mas bien una solicitud de emisión, como dijimos con anterioridad también, el monto del que la misma dispone es aquel que se deposita para ser utilizado por medio de ella, por la misma circunstancia no existe una cuenta en si, sino mas bien se emite la tarjeta para que el usuario pueda ingresar al sistema de pagos en los establecimientos afiliados, retiro de efectivo en la red de cajeros automáticos y ser beneficiado con las promociones y descuentos que se designan para los usuarios de la misma.

⁶⁷ A diferencia de otras legislaciones como la venezolana “LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, PREPAGADAS Y DEMÁS TARJETAS DE FINANCIAMIENTO O PAGO ELECTRÓNICO” por ejemplo en la que su definición la ley hace mayor énfasis en los contratos de tarjetas de créditos sin hacer mayores precisiones respecto a las tarjetas de débito o las otras tarjetas también reguladas pero que aun así son abordados y así aunque sea someramente se regulan las condiciones generales del funcionamiento de estas tarjetas. Vemos clara la intención del legislador de delimitar una frontera y deja en claro a medida nos adentramos en el texto legal que las tarjetas de crédito y débito son sólo emitidas por instituciones financieras siendo las demás tarjetas emitidas por personas distintas a estas.



2.1. Según ley 515.

Se deja claro que es necesario establecer estipulaciones relacionadas con la forma y contenido de los contratos de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de la tarjeta de crédito celebrados entre el emisor y el tarjetahabiente⁶⁸, y en cumplimiento de esto, el artículo diez de la ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO”, establece las condiciones mínimas que deben cumplir los contratos.

Estas son:

- ♠ El contrato deberá ser redactado en ejemplares de un mismo tenor para el emisor, para el eventual fiador personal del titular, en su caso, y para el usuario autorizado que tenga responsabilidades frente al emisor. El emisor deberá entregar tantas copias del contrato como partes intervengan en el mismo.

- ♠ El contrato deberá redactarse claramente y con tipografía fácilmente legible a simple vista.

⁶⁸ Artículo primero, de la ley 515 “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO.” y Artículo dos de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”.



- ♠ Las cláusulas que generen responsabilidad para el usuario de la tarjeta de crédito deben estar redactadas mediante el empleo de caracteres destacados o subrayados.

Asimismo sin perjuicio a lo dispuesto en la legislación común relativo a las nulidades en los contratos, se establecen el artículo once cuales serán las cláusulas que serán tomadas como nulas si estas fuesen impuestas.

Estas son:

- ♠ Las que importen la renuncia por parte del titular a cualquiera de los derechos y garantías que otorga la presente Ley.
- ♠ Las que faculten al emisor a modificar unilateralmente las condiciones del contrato.
- ♠ Las que impongan un monto fijo por atrasos en el pago de su adeudo. Los intereses corrientes o moratorios en su caso, solo se cobrarán sobre saldos deudores. Los intereses moratorios no son capitalizables. Esto significa que en ningún caso se podrá cobrar interés sobre interés.
- ♠ Las que impongan costos por informar la no validez de la tarjeta, sea por pérdida, sustracción, caducidad o rescisión contractual,



- ♠ Las cláusulas adicionales no autorizadas por el órgano regulador.
- ♠ Las que autoricen al emisor la rescisión unilateral del contrato sin causa previamente acordada en el mismo.
- ♠ Las que impongan compulsivamente al titular un representante.
- ♠ Las que le impongan al usuario de la tarjeta, un domicilio diferente al propio.

2.2. Según la Resolución 629.

Pero la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”, es mas específica al expresar cual será el contenido mínimo de los contratos separadamente a las condiciones mínimas, estableciendo así cuales son los requisitos de forma y fondo que deben regir la formación del mismo:

Es en el artículo nueve que se establece que los modelos de contratos deberán, como mínimo, contener lo siguiente:

- ♠ **Nombre del contrato:** El contrato debe titularse como “Contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente y Emisión y Uso de Tarjeta de Crédito”;



- ♠ **Contratantes:** Relación de la entidad emisora como sociedad anónima domiciliada en Nicaragua, indicando el número de la escritura, notario autorizante e inscripción registral, carácter con que actúa sea como ente emisor o coemisor o en qué otra calidad y quién la representa; de igual manera relacionar estos mismos requisitos tratándose de persona jurídica, usuaria del crédito y quién la representa; en el caso que el tarjetahabiente sea una persona natural, nombre conforme cédula de identidad, número de cédula y dirección de domicilio.

- ♠ **Monto inicial** de la línea de crédito expresada en cifras y tipo de moneda contratada;

- ♠ **Plazo del contrato** y la condición de prórroga automática del mismo, en su caso;

- ♠ **Tipo de tasa de interés** (fija o variable). En el caso de tasa de interés variable, indicar la tasa de referencia o índice más los puntos porcentuales en que puede ser incrementada;

- ♠ **Plazo o período para revisión** de tasa de interés (fija o variable);

- ♠ **Definición de las comisiones**, honorarios y cargos conexos al uso de la tarjeta de crédito;



- ♠ **Definición del monto y plazos** sobre el cual se aplicarán los intereses, tanto corrientes como moratorios;
- ♠ Definición de lo que comprende el **pago de contado**;
- ♠ Definición y condiciones del **período de gracia**, según el caso;
- ♠ Definición de lo que comprende el **pago mínimo**;
- ♠ **Forma y medios de pago** permitidos;
- ♠ **Procedimientos y responsabilidades de las partes** en caso de extravío, robo, deterioro o sustracción de la tarjeta de crédito;
- ♠ **Casos en que proceda la suspensión** del uso de la tarjeta de crédito o la resolución del contrato respectivo por voluntad unilateral del emisor o del tarjetahabiente;
- ♠ **Periodicidad** con la que se entregará el estado de cuenta;
- ♠ Procedimiento para **impugnación de cargos**;
- ♠ **Monto máximo** garantizado por el fiador solidario, según el caso;



- ♠ Información sobre **garantías diferentes a la fianza solidaria**, según el caso;
- ♠ **Derechos y obligaciones** del tarjetahabiente y fiador solidario;
- ♠ **Tabla de Costos** conforme el Anexo 1, que pasa a formar parte íntegra de la presente norma;
- ♠ Descripción de los casos en que el adeudo total puede ser **considerado como vencido** y requerido el pago total al tarjetahabiente;
- ♠ **Otros** que establezca el Superintendente.

Y en su artículo diez impone nuevas condiciones siempre sin perjuicio de las disposiciones establecidas en Ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO”:

- ♠ En los contratos que se suscriban, los aspectos referentes a los porcentajes y montos cobrados en concepto de intereses, comisiones y cargos se registrarán por lo indicado en la Tabla de Costos vigente al momento de la firma del mismo, la cual es parte integrante del contrato debiendo ser anexada a éste y firmada por las partes.



- ♠ El tamaño de la letra de los contratos, en ningún caso podrá ser menor al tamaño y tipo de letra equivalente o similar a Arial 12.

- ♠ Las cláusulas que generen responsabilidad para el tarjetahabiente y fiador solidario de la tarjeta de crédito deben estar redactadas mediante el empleo de caracteres destacados en negrilla o subrayados⁶⁹.

- ♠ Los contratos deberán ser firmados por el representante legal del emisor o persona previamente autorizada para tal fin, así como por el tarjetahabiente y por el eventual fiador personal del titular, en su caso. La firma del representante legal del emisor o de la persona previamente autorizada para tal fin podrá ser preimpresa en el proceso de elaboración de la forma utilizada para la emisión del contrato, o impresa electrónicamente en el proceso de elaboración del mismo. Para ambos casos, el emisor deberá implementar las medidas de seguridad y controles internos necesarios para evitar posibles falsificaciones o alteraciones a dichos contratos.

Las Juntas Directivas de las entidades emisoras deberán acordar, en acta, la aprobación de estos procedimientos y, por consiguiente, el reconocimiento del uso y validez en los contratos de las firmas preimpresas o impresas electrónicamente. Asimismo, los emisores

⁶⁹ Condición recogida y conservada íntegramente de la ley 515, "LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO", en su artículo 10, literal "c".



deberán incorporar en los contratos una cláusula en la que se establezca que las partes aceptan uso y la validez de la firma preimpresa o impresa electrónicamente por parte del Emisor.

2.3. Modificación al Contrato.

Aparte de las condiciones mínimas de la elaboración de los contratos es indispensable regular otros aspectos fundamentales como el de la modificación al mismo.

Es un hecho que los contratos han de ser sujetos de estas modificaciones por parte de los emisores y la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”, contempla para estos casos el procedimiento que debe llevarse a cabo previo la autorización de la superintendencia de bancos y otras instituciones financieras.

Debe hacerse una solicitud directamente al superintendente, remitiendo aquí mismo los modelos o formatos de contratos para su aprobación, este tendrá un plazo de hasta treinta días calendario para dar dicha aprobación. Una vez aprobadas, es obligación del emisor publicarlas en cualquier medio de comunicación social escrito de circulación nacional, se exige también que el tamaño de la letra de dicha publicación no podrá ser menor al tamaño y tipo de letra exigida para la elaboración de los contratos (el que debe ser equivalente o similar a Arial 12). A partir de la fecha de publicación antes



referida, los contratos vigentes se registrarán por lo dispuesto en los modelos de contratos aprobados por el Superintendente.

Los contratos aprobados por el Superintendente deberán ser utilizados por los emisores para la firma de nuevos contratos y renovaciones, en su caso. Los contratos vigentes, previo a la publicación de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”, quedarán en todo vigor y fuerza legal, con excepción de las cláusulas que contradigan a las del modelo aprobado conforme a la misma norma, perdiendo de esta manera su validez, mas no así su obligación crediticia.

En la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”, se constituye también una “Tabla de Costos” que será parte integrante del contrato de tarjeta de crédito, por tanto es susceptible a modificaciones al igual que el contrato mismo, pero se contempla que no podrá ser modificada durante dos trimestres consecutivos. Aun así podrá variarse cualquiera de los rubros de la Tabla de Costos al inicio del subsiguiente trimestre⁷⁰; en tal caso, no requerirá de previa autorización del Superintendente, debiendo el emisor únicamente notificar al tarjetahabiente.

⁷⁰ A excepción de lo referente a los cambios a la tasa de interés, sea ésta fija o variable cuya variación únicamente puede efectuarse en el plazo establecido en el contrato para revisión de tasa; arto 17 norma la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”.



2.4. De las notificaciones al tarjetahabiente de la modificación del contrato.

Todas las notificaciones de modificaciones al contrato deben ser hechas al tarjetahabiente en el estado de cuenta, en el que será expresado el medio de comunicación social escrito y fecha de publicación de las modificaciones del contrato. En dicha notificación se deberá prevenir al tarjetahabiente que puede rechazar las modificaciones comunicándolo al emisor por escrito o por otro medio verificable. Para tal notificación por parte del usuario, se establece un el plazo de treinta días calendario contados a partir de la fecha de corte.

Para efectos de que pueda hacerse efectivamente esta notificación, deberá indicarse la dirección, apartado postal, número telefónico, número de fax y dirección electrónica del emisor, en su caso, donde el tarjetahabiente podrá enviar la comunicación. Si el tarjetahabiente no acepta las modificaciones del contrato, el emisor podrá suspender el uso de la línea de crédito del tarjetahabiente, pero para el pago del saldo adeudado, deberá respetar la tasa de interés y las demás condiciones contenidas en el contrato vigente antes de la variación introducida.

Asimismo, con el objeto de brindar a los tarjetahabientes toda la información requerida de manera previa a la celebración de cualquier contrato, los



emisores pondrán a disposición de los tarjetahabientes, los modelos de contratos autorizados en sus locales y a través de la página en Internet⁷¹.

3. Efectos Jurídicos.

Los efectos jurídicos que se producen debido a la ejecución del contrato del que surge la tarjeta y la puesta en movimiento del instrumento en sí, son diversos y están en relación directa a las relaciones que surgen entre las partes que se ven involucradas. Es por tal razón que debemos analizarlas separadamente y conocer cuáles son los derechos y obligaciones de cada una de los sujetos en dependencia de la posición que tengan en la relación que se esté ejecutando.

7.1. Entre el Emisor y el Titular:

Es la relación principal y la vez la más sencilla, pues el emisor se limita, directamente, o a través de una entidad bancaria, a remitir a una serie de personas seleccionadas un formulario con las condiciones generales de la tarjeta. Recibido el formulario debidamente cumplimentado el emisor remite la tarjeta al usuario, perfeccionándose en este momento el contrato, ya que la firma es un mero requisito para su utilización.

⁷¹ Artículo 21 de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, "NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO".



La firma del solicitante (y los usuarios autorizados para operar tarjetas de crédito en su caso), deberá ser registrada en presencia de uno de los funcionarios autorizados. Debe comprobar que el solicitante y, de ser el caso, el usuario autorizado para operar la tarjeta de crédito, no se encuentren prohibidos de abrir cuentas corrientes, celebrar contratos de tarjeta de crédito u operar tarjetas de crédito;

Verificar la veracidad de la información proporcionada por el solicitante, en especial aquella relacionada a su capacidad de pago⁷² y a su domicilio, debiendo requerir cualquier otra documentación o información que contribuya a conocer a su cliente y con estos datos realizar la evaluación y clasificación crediticia del solicitante y celebrar con él, el contrato de tarjeta de crédito y finalmente entregar la tarjeta de crédito y, en caso corresponda, las tarjetas adicionales, única y exclusivamente al titular o al usuario de las mismas, bajo responsabilidad de la empresa.

Adquirida la tarjeta el usuario adquiere las siguientes obligaciones:

- ♠ Conservación;
- ♠ Aviso en caso de pérdida o de robo;
- ♠ Destruir la caducada;

⁷² Enfatizado en el artículo ocho de la resolución la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, "NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO".



- ♠ Presentarlo en el momento de la compra o de la utilización de un servicio;
- ♠ Avisar al emisor en el supuesto de cambio de sus circunstancias personales;
- ♠ Abono de las compras efectuadas a través generalmente de las cuentas bancarias;
- ♠ Pagar los intereses; de demora en el caso de atraso en el pago;
- ♠ Reintegro de las cantidades dispuestas ilícitamente por un tercero, si no se dio cuenta del extravío o sustracción (esta responsabilidad tiene un límite máximo para cada entidad bancaria)⁷³;
- ♠ A su vez, tiene derecho a la utilización de la tarjeta dentro de los límites señalados en los establecimientos que las admitan.

Recíprocamente, las obligaciones del usuario son derechos del emisor, pudiendo añadir el de recibir el contrato en algunos supuestos, y el de recuperar la tarjeta.

7.2. Entre el Emisor y el Establecimiento Comercial:

⁷³ Siempre y cuando no sea notificada la pérdida, extravío, robo o destrucción en los términos previstos en los artículos 12 de la ley 515 “LEY DE PROMOCIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO” y 41 de la resolución la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”.



Las empresas que emitan tarjetas de crédito, ya sea directamente o por intermedio de sistemas de tarjetas de crédito, celebrarán contratos con los establecimientos afiliados, mediante los cuales éstos se comprometen a recibir las órdenes de pago suscritas por los titulares o usuarios de las tarjetas de crédito, o a recabar las respectivas firmas electrónicas o autorizaciones previas que permitan realizar los cargos respectivos, por el importe de los bienes y/o servicios suministrados dentro del país o en el exterior, según corresponda.

En los contratos con los establecimientos afiliados, las empresas se comprometen a pagar a dichos establecimientos o a los sistemas de tarjetas de crédito en los que éstas se encuentren incorporados, el importe de las órdenes de pago válidamente emitidas o autorizadas de acuerdo a las condiciones acordadas por las partes.

Respecto a la extinción de estos contratos, tenemos que señalar que la tarjeta tiene fecha de caducidad, por tanto, basta que el emisor no envíe una nueva tarjeta para que la relación quede extinguida. En los condicionados, el emisor se reserva el derecho a rescindir el contrato, sin justificar la causa, esta rescisión lleva implícita la obligación de devolver el documento, el no cumplimentar este requisito y continuar usando la tarjeta puede dar lugar a una acción penal.

Los establecimientos afiliados tienen las siguientes obligaciones:

- ♠ Aceptar la tarjeta dentro de los límites que tiene asignados;



- ♠ Aplicar los mismos precios y condiciones que los demás clientes;
- ♠ Verificar que la tarjeta de crédito esté en vigencia, constatando, de ser el caso, que no figure en la relación de tarjetas anuladas, según la información recibida;
- ♠ Verificar la identidad del usuario;
- ♠ Comprobar que la firma del usuario en la orden de pago corresponda a la que figura en su tarjeta de crédito, o contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustitutorio de la firma gráfica o manuscrita;
- ♠ Sujetarse en las transacciones que se realicen al monto máximo autorizado por la empresa.
- ♠ Llenar las notas de cargo respecto de las instrucciones recibidas, comprobando la identidad de las firmas;
- ♠ Reintegrar al emisor las cantidades pagadas por el usuario en los supuestos de invalidez de la tarjeta;
- ♠ Comunicar el cese o traspaso del negocio.



El establecimiento tiene como derechos:

- ♠ Que se le incluya en las listas de empresas o comercios adheridos;
- ♠ Exponer el emblema de la tarjeta;
- ♠ Ser reintegrados de los cargos firmados por los usuarios.

Por su parte, el emisor tiene derecho a cobrar la comisión pactada y a rescindir el contrato, notificándolo fehacientemente al establecimiento dentro de los plazos pactados.

7.3. Entre el Titular y el Establecimiento Comercial.

Este vínculo jurídico es tan importante que justifica la existencia de todos los otros contratos que forman parte de operación en estudio. Las relaciones que se establecen entre el titular y el beneficiario de la tarjeta y el establecimiento que facilita sus bienes o presta sus servicios son, por una parte la derivada de la operación que estos realizan (compra-venta-transporte-hospedaje, etc.) y por otra parte las que emanan del contrato existente entre el emisor y el propio establecimiento.

Las relaciones entre el titular y el establecimiento, solo obligan a ambas partes por lo que las controversias que pudieran derivar de tales contratos



resultaran ajenas al emisor, que no asumirá responsabilidad alguna por lo que se refiere a las prestaciones de los establecimientos la única particularidad que aquí se observa deriva del medio de pago utilizado, sustituyendo la tarjeta de crédito al dinero o a otros medios de facilitación de los pagos.

Consiguientemente la utilización de la tarjeta como medio de pago solo producirá efectos liberatorios cuando hubiese sido realizado el pago por el emisor a la presentación de la factura. Sucede, sin embargo, que firmada la factura por el titular el emisor debe realizar el pago por cuenta de aquel a su presentación siempre con el establecimiento haya verificado la identidad del titular, que las firmas coincidan, que el importe de la factura no supere el límite máximo disponible y que la tarjeta no se encuentre anulada o caducada.

Del contrato entre el emisor y el establecimiento se deduce un reconocimiento por parte de este de un derecho y de una acción autónoma y directa a favor del titular de la tarjeta de crédito y podrá exigir la aceptación de la tarjeta como medio de pago dentro del límite máximo autorizado. Quedando obligado el establecimiento a facilitar su utilización y aplicar al titular los mismos precios y condiciones que al resto de la clientela.

7.4. Entre el Emisor con la Sociedad de Franquicia.

Los derechos del emisor son:

- ♠ Utilización del nombre comercial; y



- ♠ Beneficiarse de los servicios del franquiciador ofrece a sus asociados.

Como obligaciones tenemos:

- ♠ Condiciones pactadas y
- ♠ Abonar las cuotas establecidas por uso del nombre comercial.

4. Del Estado de Cuenta⁷⁴.

El estado de cuenta es una nota de cargo que se remite por parte del emisor de la tarjeta periódicamente⁷⁵ al tarjetahabiente, conteniendo el informe de los pagos realizados por el último, y que sirve además para mantener una comunicación constante entre estos dos sujetos. Nuestra legislación en la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”, artículo primero, literal “f”, lo conceptualiza como el *“Detalle confeccionado por el emisor que contiene información sobre lo adeudado por el tarjetahabiente a*

⁷⁴ Conocido de distintas maneras como en argentina por ejemplo, que en cuyo ordenamiento jurídico se conoce como “resumen”, Artículo 22 de la “LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO”.

⁷⁵ En el artículo 19 de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”, se obliga al emisor a enviar un estado de cuenta mensualmente a sus tarjetahabientes a la dirección que éstos indiquen, a más tardar siete días hábiles después de la fecha de corte. En cambio en otras legislaciones, como en la “LEY DE TARJETAS DE CREDITO” de Argentina, en su artículo 24, se le faculta al emisor a enviar a sus usuarios los estados de cuenta además de sus domicilios físicos, a enviarlos también a las direcciones de correo electrónico que estos provean, y en los supuestos de que no sea recibido por el usuario, la misma ley en el segundo párrafo de su artículo 25, establece que este dispondrá de un canal de comunicación telefónico proporcionado por el emisor durante las veinticuatro horas del día que le permitirá obtener el saldo de la cuenta y el pago mínimo que podrá realizar.



*determinada fecha, el cual puede ser suministrado al usuario en forma impresa o electrónica.*⁷⁶”

4.1. La Utilidad del Estado de Cuenta según la Legislación Nacional.

La utilidad del estado de cuenta es amplia y según la legislación, además de ser utilizado para recoger y comunicar al usuario los pagos que este ha realizado, puede servir:

- ♠ Como instrumento de notificación⁷⁷.
- ♠ Como medio de prueba⁷⁸.
- ♠ Como medio de información de los servicios promovidos⁷⁹.

⁷⁶ Se prohíbe a los emisores en la parte final del mismo artículo 19, utilizar el estado de cuenta para la gestión de cobro de otros préstamos distintos al de la línea de crédito autorizada en el contrato de tarjeta de crédito.

⁷⁷ Artículo 14 de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”; “Artículo 14. Notificaciones.- “El emisor deberá notificar al tarjetahabiente en el estado de cuenta (...).”.

detalle de los aspectos modificados al contrato.

⁷⁸ Sección tercera, artículo 4, de la ley 515, “LEY DE PROMOCION Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO”; “(...) El pago indebido cobrado de mala fe se sancionará con una multa a favor del fisco equivalente a cien veces el monto de dicho valor. Tal cobro se demostrará con la sola presentación del estado de cuenta del cliente. (...)”.

⁷⁹ Segundo párrafo, literal “a”, artículo 37 de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”; “a) Servicios promovidos: (...) Adicionalmente, el emisor está obligado a proporcionar información, adjunta al estado de cuenta, sobre los servicios ofrecidos y aceptados por el tarjetahabiente”.



4.2. Del contenido del Estado de Cuenta.

Según el artículo 19 de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”, el estado de cuenta deberá contener, como mínimo, la información siguiente:

- ♠ **Identificaciones:** Nombre del emisor, marca de la tarjeta, nombre y dirección del tarjetahabiente e identificación de la cuenta.
- ♠ **Descripciones:** Enumeración explícita de los rubros que el tarjetahabiente debe pagar, donde se anote la fecha de la compra, el negocio afiliado, país, monto en la moneda pactada según sea el caso, y resultados de las actividades promocionales.
- ♠ **Detalles financieros:** En rubros separados debe aparecer la fecha de corte, fecha límite de pago, tipo de tasa de interés (fija o variable), tasa de interés corriente anual, monto por intereses corrientes, tasa de interés moratoria anual, monto de intereses moratorios, desglose de las comisiones, honorarios y cargos, saldo anterior, monto de compras de bienes y servicios realizados en el ciclo, monto de retiros en efectivo realizados en el ciclo, pago mínimo, porción de principal incluida en el pago mínimo, pago de contado, los pagos efectuados en el ciclo, y cualquier débito o crédito aplicado a la cuenta.



Todos los rubros deben corresponder al respectivo ciclo del estado de cuenta, exceptuando las transacciones flotantes.

- ♠ **Las consecuencias financieras:** en caso que el tarjetahabiente solo efectúe el pago mínimo. Esta información debe incluir, al menos, el tiempo que le tomará al tarjetahabiente pagar la totalidad de la deuda en caso de realizar solamente el pago mínimo, el monto de los intereses corrientes generados y la proporción que se abona al principal.

- ♠ **Otra información:** se deberá detallar, entre otros, el procedimiento y período que tiene el tarjetahabiente para impugnar cargos en su estado de cuenta, presentar reclamos en general, procedimiento para el reporte de extravío o pérdida de la tarjeta, lugares donde se puede efectuar el pago, teléfonos de servicio al tarjetahabiente, y cualquier otra información que se considere de beneficio para el tarjetahabiente.

5. **Del Pago Mínimo.**

El pago mínimo es aquel que corresponde al pago que cubre una amortización no menor del 4%⁸⁰ del saldo del principal adeudado del ciclo

⁸⁰ En la derogada norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-443-1-SEP26-2006 “NORMA SOBRE LA PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO”, se establecía que la amortización no podría ser menor al 2.5%.



expresado en la moneda pactada, más los intereses corrientes y moratorios, lo que deberá indicarse en el estado de cuenta. El emisor podrá cobrar una cuota mínima establecida cuando la referida sumatoria del pago mínimo más los intereses correspondientes resulte en una cantidad menor a la cuota mínima establecida⁸¹.

6. De los Intereses.

Interés es un indicador para medir la rentabilidad de los ahorros o el costo de un crédito que se da en cifra porcentual. Indica en una cantidad determinada de dinero y tiempo dados, qué en porcentaje de ese dinero se obtendría o se pagaría en el caso de un crédito.

Hay dos tipos de indicadores para medir la rentabilidad de los ahorros o carestía de un crédito: el Tipo de Interés Nominal al porcentaje de dinero que se da cuando se realiza el pago de intereses y la tasa anual equivalente o tasa anual efectiva. Se calcula como el resultado de una fórmula matemática normalizada que tiene en cuenta tipo de interés, comisiones bancarias, frecuencia de los pagos (mensuales, trimestrales, etc.) y otros gastos o ingresos. Es una referencia orientativa del coste real de la inversión o deuda.

La tasa de interés es el porcentaje al que está invertido un capital en una unidad de tiempo, determinando lo que se refiere como "el precio del dinero en el mercado financiero". La tasa de interés es fijada por el Banco central de

⁸¹ Artículo 15, literal "b", de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, "NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO".



cada país a los otros bancos y estos, a su vez, la fijan a las personas por los préstamos otorgados.

6.1. Tipos de interés existentes.

En cualquier economía de un país existen diferentes tipos de interés, esto suele crear cierta confusión a la hora de determinar el tipo de interés realmente aplicado en una determinada operación.

Los que son sujetos a estudio por nuestra parte son los intereses bancarios, de estos existen los siguientes tipos:

6.1.1. De activo o pasivo: básicamente la distinción entre este tipo de interés es la que se aplica a “clientes de activo” o a “clientes de pasivo”, esto es, si actúan como prestamistas o prestatarios.

6.1.2. Tipo de interés preferencial (a mejores clientes): Dentro de los tipos de interés de las entidades de crédito también está el tipo de interés preferencial que es el que las entidades de crédito aplican a los préstamos que conceden a sus mejores clientes de activo.

6.1.3. Tipos de interés aplicados a créditos normales: Los que se conceden a la mayor parte de los clientes de activo, tienen tipos de interés más elevados que el preferencial;



6.1.4. Tipos de interés de hipotecas: Los préstamos hipotecarios suelen concederse a tipos de interés más bajos que el de los créditos normales por estar destinados a la adquisición de viviendas y tener la propia vivienda adquirida por garantía.

6.1.5. Los tipos de interés de los depósitos: Son los que abonan las entidades de crédito a sus clientes, y que varían si son:

- ♠ Cuentas corrientes (tipos de interés muy bajos o nulos),
- ♠ Depósitos de ahorro (un poco más elevados)
- ♠ Depósitos a plazo (tipos más altos dependiendo del plazo en que se mantengan inmovilizados los fondos).

6.2. Otras naturalezas de interés:

6.2.1. Tipo de interés nominal: es el que comunican los bancos y que aparecen en los medios de comunicación o contratos; se caracteriza porque en él no se descuenta la tasa de inflación.

6.2.2. Tipo de interés real: tipo de interés corregido para tener en cuenta los efectos de la inflación. Suele medirse por la diferencia entre el tipo de interés nominal menos la tasa de inflación esperada.

6.2.3. Tipo de interés interbancario: Tipo de interés que aplican los bancos al intercambiarse dinero entre sí.

6.2.4. Tipo de descuento: Tipo de interés de los préstamos que concede el Banco Central a las entidades de crédito. También se denomina



tipo de intervención del Banco Central o tipo de regulación monetaria.

6.3. Intereses Según Nuestra Legislación.

En nuestra legislación, los intereses derivados por el uso de la tarjeta de crédito que las entidades emisoras autoricen a los usuarios de la tarjeta de crédito podrán ser pactados libremente entre ellos, en base a lo establecido en el artículo 46 de la Ley 314⁸² y es al que remite la ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO”, en su artículo cuarto en el que también hace alusión a lo dispuesto en los artículos 2002 y 2003 del Código Civil de la República de Nicaragua en lo referente a los intereses moratorios, los que establecen que cuando se demandaren solo estos intereses (los moratorios), nunca podrán exceder en monto ni cuantía a la deuda principal.

En el caso que sean reclamados la deuda principal y los intereses moratorios, estos últimos no podrán exceder el 25% (veinticinco por ciento) del adeudo principal. Así mismo, si la obligación principal fuere cumplida en parte, los intereses moratorios se reducirán en la misma proporción⁸³.

En el Artículo séptimo de la misma ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO”, se deja sentado que los cobros efectuados en concepto distinto al de la compra de bienes o

⁸² Artículo 46 de la Ley 314, “LEY GENERAL DE BANCOS, INSTITUCIONES FINANCIERAS NO BANCARIAS Y GRUPOS FINANCIEROS”, publicada en Las Gacetas Nos. 198, 199 y 200 del 18, 19 y 20 de octubre de 1999.

⁸³ Artículo 4 de la Ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO”.



adquisición de servicios por parte del usuario de la tarjeta de crédito, tales como emisión de tarjetas, comisiones, manejo o cobro extrajudicial, no generarán intereses a menos que excedan cuarenta días y cinco que serán contados a partir de la fecha que se establezca el cobro en el estado de cuenta respectivo. De no cancelarse en ese periodo tales sumas, se considerarán incluidas al principal y generarán el interés correspondiente. Cualquier tipo de recargo a cobrar por efecto de comisiones, mora, seguro o manejo, entre otros, deberá estar previamente establecido en el contrato o en su defecto; aceptado expresamente por el usuario de la tarjeta de crédito para que le pueda ser cobrada en su estado de cuenta correspondiente.

En ninguno de estos casos, el silencio por parte del usuario de la tarjeta de crédito o débito podrá ser interpretado como señal de aceptación.

Como vimos ya en el artículo 11 de la ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO”, respecto a aquellas clausulas que serán tomadas como nulas, vemos que la que menciona en el literal “c”, es la de imponer un monto fijo por atrasos en el pago de su adeudo pero además de esto se deja claro también que los intereses corrientes o moratorios en su caso, solo se cobrarán sobre saldos deudores y que los segundos (los moratorios), no son capitalizables, no podrán ser cobrados entonces intereses sobre intereses.



6.3.1. De la Usura

La ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO”, es en cierto modo de carácter punitiva ya que al momento de su publicación y entrada en vigencia, amplió el concepto concebido de usura del código penal de 1974, al afirmar que cometen el delito de usura, todos aquellos que en cualquier forma cobren un interés mayor al previamente establecido en el contrato respectivo, aún cuando dicho interés o recargo se encubre o disimule de cualquier manera, o se le dé otras denominaciones, tales como pago vencido, cargo por servicios, o cualesquiera otros términos o conceptos, obviamente dejando salvos los casos establecidos en la Ley.

6.3.2. Tasa de Intereses Aplicables en Nuestra Legislación.

Por otro lado, la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”, al establecer en su artículo primero conceptos de tasas de intereses define aquellos que pueden ser cobrados.

Estas son:

- ♠ **Tasa de interés corriente anual:** Es la tasa de interés anual aplicada al saldo de principal.
- ♠ **Tasa de interés corriente diaria:** La tasa de interés que resulta de dividir la tasa de interés corriente anual pactada en el contrato entre



una base de días, la cual deberá ser igual al total de días sujetos a cobro de intereses en el año calendario.

- ♠ **Tasa de interés moratoria anual:** Corresponde a la tasa de interés adicional a la tasa de interés corriente anual pactada que los emisores pueden cobrar a las obligaciones crediticias en situación de mora; la cual no podrá exceder del 50% de la tasa de interés corriente pactada.
- ♠ **Tasa de interés moratoria diaria:** La tasa de interés que resulta de dividir la tasa de interés moratoria anual entre una base de días, la cual deberá ser igual al total de días sujetos a cobro de intereses en el año calendario.
- ♠ **Tasa de interés fija:** Tasa de interés no variable durante la vigencia del contrato.
- ♠ **Tasa de interés variable:** Corresponde a una tasa de interés que varía de acuerdo a los cambios a la tasa de referencia o índice, más los puntos porcentuales establecidos en el contrato.

6.3.3. Método para calculo de Intereses.

La misma normativa en su Artículo 16. Obliga a los emisores a adoptar la metodología de cálculo de intereses que ella enuncia respecto a los intereses corrientes y moratorios.



Estos son:

- ♠ **Interés corriente:** El interés corriente se calculará multiplicando la tasa de interés corriente diaria por el saldo del principal (neto de los pagos realizados por el tarjetahabiente en el ciclo) por los días que corresponda. Si en el contrato se establece un período de gracia para el cobro de intereses, se deberá proceder conforme a lo estipulado en el mismo.

- ♠ **Interés moratorio:** El interés moratorio se calculará aplicando la tasa definida moratoria anual al saldo de principal en mora por los días de mora. A dicho saldo de principal en mora únicamente se le aplicará el interés moratorio antes definido.

Para efectos del cálculo de intereses, la base a utilizar es de 365 días.

6.3.3.1. Tasas de interés variables y fijas⁸⁴

El Artículo 17 permite que sean pactadas tasas de intereses variables y fijas. Respecto a las variables, deberá consignarse en el contrato la tasa de referencia a partir de la cual se determina la variabilidad de la tasa pactada, tales como Libor⁸⁵, Prime⁸⁶ o cualquier otro índice de carácter público que

⁸⁴ En el ordenamiento jurídico mexicano, específicamente en la LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Artículo 18 Bis 2. Párrafo primero, encontramos que para los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que otorguen las entidades, solo es posible pactar una sola tasa de interés ordinaria máxima y, en su caso, una sola tasa de interés.

⁸⁵ LIBOR (London Interbank Offered Rate) es una tasa de referencia diaria basada en las tasas de interés bajo la cual los bancos ofrecen fondos no asegurados a otros bancos en el mercado monetario mayorista (o mercado interbancario).



permita de manera objetiva justificar la variación de la tasa convenida; no obstante, la variación únicamente puede efectuarse en el plazo establecido en el contrato para revisión de tasa, el cual no podrá ser menor a tres meses. En este caso no se requerirá notificar ni obtener aceptación de parte del deudor⁸⁷.

En cuanto a la tasa de interés fija, el emisor no podrá modificarla durante la vigencia del contrato; no obstante al menos con treinta días de anticipación al vencimiento de éste, notificará al deudor de la modificación de la tasa, misma que será aplicable para el nuevo plazo del contrato. Para la notificación se deberá cumplir con lo indicado por el artículo 14 de la misma norma.

6.4. Intereses según la iniciativa de Reforma a la ley 515.

Es necesario hacer aquí alusión a la iniciativa de ley de reforma a la ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO”, denominado “LEY DE REFORMA A LA “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO”, LEY No. 515, Y SUSPENSIÓN DE ACCIONES Y TÉRMINOS JUDICIALES PARA EL COBRO DE

⁸⁶ La tasa Prime es la tasa de interés que los bancos de Estados Unidos cargan a sus mejores sujetos de crédito comercial y a sus más grandes clientes corporativos. Esta tasa surge del promedio de una muestra de tasas que las principales instituciones financieras norteamericanas cobran por préstamos a empresas de primera línea.

⁸⁷ También en la mexicana “LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS”, en la primera sección del Artículo 18 Bis 3; vemos aquellos casos en los que la tasa de interés ordinaria que reflejen los estados de cuenta que reciban los clientes de las entidades pueden ser variados sin necesidad de notificación o aviso alguno al cliente, únicamente en los siguientes supuestos: I. Cuando los Cambios a la tasa de interés ordinaria sean inherentes a las variaciones en el nivel de la tasa de referencia, y II. En caso de que por su vigencia o por comportamiento crediticio del cliente conforme a lo pactado en el contrato, expire una tasa de interés promocional.



DEUDAS ORIGINADAS EN TARJETAS DE CRÉDITO” porque contiene reformas significativas referente a los intereses.

El primer artículo de la iniciativa, reforma al primer párrafo del Arto.4 de la Ley 515, redactándose de la siguiente manera:

“Para los usuarios que respalden su deuda derivada de la tarjeta de crédito por medio de fiador, los intereses derivados por el uso de la tarjeta de crédito serán equivalente a la Tasa de Interés para Préstamos entre Particulares normada por el Banco Central de Nicaragua.

Para los usuarios que no respalden su deuda derivada de la tarjeta de crédito por medio de fiador, el interés devengado por el uso de las tarjetas de crédito, será equivalente a la Tasa de Interés para Préstamos entre Particulares, establecida por el Banco Central de Nicaragua, teniendo un techo máximo superior porcentual equivalente al 50% de esa Tasa”.

Esta norma se incorporará por mandato de ley en los contratos actuales, suscritos entre los usuarios de las tarjetas de crédito y las personas jurídicas emisoras de las mismas antes de la entrada en vigencia de la presente ley.

7. Fin de la existencia de la tarjeta.

El fin de la existencia de la tarjeta, se puede de verificar de dos formas, ya sea por su pérdida, extravío, robo o destrucción, eventos cuales en la que los que línea de crédito queda suspensa mientras se emite un nuevo documento a menos que sea solicitado por el usuario la cancelación del mismo, o bien su



simple expiración al llegar a terminar la validez del periodo del crédito al que está vinculada, circunstancia en la que termina definitivamente la relación contractual a menos que exista una condición para la prórroga automática del contrato⁸⁸.

Este último supuesto es asimilable sin necesidad de hacer un estudio extenso de él; pues es simplemente una de las formas previstas para la terminación del contrato, se establece una fecha de corte que será la fecha programada para la finalización del período de financiamiento correspondiente⁸⁹, sin embargo los otros escenarios de pérdida, extravío, robo o destrucción, aunque tampoco sean de gran trascendencia, generan una circunstancia particular, la cual sería dejar viva la línea de crédito y la imposibilidad por parte del usuario de tener acceso a la misma o la posibilidad, en su caso, de dejar el acceso a disposición de terceros no autorizados.

De la pérdida, extravío, robo o destrucción de la tarjeta.

Si bien es cierto la pérdida, extravío o destrucción de tarjeta de crédito son ocurrencias distintas unas de otras, el hecho a apreciarse es el mismo y es el de que el usuario se ve privado del documento, es por eso que anticipándose a ello, la legislación⁹⁰ obliga al usuario de la tarjeta a dar aviso de inmediato a la institución emisora para que la ponga fuera de servicio u ordene su

⁸⁸ Artículo 9, literal “d”, de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”.

⁸⁹ Norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”, artículo 1, literal g, definición de “Fecha de corte”.

⁹⁰ En la ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO”, artículo 12 y en el artículo 41 de norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”.



inmediata cancelación. Para tal efecto, el emisor deberá llevar un registro de notificación de tal circunstancia y deberá proveer al notificante de la tarjeta perdida, extraviada o destruida, un número de notificación que evidencie el reporte.

El emisor de la tarjeta de crédito deberá poner a disposición del usuario un número telefónico con servicio las veinticuatro horas del día con el único fin de recibir informe sobre robo, extravió o pérdida de la tarjeta de crédito para su bloqueo de forma inmediata por parte del emisor. Deberá también el emisor, ante la notificación por parte del tarjetahabiente sobre cualquiera de las situaciones antes mencionadas, proceder de inmediato a bloquear o cancelar el uso de la tarjeta con el fin de evitar el uso indebido por parte de terceros no autorizados. En este caso, la responsabilidad del tarjetahabiente cesará una vez éste realice la notificación.

8. Cobro de intereses por comisiones honorarios y otros cargos.

El emisor de la tarjeta es de entenderse que ha de hacer cobros por cargos que se le son adjudicados al usuario de la tarjeta y para evitar los cobros antojadizos de parte del primero, la legislación establece cuales son aquellos que se le serán permitidos.

Observamos en el artículo 18 de norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”, cuáles serán las comisiones, honorarios y otros cargos que podrán ser cobrados por el emisor.



Estos son:

- ♠ **Comisión por retiros de efectivo:** Corresponde al porcentaje que cobra el emisor por retiros de efectivo conforme lo establecido en el contrato. Dicha comisión es imputable por una sola vez a cada retiro efectuado.

- ♠ **Honorarios por gestión de cobro extrajudicial:** Corresponde a honorarios por gestión de cobro extrajudicial que cobra el emisor cuando el tarjetahabiente incurre en mora de acuerdo a los límites establecidos en el artículo 8 de la Ley No. 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO”. Dichos honorarios son imputables en cada ciclo que el tarjetahabiente incurre en mora.

- ♠ **Cargo por reposición de tarjeta:** Corresponde al cargo que cobra el emisor para cubrir gastos de reposición de tarjeta de crédito por pérdida, robo o deterioro.

- ♠ **Cargo por membresía:** Corresponde al cargo anual que cobra el emisor por uso de la tarjeta de crédito.

- ♠ **Cargo por mantenimiento de valor:** Corresponde al resultado de aplicar el mantenimiento de valor conforme la Ley Monetaria vigente,



utilizando el tipo de cambio oficial emitido por el Banco Central de Nicaragua. Al igual que los intereses, el mantenimiento de valor se calculará sobre el saldo diario de principal a la fecha de corte neto de los pagos realizados dentro del ciclo sujeto a cobro.

- ♠ **Otros cargos:** los que tendrán que ser previamente autorizados por el Superintendente. De conformidad con el artículo 7 de la Ley No. 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO”, las comisiones, honorarios y otros cargos contenidos en el presente artículo, salvo el cargo por mantenimiento de valor, no generarán intereses en los primeros cuarenta y cinco días contados a partir de la fecha que se establezca el cobro en el estado de cuenta respectivo.

En caso que el emisor dentro de sus políticas permita el sobregiro del límite de la línea de crédito, este únicamente podrá cobrar el interés correspondiente al monto sobregirado. En ningún caso el emisor podrá cobrar cargo o comisión sobre este concepto.

9. Del Fiador.

El código civil de la República de Nicaragua establece en su artículo 3653 que: *“la fianza es una obligación accesoria en virtud de la cual una o más personas responden de una obligación ajena, comprometiéndose para con el acreedor a cumplirla en todo o parte, si el deudor principal no la cumple”*. Y según el artículo 3680 del mismo cuerpo legal; *“la fianza será solidaria con el*



deudor principal, cuando así se hubiere estipulado, o cuando el fiador renunciare el beneficio de excusión u orden de los bienes del deudor”.

Como vemos el fiador juega un papel de relevancia en la relación contractual llegándose a tomar en cuenta en ocasiones como un elemento personal de carácter especial⁹¹, postura que sostenemos pues es bien sabido que el requerido por las instituciones bancarias es un fiador de naturaleza solidaria y como tal es tenido como deudor solidario a la vez⁹².

Es por eso que necesariamente se debe dar un buen nivel de protección por parte de la legislación, La ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO”, Arto. 9, obliga al emisor a comunicar al fiador solidario en los casos que se haya constituido tal fiador en los términos autorizados por la misma Ley, el estado de mora en que ha incurrido el deudor principal.

Al fiador solidario se le exime de responsabilidad por los créditos autorizados por el emisor en exceso al límite original de crédito suscrito con el usuario, salvo que este diere su autorización expresa al momento de establecerse el nuevo límite de crédito o extra financiamiento.

El emisor de la tarjeta de crédito está de la misma manera obligado a notificar al fiador de cualquier estado de mora en la que haya incurrido el

⁹¹ARRILLAGA, José Ignacio (1981). *La Tarjeta de Crédito*. Revista de Derecho Privado.

⁹² Afirmamos esto en base al artículo. 3682 del Código Civil de la República de Nicaragua que dice literalmente “*Cuando un fiador se obligara como principal pagador, cualquiera que sean los términos en que lo haga será deudor solidario*”.



usuario de la tarjeta de crédito, en un plazo no mayor de 30 días posteriores de ocurrido tal hecho. De no verificarse tal notificación en el tiempo establecido en el presente artículo, el emisor de la tarjeta pierde su derecho de reclamar el pago vencido al fiador del deudor principal.

Esta notificación deberá ser efectuada mediante medios por los cuales se pueda evidenciar la realización de dicha notificación, tales como: publicación de los nombres de los tarjetahabientes en mora y sus respectivos fiadores, carta certificada, telegrama o por teléfono con grabación de voz o datos. En este último caso, se deberá advertir al fiador que la constancia de notificación se está realizando por medio de grabación.

En el caso de la publicación de los nombres de los tarjetahabientes en mora y sus respectivos fiadores, se realizará en un medio de comunicación social escrito de circulación nacional. El tamaño de la letra de dicha publicación, en ningún caso podrá ser menor al tamaño y tipo de letra equivalente a Arial 12⁹³. En caso que el fiador solidario haya cancelado la obligación del tarjetahabiente, el emisor deberá entregar al fiador solidario certificación de cancelación de la obligación, así como copia certificada de la documentación necesaria para que estos puedan ejercer su derecho de cobro al tarjetahabiente⁹⁴.

⁹³ Artículo 38 de norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, "NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO".

⁹⁴ Artículo 39. de norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, "NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO".



Por último debemos hacer la aclaración expresa hecha por la misma ley de que fiador es únicamente aquel que se ha constituido como tal y no puede verse al usuario de tarjeta adicional en ningún como codeudor o fiador de la línea de crédito del tarjetahabiente⁹⁵.

10. **Del Pago Indebido.**

El Artículo 4, tercer párrafo de la ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO”, establece que el pago indebido cobrado de mala fe se sancionará con una multa a favor del fisco equivalente a cien veces el monto de dicho valor ya que se funda la relación entre el emisor de tarjeta de crédito y el usuario bajo el principio de la buena fe en los negocios. Para demostrar tal cobro bastara la presentación del estado de cuenta del cliente. Todo sin perjuicio de la restitución al usuario del valor cobrado más los intereses causados.

11. **De la Impugnación de Cargos.**

Según el artículo 28 de norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”, Los emisores deberán contar con áreas encargadas de atender los reclamos de los tarjetahabientes de conformidad con las disposiciones siguientes:

- ♠ Sin que tenga carácter limitativo se considera susceptible de reclamo la impugnación de cargos en el estado de cuenta, así como cualquier

⁹⁵ Artículo 45. de norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”.



hecho por el cual un tarjetahabiente considere que se han violentado en su perjuicio, los términos del contrato suscrito, o que han sido vulnerados sus derechos. El emisor deberá entregarle al tarjetahabiente número de identificación del reclamo.

- ♠ El reclamo debe efectuarse utilizando los formularios preestablecidos por el emisor, los que obligatoriamente deben ser remitidos físicamente al tarjetahabiente, o por medios electrónicos, en su caso, debiendo anexar los documentos que sustenten el reclamo y contribuyan a la investigación y solución del mismo.

- ♠ Para la impugnación de cargos al estado de cuenta los tarjetahabientes tendrán 30 días hábiles contados a partir de la fecha de corte del respectivo estado de cuenta o desde el momento en que se produce el hecho que genera el reclamo.

- ♠ El emisor deberá acusar recibo de la impugnación y dispondrá de un plazo no mayor de seis meses contados a partir de la fecha de recibo de la impugnación para dar respuesta a la misma. En caso que el cargo impugnado haya sido originado y efectuado directamente por el emisor, el plazo para resolver la impugnación no podrá ser mayor de 30 días calendario. Transcurrido este plazo sin que el emisor haya respondido o si la respuesta no satisface a criterio del tarjetahabiente



el requerimiento, éste podrá presentar dicho reclamo ante el Superintendente.

A continuación el artículo 29 establece las reglas que han de seguirse cuando para la impugnación de cargos:

- ♠ El emisor no podrá impedir ni dificultar de ninguna manera el uso de la tarjeta de crédito dentro del límite de crédito autorizado, entendiéndose que el monto impugnado formará parte de dicho límite mientras no sea resuelta la impugnación.

- ♠ El emisor podrá exigir el pago mínimo de los rubros no impugnados.

Aceptación no presumida.

Si el pago mínimo que figura en el estado de cuenta incluye cargos impugnados, y el tarjetahabiente efectúa dicho pago antes del plazo de impugnación o mientras se resuelve el mismo, ello no implica la aceptación de dichos cargos ni otros que se deriven de los mismos. En caso que la impugnación se resuelva a favor del tarjetahabiente, se deberá revertir el cargo impugnado, los intereses y cualquier otro cargo derivado del mismo.

Los emisores deberán mantener a disposición del Superintendente, la información estadística relativa a los reclamos presentados por los tarjetahabientes. La información a mantenerse deberá contener información histórica trimestral del total de reclamos atendidos por el emisor, señalando los motivos más frecuentes de reclamo, distinguiendo el número de reclamos



que fueron solucionados a favor del tarjetahabiente y a favor del emisor, así como el tiempo promedio de su absolución.



IV. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO.

Para que la tarjeta pudiera constituirse como instrumento jurídico, es un hecho que tenía que haber sido de utilidad para el hombre, coadyuvar en su avance periódico y así darle continuidad a la constante evolución de su sociedad. Como se ha dicho también, el tema es relativamente joven, más aun en el caso de nuestro marco jurídico nacional, y es entonces donde se deja ver la otra cara de la moneda y se descubren las desventajas que surgen al hacer uso del instrumento y no existir un ordenamiento jurídico consolidado que pueda regular completamente la actividad. Es de provecho conocer cuáles son las ventajas y desventajas del uso de las tarjetas y hacer contraste con la normativa vigente para poder ver, bajo esa luz, cuales serán situaciones que podrían ser motivo de regulación y cuales son aquellas recogidas ya por la legislación.

1. **A manera general**, es posible apreciar en base a lo que hemos estudiado ya, y a partir de lo que es apreciable al observar el empleo del instrumento en la práctica mercantil y bancaria cotidiana, las ventajas y desventajas para cada uno de los elementos personales presentes en las diversas relaciones jurídicas que nacen al poner en práctica el sistema de las tarjetas; y es justamente lo que haremos a continuación:



1.1. Ventajas a manera general:

1.1.1. Para el Titular:

- Los débitos automáticos⁹⁶ que permiten adquirir bienes y servicios sin necesidad de dinero en efectivo con lo que se logra una mayor comodidad en la realización de los pagos.
- Evita el riesgo de pérdida y sustracción de dinero⁹⁷.
- Ofrece una línea de crédito a corto plazo por un importe determinado⁹⁸.
- Facilita el control y la justificación de los gastos efectuados, lo que resulta ciertamente útil en las tarjetas familiares y de empresas⁹⁹.

⁹⁶ Ventaja asumida por la legislación nacional en el artículo 1, literal “c”, de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”; del concepto de “Débitos Automáticos”, que íntegramente dice: “Corresponden a las compras o pagos de bienes y servicios, los cuales son debitados de manera automática a la línea de crédito del tarjetahabiente, tales como: pago por servicios de teléfono, energía eléctrica, cable, colegio.”

⁹⁷ Las pérdidas o sustracciones son un riesgo inevitable, la ventaja del documento en cuanto al dinero en efectivo, es que la ley previene tales situaciones y establece los mecanismos de seguridad que ya abordamos, contenidos en los artículos 12 de la ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO”, y artículo 41 de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO” y que solo pueden ser aplicados a los instrumentos con la tecnología necesaria para poder ser cancelados.

⁹⁸ Esta de mas decir que la tarjeta (de crédito), esta liga aun contrato de apertura de crédito; artículo 1, literal “y” de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”, del concepto de tarjeta de crédito Tarjeta de crédito: “El instrumento (...) cuya posesión acredita el derecho del tarjetahabiente o portador de tarjeta adicional, para disponer de la línea de crédito en cuenta corriente, derivada de una relación contractual previa entre el emisor y el tarjetahabiente.”.



- Posibilita atender con comodidad a los gastos imprevistos.

1.1.2. Para el emisor:

- Aumento de la clientela.
- Cobro de comisiones a los establecimientos sobre el importe de las ventas que descuenta de las facturas¹⁰⁰.
- Cobro de interés a los titulares por el aplazamiento de los pagos¹⁰¹, cargos por membresía¹⁰² u otros cargos¹⁰³.

⁹⁹ Gracias a la emisión del estado de cuenta, artículo 1, literal “f” de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”; Estado de cuenta: *“Detalle confeccionado por el emisor que contiene información sobre lo adeudado por el tarjetahabiente a determinada fecha, el cual puede ser suministrado al usuario en forma impresa o electrónica”*.

¹⁰⁰ Es nuestro ordenamiento jurídico no se regula esta situación, pero en otro como en el venezolano, en el artículo 2 de la “LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, PREPAGADAS Y DEMÁS TARJETAS DE FINANCIAMIENTO O PAGO ELECTRÓNICO”, que da una definición de “Tasa de descuento o comisión del comercio” y que versa así: *“Tarifa pagada por el negocio afiliado al emisor con el cual mantiene contratos o convenios suscritos para la aceptación y realización de transacciones u operaciones de venta a través de los terminales punto de venta (TPV) por la aceptación en el comercio de otras formas de pago; como la admisión de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.”*

¹⁰¹ Que es el objetivo del pago mínimo y que será definido explícitamente por el emisor en el contrato de emisión de la tarjeta según los artículos 15, literal “b” y artículo 9, literal “k”, ambas de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO” respectivamente.

¹⁰² Artículo 18, literal “d”, de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”.

¹⁰³ Las cuales deben de estar previamente autorizadas por Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SIBOIF), de conformidad con el artículo 7 de la Ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO” y al artículo 18, literal “f”, de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO”.



1.1.3. Para el establecimiento:

- Aumento potencial de clientela.
- Garantía de pago de la factura por parte del emisor¹⁰⁴.
- Permite ofrecer al cliente las ventajas de la venta a plazos, sin necesidad de soportar los inconvenientes que de ella se derivan.
- Facilita y simplifica la contabilidad y administración del negocio.
- Disminuye el riesgo de robo al reducir la cantidad de dinero existente en la caja.

¹⁰⁴ Nuestra legislación referente a tarjetas de crédito no aporta tal garantía a los establecimientos afiliados, en cambio en argentina, gracias a la integración al sistema de tarjetas de crédito definida en el artículo 1 de “LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO”; *“Se entiende por sistema de Tarjeta de Crédito al conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales cuya finalidad es: (...) c) Abonar a los proveedores de bienes o servicios los consumos del usuario en los términos pactados.”*, y va mas allá aun al deslindar al titular de la tarjeta de toda responsabilidad, si la obligación del banco a satisfacer el adeudo fuera incumplida, según el artículo 45 de la misma ley y que dice: *“Incumplimiento del emisor con el proveedor: El titular que hubiera abonado sus cargos al emisor queda liberado frente al proveedor de pagar la mercadería o servicio aun cuando el emisor no abonará al proveedor.”*.



1.2. Desventajas a manera general.

1.2.1. Para el titular:

- Posibilidad de excederse en gastos o consumo porque la falta de movilización de efectivo pueda llevar a un descontrol y así el comprador puede sucumbir a la tentación inculcada a través de las vías de publicidad masiva.
- Posibilidad de pérdida o robo de la tarjeta de inadvertido lo que puede ocasionar un costo imposible de calcular¹⁰⁵.

1.2.2. Para el emisor:

- Abusos a que se puede prestar la tarjeta de crédito en los casos de robo, hurto, o aun los propios titulares o usuarios insolventes que fraudulentamente hacen pagos de los que no se hacen responsables con posterioridad.
- El elevado costo operativo propio de los programas de información de solvencia de la publicidad y marketing que es para la empresa necesaria y permanente.

¹⁰⁵ Pues en efecto la responsabilidad del titular cesa hasta que sea notificada su pérdida, extravió o destrucción. Artículos 12 de la ley 515, "LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO" y artículo 41 de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, "NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO".



- El elevado costo administrativo en personal, instalaciones y equipamiento¹⁰⁶.

1.2.3. Para el establecimiento:

- Pago de la comisión pactada sobre las ventas realizadas, comisión que se descuenta en base a distintos porcentuales según sea la índole del negocio y de los productos vendidos por el proveedor.
- Percibir el pago de las ventas por él realizadas y liquidadas a la empresa emisora después del pago pactado en el acuerdo.

2. **A manera particular**, consideramos que, separadamente a las ventajas y desventajas que se pueden apreciar de manera inmediata, existen aquellas ventajas como la función de la tarjeta de crédito como instrumento de desarrollo comercial y financiero, como instrumento de identificación, y como un medio de pago electrónico, y que en efecto son aquellas que no fueron previstas al momento del

¹⁰⁶ Como la instalación de cajeros por ejemplo, que sumado al costo del mismo aparato se suman aquellos que son impuestos por la ley, en nuestro caso, se implican un aumento en los costos, las medidas de seguridad recogidas en el artículo 47 de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, "NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO", que exige que en los locales que el emisor pretenda prestar o estén prestando servicios a través de cajeros automáticos o equipos similares, deberán contar con iluminación adecuada y equipos de filmación o grabación de imágenes que permitan identificar a las personas que hagan uso de este tipo de servicio.



surgimiento histórico del instrumento, pero que en la actualidad han sido adoptadas por la sociedad a medida que se ha incluido en los usos y costumbres tanto mercantiles como bancarias a nivel mundial, vemos entonces que es de inminente necesidad la inclusión (que ya es un hecho) del instrumento en el país, pero aun mas importante una adecuada normativa que vele por los intereses de todos los sujetos intervinientes en el sistema complejo que se produce. No debemos olvidar que también están aquellas desventajas sustanciales que pueden ser producto de vacios legales o simplemente conductas humanas inevitables como; la deficiente regulación de intereses, los financiamientos excesivos por parte de los emisores, y el descontrol en los gastos del usuario y que con independencia de los perjuicios que a este le genere, podría tener efectos perjudiciales al fiador.

Procedemos entonces a analizar estas ventajas y desventajas que consideramos de relevancia trascendental.

2.1. Ventajas a manera particular.

2.1.1. La Tarjeta; como instrumento de desarrollo comercial y financiero.

La tarjeta como un instrumento jurídico, permite a su titular realizar determinadas operaciones con el propio emisor o con terceras personas, sustituyendo la necesidad de utilizar dinero en efectivo, cheque u otros documentos mercantiles. Funciona como medio de pago documental o escritural, en operaciones con trascendencia económica. La tarjeta ante todo



responde a una necesidad de la sociedad contemporánea. Ciertamente así surgió y en esa dirección ha evolucionado.

Hubo necesidad de disponer de un instrumento que pudiera intervenir en el tráfico económico y jurídico supliendo el intercambio de dinero efectivo en las transacciones comerciales originadas por el consumo particular, de pequeña y mediana cuantía, y/o en competencia con otros instrumentos como los cheques, cuya finalidad era distinta y su aceptación no era la deseada en ese tipo de transacciones. Las funciones que realizan las tarjetas nos han permitido establecer también una clasificación de las mismas.

La tarjeta es un instrumento de desarrollo comercial y financiero. Del que no cabe duda cabe que, ha sido fruto del desarrollo comercial y se ha convertido en un impulsor del mismo. Ha influido en el desarrollo del mercado financiero, donde es un importante instrumento de intermediación y genera buena parte de los beneficios de la banca. La tarjeta no sólo es un sustitutivo parcial del numerario efectivo, sino que ha sustituido en buena parte al cheque, y su mayor mérito, al menos en la mayoría de países, es que ha conseguido ser aceptada sin problemas en las compras de consumo.

La tarjeta por otra parte permite al establecimiento comercial una ampliación del espectro del consumidor, al cual puede llegar con mayor facilidad, para la venta de sus bienes o la prestación de sus servicios, en síntesis, la tarjeta insta al consumo, y el consumo, naturalmente, es una de las bases de la economía.



2.1.2. La Tarjeta; como instrumento de identificación.

La tarjeta, se ha sostenido, es un instrumento de identificación. Es su función primaria que permite el uso del resto de funciones específicas. En realidad está mejor empleado hablar de la tarjeta como "medio de identificación", que sirve tanto a sus funciones jurídicas como a las económico-sociológicas. La identificación por sí no tendría sentido. Su fin, en el caso de la tarjeta, es usar o acceder al resto de funciones de la misma, que de otra forma difícilmente serían posibles. Creemos adecuado examinar la identificación entre las funciones jurídicas, por el efecto de legitimación que en sentido estricto proporciona al titular. La tarjeta de pago es ya el documento identificador financiero, como el RUC es la identificación ante la dirección general de ingresos (DGI). La tendencia es unificar instrumentos de identificación. En la práctica, la tarjeta cumple con diversas funciones de información. Identifica al titular, al emisor, contiene datos relativos a la identidad de éstos, y también información importante para realizar las transacciones, relativa al tipo y números de cuentas, límites de crédito y de efectivo disponible, así como otra serie de datos que automatizan o permiten controlar y asegurar la corrección de las operaciones.

2.1.3. La Tarjeta; como medio de pago electrónico.

El Comercio Electrónico puede definirse como aquellas transacciones de naturaleza comercial que se realizan de forma interactiva, mediante medios electrónicos, a través de la red y en tiempo real. Se dice que es indispensable para su utilización efectiva salvaguardar la seguridad de las transacciones que



se realizan, así como proteger en todo momento la privacidad de los usuarios de la Internet.

Sin embargo existe un tema de igual o mayor importancia que los antes mencionados, que es el referido a la forma en que el dinero se traslada del comprador al vendedor, es decir los medios de pago utilizados para que las transacciones electrónicas sean eficaces, tema que si bien se encuentra planteado, no goza de un tratamiento acorde a su importancia.

Debemos señalar que una transacción electrónica no es más que un contrato celebrado mediante medios electrónicos, a través de la red. En nuestra legislación el contrato, sea este de cualquier naturaleza, es; un acuerdo de dos o más personas para constituir, regular o aclarar entre las mismas un vínculo jurídico¹⁰⁷.

La mayoría de transacciones que se hacen por la red, son enajenaciones, definidas estas como cualquier acto de disposición por el que se transmita la propiedad a título oneroso entre las que podemos mencionar la compraventa y el suministro. También suele contratarse locaciones de servicios, como son los contratos de prestación de servicios o de obra, aunque estos últimos menos frecuentes.

En Nicaragua así como en los países de tradición romano-germánica, en la compraventa el vendedor se obliga a transferir la propiedad de un bien al

¹⁰⁷ Artículo 2435, del Código Civil de la República de Nicaragua.



comprador, y este a pagar un precio¹⁰⁸. Debemos decir entonces, que se trata de un contrato obligacional, en el cual existe una prestación que es transferir la propiedad de un bien a cambio de una contraprestación, que es el pago del dinero. Igual sucede en los contratos de prestación de servicios donde lo que constituye la prestación es la realización de un servicio.

Para ser gráficos y que no quede duda alguna de lo antes dicho, pongámonos en el ejemplo siguiente: nos encontramos frente a la computadora navegando por la Internet, y decidimos entrar a una tienda virtual y adquirir un producto, en el momento en que determinamos el bien que vamos adquirir y admitimos el precio propuesto, seguido de darle un click al recuadro que dice acepto, estamos llevando a cabo una transacción electrónica, que como hemos señalado para el presente ejemplo, no es más que una compraventa. Al aceptar la transacción, surgen obligaciones tanto para el vendedor, que es la tienda virtual que hemos visitado, como para el comprador que somos nosotros.

La principal obligación de la tienda virtual será transferirnos la propiedad del bien adquirido vía Internet y de haberlo pactado, el envío satisfactorio del bien a nuestro domicilio, asumiendo la tienda el riesgo del bien hasta la entrega. De otro lado tenemos nosotros como compradores la obligación del pago del precio, obligación que interesa para el presente trabajo.

¹⁰⁸ Artículo 2430, del Código Civil de la República de Nicaragua.



Como ya hemos señalado anteriormente, el pago es una obligación de una de las partes, que se materializa no solo en dinero sino también en especie. El concepto de pago no es solo el que podemos tener en mente, el de retribución monetaria, ya que esta contraprestación puede realizarse mediante la entrega de otro bien, sea este mueble, inmueble, fungible o no, o mediante la realización de alguna actividad en favor de la otra parte. En el derecho civil se entiende efectuado el pago solo cuando cuando completamente se hubiere entregado la cosa o hecho la prestación en que la obligación consistía¹⁰⁹. Sin embargo debemos aclarar, que respecto al tema de nuestro interés, el concepto civilista de pago no satisface las necesidades de la Internet, y es que, si bien podemos utilizar lo que pago denota, es imposible pensar que en la Contratación Electrónica donde el consumidor tiene como hemos advertido antes, un escaso o nulo poder de negociación, que este pueda cancelar una transacción mediante un servicio o un bien distinto al dinero, y menos aún cuando hablamos de transacciones masificadas.

2.1.3.1. Del pago electrónico.

Es necesario, definir el pago desde el punto de vista del Comercio Electrónico, el cual va a poseer características propias y a su vez interesantes.

Podemos entender como Pago Electrónico aquel mecanismo mediante el cual se ejecuta la contraprestación de una obligación asumida a través de la

¹⁰⁹ Artículo 2006, del Código Civil de la República de Nicaragua.



Internet, es decir mediante la contratación electrónica. Según la segunda disposición de la Comisión de las Comunidades Europeas, el Pago Electrónico es definido como cualquier operación de pago realizada con una tarjeta de pista magnética o con un microprocesador incorporado, en un grupo terminal de pago electrónico o terminal de punto de venta. El Pago, contraprestación por la obligación asumida se caracteriza por ser únicamente en dinero, no pudiendo ser en especie como ya hemos señalado anteriormente, prohibición que se ha gestado por motivo de la costumbre comercial que impera en la Internet.

Una vez que ya tenemos claro que es el Pago Electrónico, debemos analizar cómo es que vamos a llevar a cabo este pago, pues los medios convencionales que nosotros conocemos no son admisibles en la red, y es que por más que poseamos en este momento el efectivo suficiente para comprar el bien deseado en una tienda virtual, de nada servirá, ya que no podremos adquirir el producto, pues dentro de las opciones de pago no se encuentra el efectivo, y esto se debe a que al ser una transacción mediante medios electrónicos, el efectivo no cancela la obligación que estaríamos asumiendo con respecto al precio, pues la inseguridad que el dinero llegue al vendedor representaría un costo adicional como factor aleatorio, y entonces comprar en Internet sería más oneroso y menos eficiente que una compra cara a cara.

Para solucionar ese problema, existen hoy en día los llamados Medios de Pago Electrónico, aceptados en la mayoría, por no decir en la totalidad de



tiendas virtuales y páginas de la Internet, medios que agilizan las transacciones y procuran brindar la seguridad necesaria para llevar a delante el Comercio Electrónico. Podemos decir entonces que los Medios de Pago Electrónico son mecanismo para efectuar la contraprestación llamada pago, a través de la Internet, ya que no es posible que el efectivo circule, por lo que se utilizan sistemas seguros que permitan al obligado a la contraprestación cumplirla cabalmente y al vendedor recibir el dinero por la prestación realizada, sea cual fuere esta prestación.

En el futuro la utilización masiva de estos Medios de Pago tendrá una importante repercusión en la política monetaria a nivel mundial y obligará a asegurar la estabilidad de los precios y la función del dinero. Sin embargo, para que estos Medios sean totalmente eficaces, necesitaremos desarrollar normas que garanticen su funcionamiento, así como la confidencialidad de las transacciones, y la adecuada protección al comerciante y sobre todo al consumidor final.

Cuando se accede a una tienda virtual y se pretende comprar algún producto, se puede observar que las opciones de pago incluyen los siguientes medios: Tarjeta de Crédito, Débito o Cuenta Corriente, etc., lo que nos queda en claro es que los billetes o las monedas no tienen validez en este plano de la informática. Esto demuestra que en la actualidad, las Tarjetas son la única vía de pago para poder constituirse como “ciber-consumidor” y poder hacer uso de este medio que ha revolucionado la manera de adquirir bienes y servicios.



Esto se debe básicamente a su fácil uso, característica esencial de este medio de pago, y por la seguridad que brinda tanto al vendedor, ya que existe alguna Entidad Financiera que respalda al Consumidor, así como para el Consumidor ya que frecuentemente las Tarjetas de Crédito se encuentran amparadas por seguros¹¹⁰. Asimismo, existe la confianza generalizada que las operaciones que se realizan utilizando Tarjetas, están más probadas y cuentan con todas las garantías.

2.2. Desventajas a manera particular.

2.2.1. Deficiente regulación de intereses.

Se ha sostenido por algunos de los analistas financieros Nicaragüenses¹¹¹, que La inoperancia de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF) para regular a los grupos financieros que emiten tarjetas de crédito, fue la que obligó a la creación de la ley 515 y sus normativas, cuerpos legales que son los que entienden los asuntos relacionados al tema y que protegen a los consumidores frente a la voracidad de un mercado financiero de competencia monopolística.

Según datos recogidos de la Superintendencia de bancos, En el 2009, 50 mil nicaragüenses fueron llevados a los juzgados por incapacidad de pago de sus

¹¹⁰ En el párrafo tercero, artículo 20, de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, "NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO". Dice que tratándose de la información referida a los seguros que los emisores ofrezcan relacionados a las operaciones de tarjetas de crédito, estos deberán indicar previamente, en forma clara y detallada los riesgos cubiertos, el monto de la prima o la forma en que será determinada, las deducciones del seguro y el plazo para efectuar el reclamo.

¹¹¹ Según Néstor Avendaño en su publicación digital "El error de fijar una tasa de interés" publicada el 8 de marzo del 2010.



obligaciones por el uso de tarjetas de crédito, pero no se tienen datos de algún representante de las entidades emisoras figurando como parte demandada por ser responsable directo o corresponsable al menos, del grave problema social de emitir y distribuir tarjetas al libre albedrío¹¹², incluso entre personas no económicamente activas como a los estudiantes de tiempo completo en centros universitarios por ejemplo.

Cuatro años después de la creación y reformas de la primer norma que reglamentó a ley 515, elaborada por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SIBOIF), se emprendió la tarea de confeccionar la actual normativa vigente, una normativa para proteger a los consumidores, aunque se obvió en una etapa más temprana, que una restructuración apropiada de las deudas asumidas desde entonces, podría haber sido una solución más inmediata y práctica, al problema social que estas implicaban.

En nuestro país, el coste del uso de la tarjeta de crédito, representa el más alto entre los países centroamericanos, con una tasa de interés cobrada en dólares de hasta 60% anual, habiendo sido en 1995 de 36%, pero el índice más alto registrado fue hasta del 79.6% en el año 2000. La mora en el pago de este crédito, que se elevó de 9.4% en enero de 2009 a 11.4% en enero de 2010, fue provocada por el aumento de 60 mil personas que se vieron

¹¹² Para el año 2009 ya tenía cuatro años de vigencia la ley 515, "LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO", y la normativa de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras de ese entonces era la contenida en la resolución CD-SIBOIF-443-1-SEP26-2006 de fecha 26 de septiembre del año 2006, que no obligaba a los emisores a cerciorarse de la capacidad de pago y de endeudamiento de los futuros tarjetahabientes. Esta obligación que fue impuesta hasta mayo del año dos mil diez en el artículo 8, de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, "NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO".



inmersas en el desempleo, la caída estrepitosa de 10% del volumen de inversión fija del sector privado y la reducción de 6% hasta US\$768 millones de las remesas familiares, derivados de la recesión económica mundial en 2009¹¹³.

Las costumbres mercantiles, que son defendidas con ahínco por los grupos financieros, delimitan la menor demanda de crédito junto al creciente monto de los depósitos observados en los años pasados, las que condujeron a una gran liquidez en los bancos, hecho que debió haber forzado a una baja de la tasa de interés activa, pero ésta, contradictoriamente se elevó. La tasa de interés activa dolarizada de corto plazo promedio ponderada del sistema financiero nacional pasó de 13.58% en diciembre de 2008 a 14.27% en diciembre de 2009. Tomando en cuenta lo anterior, una conveniencia nacional es que el Estado de Nicaragua regule la formación de las tasas de interés del crédito para el consumo con base en la tasa de interés entre particulares que publica mensualmente el Banco Central de Nicaragua¹¹⁴.

El paradigma neoclásico “dejad hacer, dejad pasar”, retomado por la escuela neoliberal, ha pasado a la historia y se necesita que el Estado regule

¹¹³ 4 de cada 10 familias nicaragüenses reciben remesas del exterior, de las cuales el 95% de esas son invertidas en su consumo. El 63% de las remesas proviene de Estados Unidos, el país que fue más golpeado por la reciente recesión económica mundial.

¹¹⁴ Que podrá ser pactada libremente entre el emisor y el usuario, en base a lo establecido en el artículo 46 de la Ley 314, LEY GENERAL DE BANCOS, INSTITUCIONES FINANCIERAS NO BANCARIAS Y GRUPOS FINANCIEROS”, y deja claramente en desventaja al tarjetahabiente pues el que suscribe es un contrato de adhesión, y la “libertad” que tiene para desplazarse es reducida debido a que los márgenes que se establecen son entre “tomarlo o dejarlo”. Hemos estudiado que la ley específica no hace más que avalar esta disposición, y se fundamenta afirmando que la relación entre el emisor de tarjeta de crédito y el usuario se establece bajo el principio de la buena fe, en los negocios; artículo 4 de la ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO”.



eficientemente al mercado financiero. Se suele decir que; “la mano invisible del mercado debe estar acompañada de la mano visible del Estado”¹¹⁵, y esta última podría contribuir a normalizar el diferencial de casi 46 puntos porcentuales que existe entre la tasa de interés anual de las tarjetas de crédito y la tasa de interés activa de corto plazo anual promedio ponderada en el sistema financiero de Nicaragua.

2.2.2. Financiamientos excesivos.

Los usuarios de las tarjetas tienen límites preestablecidos con respecto a las cantidades que pueden cargar a cada cuenta. Nunca se les requiere para que paguen la cantidad total cada mes. El cliente podrá hacer solo un pago mínimo cada mes y continuar pagando los intereses creados sobre el saldo pendiente, ya que si no pagan la deuda de una sola vez, el saldo o revolvente pendiente de pago va acumulando intereses a favor del banco. Si de una vez se paga el saldo total de la deuda no se pagarán intereses¹¹⁶.

El valor de la deuda por el uso del crédito bancario es directamente proporcional al tiempo de empleo del crédito otorgado, por lo que en la medida en que más demore el cliente en pagar la deuda contraída mediante el uso del crédito, más crecerá el interés a favor del banco.

¹¹⁵ Buscar el google talvez se encuentra quien enuncia esa cita.

¹¹⁶ Más allá de esto, la parte infine del párrafo segundo, artículo 4, de la ley 515, “LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO”, prevé que: “(...) si la obligación principal fuere cumplida en parte, los intereses moratorios se reducirán en la misma proporción”.



La entidad emisora de la tarjeta de crédito será la responsable de establecer cuáles serán las cuotas mínimas para el pago mensual¹¹⁷ y el monto de los cargos aplicables por el financiamiento del saldo pendiente.

El dinero que respalda la tarjeta de crédito no está avalado por el banco central, es una operación local de los diferentes bancos privados o de las demás entidades que emiten tarjetas, por tanto el hacer efectivo un cobro con una tarjeta de crédito depende de la solvencia del banco o la entidad emisora de la tarjeta. El dinero empleado nunca puede ser identificado como propiedad del tarjetahabiente, ha sido una especie de adelanto monetario que deberá reintegrar y pagar siempre por su empleo.

2.2.3. Descontrol en gastos del Titular.

En la actualidad las personas optan preferencialmente por usar, gestionar y realizar sus pagos con sus tarjetas (principalmente con las de crédito), que con dinero en efectivo, pero no se percatan del abuso en los gastos ocasionados por el mal uso de las tarjetas de crédito, en la actualidad existen tres consideraciones por la cual los usuarios caen demora para cumplir con sus pagos:

Primero: Los bancos observan un mayor riesgo en el pago y aumentan las tasas, perjudicando a los tarjetahabientes;

¹¹⁷ Que no podrá ser menor del 4% del saldo de principal según el artículo 15, literal “b”, de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, “NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO” y de esta manera evitar el agrandamiento del adeudo a largo plazo.



Segundo: La falta de un estudio adecuado para verificar la capacidad de pago y los niveles de ingresos; y tercero, las reestructuras de los créditos no entraron a tiempo¹¹⁸. El tiempo en que el pago se hace efectivo, depende de la naturaleza de la compañía emisora. Va desde una transferencia automática, en el caso de los bancos, hasta 48 horas en el caso de compañías emisoras especializadas.

Después de todo, esta pieza está dentro de aquellas promociones que invita a comprar ahora y comenzar a pagar dentro de los próximos dos o más meses. Y no sólo eso, sino que también existe la posibilidad de realizar pagos hasta en 48 o más plazos fijos dependiendo a las promociones o descuentos ofrecidos por el emisor¹¹⁹.

Para los especialistas en finanzas¹²⁰, el tener más de tres tarjetas de crédito es sumamente peligroso para las finanzas de los tarjetahabientes, no importando los ingresos ni la posición social que ellos tengan. La recomendación que se hace es siempre de tres tarjetas él como máximo que

¹¹⁸ Apesar que es obligación de los emisores de cerciorarse de la capacidad de pago y de endeudamiento de los futuros tarjetahabientes para que puedan de esta forma realizar la efectiva recuperación de los recursos. Para tal efecto, previo al otorgamiento de la tarjeta de crédito, el emisor deberá efectuar una evaluación exhaustiva del deudor adecuándose a lo establecido en el artículo 8, de la norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, "NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO".

¹¹⁹ Los premios, promociones o descuentos que ofrezcan los emisores, deberán ser reglamentados, contemplando en éstos las restricciones, plazos, naturaleza y formas de cumplimiento, y estarán supervisados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras. Los reglamentos deberán ser publicados en un medio de comunicación escrito de circulación nacional y en su sitio Web; párrafo segundo, artículo 20 de la ley 515, "LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO", y artículo 7, de norma contenida en la resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, "NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO".

¹²⁰ Adolfo Acevedo Vogl, comentarios ofrecidos a la prensa digital.



un trabajador debe tener, ya que los pagos no pueden exceder 30% del salario mensual por obvias razones. El simple hecho de tener una colección de tarjetas genera un descontrol total dentro de nuestras finanzas, como una tarjeta no es nominativa, se tiende a olvidar que el dinero que hay ahí no es pertenencia del usuario, no es nada más que un préstamo.

La mayor parte de los usuarios, estiman que comprar de forma inteligente simboliza aprovechar todas y cada una de las ofertas, descuentos y mensualidades sin intereses ofrecidas por los establecimientos a las que se pueden acceder haciendo uso de las tarjetas de las que son titulares y mas que economizar, se incurre en un pronto descontrol en sus gastos.



V. Estudio comparativo de regulación de tarjetas entre ordenamientos jurídicos foráneos y el cuerpo legal Nicaragüense.

Para terminar de comprender cuál es el alcance de nuestra legislación sobre tarjetas, proponemos hacer una leve comparación con ordenamientos jurídicos de países en los que la actividad de las tarjetas tenga un mayor tiempo de usanza, y posea por tanto, mayores perspectivas regulatorias en cuanto al tema se refiere. Creemos necesario un estudio de derecho comparado a consecuencia de que nuestro cuerpo legal es joven y por tal motivo es muy criticado (en ocasiones por inoperante y en otras por ineficiente) por los usuarios de tarjetas de crédito y por los analistas financieros nacionales.

Para tal efecto nos remitiremos a los ámbitos regionales y continentales, abordando los aspectos regulados, por los que estimamos, son los ordenamientos que contienen los elementos olvidados por nuestro ordenamiento jurídico nacional.

1. En el ámbito Regional.

Entendemos el ámbito regional aquellos ordenamientos pertenecientes a los países situados en la región centroamericana.

1.1. Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito de Costa Rica.

Inicialmente, para hacer una comparación más adecuada estudiaremos a uno de nuestros vecinos más próximos. En marzo del 2010 entra en vigencia en la república de Costa Rica el “REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y



DÉBITO”. Debemos tener en cuenta las consideraciones que se hicieron para la creación de tal norma, ya que son circunstancias socioeconómicas y legislativas distintas a las nuestras sin lugar a duda, y el marco en el que se orienta el mencionado reglamento tiene ciertos matices distintos a la legislación que regula la materia en nuestro país. Conozcámoslas entonces:

- ★ En primer lugar; los derechos de los consumidores y de los usuarios en materia de salud, ambiente, seguridad e intereses económicos, tienen carácter de constitucional según el numeral 46 de la Constitución Política de ese país¹²¹, numeral en el que además se establece la obligación del Estado de apoyar los organismos que constituyan aquellos en defensa de sus Derechos. El mismo obliga también a los comerciantes y al productores, entre otras cosas, a informar suficientemente al consumidor de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo; garantizar todo bien o servicio y abstenerse a realizar publicidad que induzca a error o engaño al consumidor;

- ★ Que en ese país, la utilización de tarjetas de crédito y débito constituyen un medio de pago, sustituto del dinero en efectivo, lo que ha estimulado la intensificación de su uso¹²²;

¹²¹ Cuya última reforma es de fecha de ..., en la cual se integran este tipo de preceptos que son de interés actual.

¹²² Poner la cantidad de usuarios de tarjetas de crédito en costa rica.



- ★ Que resulta necesario regular aspectos relativos a la información sobre las transacciones que, con cargo a las cuentas corrientes o de ahorro se hagan mediante la utilización de tarjetas de débito, y;
- ★ Que con la publicación en ese país para marzo de 2002 de la Ley Nº 8220, “LEY DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO DEL EXCESO DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS”, se le otorgó a la Administración, bajo los principios de racionalidad, celeridad y precisión, un mecanismo ágil a fin de eliminar las omisiones, los abusos y excesos de requisitos y trámites que han venido afectando al administrado en su quehacer con la Administración, entre otras.

Como vemos, se desarrolla en un marco sumamente proteccionista al consumidor, y otro aspecto importante es la inclusión de las tarjetas de debito ya que se hace el reconocimiento de que su empleo ha tomado gran auge y es también necesaria su regulación.

1.1.1. Regulación de la tarjeta de débito.

Adentrados en el estudio del reglamento nos encontramos con disposiciones específicas referentes a la regulación de tarjetas de débito, el artículo segundo, numeral 28, encontramos la definición de ese instrumento: *“Tarjeta de débito: Instrumento financiero que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, que se utiliza como medio de pago por las compras de bienes y servicios, cuyo cargo se hace de manera automática e instantánea contra*



los fondos que el tarjetahabiente disponga en una cuenta corriente o de ahorro en una entidad financiera. Permite además realizar retiros y otras transacciones en cajeros automáticos.”

Continuando en el reglamento, vemos que el artículo 6, obliga a los emisores a informar a los tarjetahabientes todas las condiciones generales que afecten la emisión y el uso de las tarjetas de débito, los derechos y obligaciones de las partes, los costos de cargos y servicios, emisión de estados de cuenta, reversiones, reclamos y responsabilidades. Esas condiciones podrán ser incluidas en el contrato de cuenta corriente o de ahorro o en cualquier otro documento que para este fin disponga el emisor¹²³.

1.1.2. Del estado de cuenta para los usuarios de tarjetas de debito.

Como hemos estudiado, es un deber de los emisores el envío de los estados de cuenta de las tarjetas de crédito a sus domicilios, los que contienen los pagos realizados por el usuario con la mismas, esto fundado en que los usuarios deben llevar un control de los gastos hechos con el instrumento y verificar cual es el adeudo que se adquiere con la entidad emisora de la tarjeta.

Sin embargo, el hecho de que al hacer uso de tarjetas de debito no se adquiriera la deuda que se adquiere en el caso de las tarjetas de crédito por estar afiladas a una apertura de crédito, no quiere decir que los emisores

¹²³ Nótese que la disposición no obliga a los emisores a incluir las condiciones generales de las tarjetas de debito, pues a pesar de todo, los contratos de los que ellas surgen no conllevan obligatoriamente la emisión del instrumento, siempre la emisión queda a discreción del suscriptor del contrato de cuenta corriente o de ahorros.



están desobligados a prestar la información que sirva al usuario para llevar control de sus gastos. El reglamento que entiende de las tarjeteas en el ordenamiento jurídico costarricense, obliga a los emisores a enviar también a los tarjetahabientes de débito, los estados de su cuenta corriente o de ahorro al menos cada tres meses, aunque si el usuario solicitara la información actualizada de su cuenta en el momento que él lo desee, el primero (el emisor), no podrá negársela bajo ninguna circunstancia¹²⁴.

1.1.3. Del contenido del Estado de Cuenta de la tarjeta de débito.

El estado de cuenta la cuenta corriente o de ahorro de la que está suscrita la tarjeta de débito, según el artículo 19 del “REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO” de Costa Rica debe contener lo siguiente:

- ★ **Identificaciones;** Nombre y cédula jurídica del emisor, marca de la tarjeta, nombre y dirección del tarjetahabiente e identificación de la cuenta. Esta información debe aparecer en el encabezado del estado de cuenta.
- ★ **Descripciones;** Enumeración explícita de las transacciones realizadas o autorizadas por el tarjetahabiente donde se incluya lo siguiente: el concepto, la fecha, el establecimiento, lugar, monto en colones o dólares según sea el caso.
- ★ **Detalles financieros;** En rubros separados deben aparecer:
 - ★ La fecha de corte;

¹²⁴ Párrafo segundo, artículo 13 del “REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO” de Costa Rica.



- ★ Fecha de la transacción;

 - ★ Tasa de interés pasiva anual;

 - ★ Monto por interés pasivo sobre los saldos;

 - ★ Seguros;

 - ★ Cargos y comisiones desglosadas;

 - ★ Saldo anterior, y;

 - ★ Depósitos y otros débitos o crédito aplicado a la cuenta.
- ★ **Intereses en Tarjetas de Débito;** El Estado de Cuenta deberá indicar la tasa de interés pasiva y el monto generado por aplicación de esta tasa que devengan los saldos a favor del consumidor, así como, la forma en que dicho monto se calcula.
- ★ **Sobregiros en Tarjetas de Débito:** En los casos en que se presente un sobregiro en la cuenta de una tarjeta de débito, no podrán incluirse cargos no establecidos o previstos en el contrato y sus modificaciones.
- 1.1.4. De la regulación de los establecimientos afiliados.**

Otro punto de interés en el reglamento costarricense es la regulación que se hace de los establecimientos afiliados.



El artículo 26 del “REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO” de Costa Rica, establece cuales serán los deberes de los afiliados sin perjuicio de los deberes que debe cumplir en lo establecido en la “LEY DE PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR”.

Estas son:

- ★ Identificar en un lugar visible las marcas de tarjeta que acepta.
- ★ Aceptar las tarjetas de crédito y débito identificadas en su establecimiento.
- ★ Solicitar al tarjetahabiente identificación con foto a efectos de comprobar su identidad.
- ★ No podrá establecer recargos por el uso de las tarjetas de crédito o débito, en perjuicio del consumidor.
- ★ No podrá establecer mínimos de compra ni eliminar descuentos por el uso de la tarjeta de débito y crédito.
- ★ Exigir al tarjetahabiente, la firma del comprobante de pago, sin importar el monto de la compra, Asimismo, debe entregar copia del comprobante de pago en todos los casos. Las transacciones que se



realicen por medios electrónicos se registrarán por los procedimientos de seguridad usuales y por la normativa vigente.

Independientemente del tipo de transacción, el comprobante de pago deberá tener enmascarada o encubierta la información de la tarjeta.

1.1.5. De los dispositivos para procesar transacciones¹²⁵.

El reglamento establece también que los establecimientos deberán tener siempre a la vista de los consumidores las máquinas procesadoras de transacciones mediante tarjetas de crédito y débito, de forma tal que el tarjetahabiente no la pierda de vista durante la operación de pago.

De igual forma en aquellos establecimientos, en que por su naturaleza los pagos se realicen en un lugar distinto de la caja, deberán contar con los medios o la tecnología adecuada, para que el tarjetahabiente no pierda de vista su tarjeta al momento de realizar el pago del bien o servicio¹²⁶.

1.1.6. De los Deberes de los tarjetahabientes.

Para finalizar el análisis, encontramos una de las disposiciones del reglamento que consideramos muy importante también y que no se

¹²⁵ Artículo 27 del “REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO” de Costa Rica.

¹²⁶ Tal disposición legal es en sentido preventivo para evitar el extravío o sustracción de la tarjeta, incluyendo también la sustracción de datos de seguridad, clonación de la tarjeta o simplemente los cobros no autorizados. De hecho se le impone esta responsabilidad indistintamente al comercio afiliado como también a cualquier otra entidad participante de la relación que se vea involucrada en el procesamiento de las tarjetas en base al artículo 29. “REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO” de Costa Rica.



encuentra en nuestro ordenamiento jurídico, esta es la que impone deberes a los tarjetahabientes. Pensamos que es relevante debido a que se necesita regular la actividad del usuario de tarjetas pues no solamente imponiendo obligaciones a los demás intervinientes en el sistema es como se logra dar una aplicación correcta al instrumento. Es un hecho que el usuario esta expuesto a muchas circunstancias en las que puede ser victima de fraude, pero en el mismo orden, es responsabilidad del mismo darle buen uso a la tarjeta y evitar así no solamente los fraudes que este pueda cometer, sino que incurra en conductas que puedan resultar perjudiciales para el mismo.

Por tal razón es que en el artículo 30 del “REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO” de Costa Rica, impone los deberes de todas aquellas personas que utilicen tarjetas de crédito y débito:

Estos son:

- ★ Cumplir con sus obligaciones de pago.
- ★ Usar en forma personal la tarjeta de crédito y débito y, abstenerse de revelar las claves de acceso a los cajeros y otros sistemas electrónicos.
- ★ Antes de firmar los comprobantes de pago, verificar el importe y la veracidad de la información.



- ★ Solicitar y guardar los comprobantes de pago y demás documentos de compra de bienes y utilización de servicios.

- ★ Velar por el uso de las tarjetas adicionales que solicite.

- ★ Indicar al emisor y mantener actualizado el domicilio, fax, dirección postal o electrónica, o cualquier otro medio de información pertinente a efectos de que éste le remita los estados de cuenta y cualquier otra información relacionada con el manejo de la tarjeta.

- ★ Reportar al emisor el no recibo de los estados de cuenta, en el plazo que se haya establecido contractualmente, salvo que la Ley u otros Reglamentos establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo más beneficioso al tarjetahabiente.

- ★ Verificar las tasas de interés y otros cargos que le efectúe el emisor, así como los procedimientos para plantear a tiempo sus reclamos sobre los productos y servicios que adquiera por medio de la tarjeta de crédito o débito.

- ★ Efectuar los reclamos en el plazo establecido en el contrato, salvo que la Ley u otros Reglamentos establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo más beneficioso al tarjetahabiente.



- ★ Reportar al ente emisor el robo o pérdida de la tarjeta, una vez conocido el hecho.

1.2. Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito del Salvador.

Seguidamente, abordaremos la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador, creada por el decreto Legislativo No. 181, del 12 de noviembre de 2009. El objeto de la misma es según su primer artículo establecer el marco jurídico del sistema de tarjetas de crédito y consecuentemente regular las relaciones que se originan entre todos los participantes del sistema, así como de estos participantes con el Estado.

1.2.1. Del sistema de Tarjetas de crédito.

El mismo artículo primero, da una definición amplia del sistema al que se integran las tarjetas de crédito, este debe ser entendido como el *“conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales, cuya función principal consiste en servicios de administración de cuentas, de tarjetahabientes y comercios o instituciones afiliadas al sistema, a partir de un contrato de apertura de crédito; y su finalidad es posibilitar a los tarjetahabientes la realización de operaciones de compra de bienes y servicios en comercios o instituciones afiliadas al sistema o anticipo de dinero en efectivo en instituciones financieras y en dispensadores autorizados por el emisor; y que, los tarjetahabientes son responsables del pago al emisor, y éste a los adquirentes, quienes a su vez pagan a sus comercios o instituciones afiliadas, de acuerdo a los términos de los contratos, incluyendo los tipos de emisiones*



de tarjetas de crédito que limitan su uso a un solo comercio o institución afiliada.”.

1.2.2. De la fiscalización¹²⁷.

En la legislación salvadoreña la fiscalización del sistema de tarjetas está a cargo de la Superintendencia del Sistema Financiera, a la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles y del Instituto Salvadoreño de fomento Cooperativo, dependiendo la categoría a la que pertenezcan los emisores de tarjetas de crédito.

La fiscalización de los emisores, coemisores, administradores o gestores de tarjetas de crédito corresponderá a la Superintendencia del Sistema Financiera, cuando estos sean bancos, sociedades miembros de un conglomerado financiero, Bancos Cooperativos, Sociedades de Ahorro y Crédito, Federaciones de Bancos Cooperativos y otras sociedades que de conformidad a sus respectivas leyes estén sujetas a su supervisión, teniendo dicha Superintendencia la facultad de emitir las normas técnicas para facilitar la aplicación de esta Ley.

Corresponderá a la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles fiscalizar a las personas jurídicas sometidas a su vigilancia de conformidad a su Ley de creación, cuando éstas emitan, administren o gestionen tarjetas de crédito; y podrá dictar las normas técnicas necesarias para facilitar el cumplimiento de esta Ley.

¹²⁷ Artículo 4 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.



Corresponderá al Instituto Salvadoreño de fomento Cooperativo fiscalizar a las Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Préstamo cuando estén autorizadas para emitir, administrar o gestionar tarjetas de crédito; y podrá dictar las normas técnicas necesarias para facilitar el cumplimiento de esta Ley.

Los entes supervisores en el desarrollo de su labor de fiscalización y vigilancia de los emisores o coemisores de tarjetas de crédito, en el ámbito de su competencia, deberán informar a la Defensoría del Consumidor sobre los hechos que a ésta le corresponda conocer conforme a su Ley de creación. De igual manera la Defensoría del Consumidor, cuando sea pertinente, deberá informar a la Superintendencia respectiva.

1.2.3. Del contenido de la tarjeta de crédito¹²⁸.

Un detalle particular de esta ley, es que impone aparte del contenido de los contratos, cuál será el contenido del instrumento en sí, con lo que asegura el carácter de intransferible del mismo y este deberá ser el siguiente:

- ★ Nombre y firma cuando el titular sea persona natural.

- ★ Razón o denominación social cuando el titular sea persona jurídica. En este caso deberá adicionarse el nombre y firma de la persona natural autorizada para su uso.

¹²⁸ Artículo 5 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.



- ★ Marca de la tarjeta.
- ★ Fecha de emisión y vencimiento.
- ★ Denominación de la institución emisora, coemisora o ambas de la tarjeta de crédito.
- ★ Numeración codificada de la tarjeta de crédito.
- ★ Número de cuenta o número interno de inscripción.
- ★ También se podrá incluir códigos, claves y demás características técnicas que permitan su adecuada utilización, cuando operen con cajeros automáticos u otros dispositivos electrónicos. Es responsabilidad del titular o de la persona natural autorizada firmar la tarjeta de crédito en el momento que la reciba.

1.2.4. De las relaciones entre Adquiriente y el comercio afiliado.

1.2.4.1. Del Adquirente.

Según esta legislación, el “*Adquiriente*”¹²⁹ es la entidad que brinda el servicio de autorización y liquidación de operaciones a los comercios o instituciones afiliadas, que puede ser una empresa especializada o bien el mismo Emisor

¹²⁹ Artículo 2, literal “g” de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.



de la tarjeta, sin embargo es abordado separadamente para darle una mejor perspectiva a la actividad que se realiza en esta relación jurídica.

1.2.4.2. **Del contrato de afiliación.**

La ley ampara la relación contractual que se origina entre el Adquiriente y el Establecimiento Afiliado bajo la figura del contrato de afiliación, por consiguiente permite que se puedan fijar comisiones como consecuencia bien sea de los pagos por los bienes y/o servicios que este adquiera o del dinero efectivo que el comercio afiliado proporcione al tarjetahabiente, las cuales serán remuneradas al Adquiriente. La ley también prohíbe aplicar comisiones que no hayan sido pactadas mediante el contrato de afiliación.

1.2.4.3. **De las obligaciones del Adquirente y del Establecimiento Afiliado¹³⁰.**

La ley impone una serie de obligaciones a los dos sujetos intervinientes en esta relación; al Adquirente con respecto al Establecimiento Afiliado, en cuanto a lo que el primero debe suministrar al segundo para que este último sea capaz de completar la transacción que el usuario pretende realizar utilizando la tarjeta; y al Establecimiento Afiliado al momento de que este, en base a los que ha convenido con el Adquirente, realiza la transacción con el titular de la tarjeta.

¹³⁰ Artículos 32 y siguientes de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.



Estas son:

Al adquirente:

- ★ Disponer de los medios necesarios para inhabilitar las operaciones por suspensiones de tarjetas de crédito, sin importar la causa además de dejar claro que la falta o falla de este medio de ninguna manera perjudicará al comercio afiliado.
- ★ Proveer al Establecimiento Afiliado de los medios de consulta necesarios que garanticen la seguridad de las operaciones.
- ★ No limitar a los comercios afiliados de bienes o servicios, la libertad de éstos de fijar precios con descuentos o promociones entre ventas en efectivo y con tarjetas de crédito.
- ★ Dar un trato equitativo a los comercios afiliados sin imponer comisiones en detrimento de medianos y pequeños comercios afiliados.

A los Establecimientos Afiliados:



- ★ Verificar la identidad del tarjetahabiente y consultar la habilitación de la tarjeta a través de los medios que para tal efecto han sido provistos por el adquirente.
- ★ Entregar al tarjetahabiente la copia del comprobante de la operación, excepto en las operaciones que no existe presencia física de la tarjeta.
- ★ Entregar al adquirente las órdenes de pago debidamente autorizadas por el tarjetahabiente cuando lo requiera.
- ★ No aumentar el precio del bien o servicio por compras con la tarjeta de crédito, ni tampoco diferenciar estos bienes o servicios por compras en efectivo.

1.2.5. De las Infracciones, Sanciones y procedimientos para su imposición.

El capítulo quinto de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador, se dedica en su totalidad a imponer las Infracciones y Sanciones así como cual será el procedimiento para su imposición, y para tal fin, se cuales serán atendidos por la Superintendencia del Sistema Financiero, la



Superintendencia de Obligaciones Mercantiles y el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo, según corresponda¹³¹.

El artículo 37 de ese cuerpo normativo insta a los principios de legalidad y culpabilidad para las infracciones cometidas en contra de la misma, de tal manera que aquellas que sean imputables a los emisores, coemisores y comercios afiliados, se les será sancionados administrativamente (sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que puedan incurrir) según los grados de gravedad leves, graves y muy graves, en los casos y en la forma que analizaremos de inmediato:

1.2.5.1. De las Infracciones leves¹³²:

Se entenderán como infracciones leves las acciones u omisiones siguientes:

- ★ La utilización directa o por terceros contratados por el emisor o coemisores de medios injuriosos, difamatorios o trato abusivo, en perjuicio del tarjetahabiente, en la gestión de cobros.

- ★ Hacer cargos al recibir del tarjetahabiente pagos anticipados.

- ★ Engañar al tarjetahabiente por medio de promociones u ofertas dirigidas a su domicilio.

¹³¹ Artículo 36 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.

¹³² Artículo 39 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.



- ★ Incumplir la obligación relativa a proporcionar el historial crediticio del tarjetahabiente cuando sea solicitado por éste.
- ★ El incumplimiento por parte del emisor o coemisor del deber que la ley le impone de no exhibir al público en sus establecimientos y publicidad la tasa de interés nominal máxima, efectiva máxima, tasa de interés moratoria máxima, comisiones y recargos, aplicables a cada tipo de tarjetas que emitan¹³³.
- ★ Incumplimiento de las obligaciones de los comercios afiliados que se establecen en el cuerpo de la ley que analizamos en el acto.
- ★ Cualquier infracción de la Ley, que no se encuentre tipificada como infracción grave o muy grave.

Estas infracciones serán sancionadas con una multa que puede ir desde veinticinco hasta cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos establecidos para el sector comercio y servicios en ese país¹³⁴.

1.2.5.2. De las Infracciones graves¹³⁵.

Se entenderán como infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes:

¹³³ Artículo 21 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.

¹³⁴ Artículo 43 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.

¹³⁵ Artículo 40 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.



- ★ Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos al tarjetahabiente a cuenta de bienes o servicios administrados o suministrados por el emisor o coemisor, cuando no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el tarjetahabiente.
- ★ El rechazo del uso de la tarjeta de crédito del tarjetahabiente por parte del comercio afiliado, por razones imputables a la relación de éste con el Adquiriente.
- ★ El incumplimiento a cualquiera de las cláusulas de los contratos regulados por la Ley.
- ★ El incumplimiento por el Emisor de utilizar los métodos de cálculos de intereses establecidos en la ley¹³⁶.
- ★ El incumplimiento del Emisor de los deberes referentes al estado de cuenta¹³⁷.
- ★ La no proporción del Emisor a los comercios afiliados de los medios de consulta necesarios que garanticen la seguridad de las operaciones¹³⁸.

¹³⁶ Artículo 22 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.

¹³⁷ Artículos 23 y 24 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.

¹³⁸ Artículo 33 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.



- ★ limitar a los comercios afiliados de bienes o servicios, la libertad de éstos de fijar precios con descuentos o promociones entre ventas en efectivo y con tarjetas de crédito¹³⁹.
- ★ El incumplimiento por parte del Establecimiento Afiliado de las obligaciones que se le imponen al momento de ejecutar la transacción con la tarjeta¹⁴⁰.
- ★ La reincidencia en infracciones leves.

Las infracciones graves se sancionarán con multa desde cincuenta y uno hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos establecidos para el sector comercio y servicios en ese país¹⁴¹.

1.2.5.3. De las Infracciones muy graves¹⁴².

Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes:

- ★ El incumplimiento de la resolución de reversión de la operación o cargo incorrectamente efectuado, emitida por las autoridades facultadas para ello.

¹³⁹ Artículo 34 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.

¹⁴⁰ Artículo 35 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.

¹⁴¹ Artículo 44 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.

¹⁴² Artículo 41 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.



- ★ Exigir al tarjetahabiente la firma de títulos valores o documentos en blanco para garantizar las obligaciones del tarjetahabiente.
- ★ Cobrar intereses, comisiones y recargos en contravención a las disposiciones de la Ley.
- ★ Establecer cláusulas sin efecto legal.
- ★ Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección del ente supervisor respectivo, o negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones.
- ★ Establecer cláusulas distintas, en los contratos, a las aprobadas y registradas por los entes supervisores, siempre que no se trate de contratos con personas jurídicas en los que se negocian cláusulas especiales o que no estén de acuerdo a las establecidas en la Ley.
- ★ La falta de cualquier requisito o condiciones que deba contener o reunir el contrato.
- ★ La contratación indiscriminada¹⁴³.

¹⁴³ Artículo 8 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.



- ★ Compensar las deudas del tarjetahabiente con los fondos de operaciones distintas a las de la tarjeta, sin que exista una autorización por escrito de parte del primero¹⁴⁴.
- ★ El no cumplimiento del emisor de las obligaciones que le son impuestas al momento de terminación de la relación contractual¹⁴⁵.
- ★ La no emisión al tarjetahabiente, del comprobante del reclamo al estado de cuenta¹⁴⁶.
- ★ La no resolución por parte del emisor del reclamo al estado de cuenta en tiempo y forma¹⁴⁷.
- ★ La imposición del Emisor de cláusulas en el contrato que impliquen exoneración de responsabilidad de cualquiera de las partes que intervengan directa o indirectamente en la relación contractual¹⁴⁸.
- ★ El no guardar confidencialidad de la información referente al tarjetahabiente, los negocios afiliados y a las transacciones que estos realicen, excepto aquella información que sea requerida por autoridad competente o que sea compartida por el emisor o coemisor con

¹⁴⁴ Artículo 10 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.

¹⁴⁵ Artículo 14 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.

¹⁴⁶ Artículo 25 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.

¹⁴⁷ Artículo 26 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.

¹⁴⁸ Artículo 55 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.



instituciones autorizadas por los entes supervisores para el procesamiento de información crediticia, o que el tarjetahabiente previamente haya autorizado proporcionar¹⁴⁹.

★ La reincidencia en infracciones graves.

Todas las infracciones muy graves, se sancionarán con multa desde doscientos un hasta ochocientos salarios mínimos mensuales urbanos establecidos para el sector comercio y servicios en ese país a excepción de la contratación indiscriminada a la cual le será sancionada siempre con el límite máximo de multa¹⁵⁰.

1.2.5.4. De la aplicación de las sanciones¹⁵¹.

El afectado puede presentar directamente su denuncia, o bien, esta puede ser hecha por la Defensoría por del Consumidor de ese país, ante la Superintendencia del Sistema Financiero, la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles o el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo, los que podrán, motivados por la demanda o de oficio, aplicar a los emisores, coemisores o comercios afiliados, según la gravedad de las violaciones a la ley y a la reincidencia en las mismas una vez agotado el proceso

¹⁴⁹ Artículo 56 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.

¹⁵⁰ Artículo 45 de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.

¹⁵¹ Artículo 42 y siguientes de la “LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO” del Salvador.



correspondiente, en el que se establezca la violación, las siguientes sanciones:

- ★ Multas.
- ★ Suspensión de la facultad para emitir o coemitir tarjetas de crédito.
- ★ Cancelación de la facultad para emitir o coemitir tarjetas de crédito.

Para la determinación de la multa se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- ★ El impacto en los derechos del tarjetahabiente
- ★ El grado de intencionalidad del infractor.
- ★ El grado de participación en la acción u omisión, beneficio obtenido y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según el caso.

Para los efectos del inciso anterior, la reincidencia o el incumplimiento reiterado, se entenderán como la comisión de una infracción después de haber sido sancionado en más de una ocasión por la misma infracción, dentro del plazo de un año. Se considera reincidencia cuando se trate de



infracciones que afecten derechos colectivos y/o difusos originados por la misma causa a partir de la última sanción impuesta.

Las multas que se impongan en el procedimiento sancionatorio, ingresarán al Fondo General de la Nación, a través de cualquiera de las Colecturías del Servicio General de Tesorería o en las Agencias Bancarias del Sistema Financiero, debidamente autorizadas por el Ministerio de Hacienda.

En caso de reincidencia de infracciones muy graves, deberá ordenarse la suspensión de la facultad de emitir o coemitir tarjetas de crédito por un plazo no mayor de un año. No obstante, los emisores o coemisores deberán continuar administrando los contratos de apertura de crédito ya otorgados, para no afectar los derechos adquiridos de los tarjetahabientes.

Los entes supervisores deberán llevar un registro público de sus resoluciones firmes.

2. En el ámbito Continental (Latinoamérica).

Al hacer alusión al ámbito continental, nos referimos a la región latinoamericana, todos los ordenamientos jurídicos pertenecientes a los países del continente americano, países comprendidos entre los Estados Unidos Mexicanos, hasta tierra de fuego en Chile. Esta demás decir que en este punto, abordaremos más que nada los ordenamientos sudamericanos pues ya fue abordada la región centroamericana (en el ámbito regional).



2.1. Ley de Tarjetas de Crédito de Argentina.

En Argentina, lo concerniente a regulación de tarjetas, es atendido por la ley número 25.065, “TARJETAS DE CRÉDITO”, que tiene vigencia desde el año 1998, pero que su última actualización es de septiembre del año 2007. A pesar de que el nombre de la ley hace únicamente alusión a las tarjetas “de Crédito”, especifica que sus disposiciones regulan los diversos aspectos vinculados con el sistema de Tarjetas de Crédito, Compra y Débito además de las relaciones entre el emisor y titular o usuario y entre el emisor y proveedor. La ley se basa según las disposiciones de los siguientes cuerpos legislativos:

Decreto 15/99, sancionado el 06.01.99 (B.O. 14.01.99)

Decreto 1387/01, sancionado el 01.11.01 (B.O. 02.11.01)

Ley de tarjetas de credito 26.010, sancionado el 16.12.04 (B.O. 11.01.05)

2.1.1. Del sistema de tarjetas de crédito.

Aspecto trascendental de la ley, es la concepción de la tarjeta dentro de un sistema que ella misma establece. El sistema es entendido como “*El conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales*” cuya finalidad es:



- ★ Posibilitar al usuario efectuar operaciones de compra o locación de bienes o servicios u obras, obtener préstamos y anticipos de dinero del sistema, en los comercios e instituciones adheridos.

- ★ Diferir para el titular responsable el pago o las devoluciones a fecha pactada o financiarlo conforme alguna de las modalidades establecidas en el contrato.

- ★ Abonar a los proveedores de bienes o servicios los consumos del usuario en los términos pactados.

2.1.2. De las relaciones entre Emisor y Establecimiento Afiliado.

Como hemos visto la adecuada inclusión del Establecimiento Afiliado al sistema de tarjetas en el ordenamiento Argentino es de mucho valor para la adecuada regulación de las relaciones surgidas en la actividad del instrumento.

La ley dedica el título segundo de su cuerpo a regular las relaciones entre el emisor y el Establecimiento afiliado (entendido en ella como proveedor).

2.1.3. Del contrato entre el Emisor y el proveedor¹⁵².

Es un hecho que si se constituye una relación jurídica entre estos dos sujetos debe ser a partir de un contrato entre ellos, la legislación argentina exige

¹⁵² Artículo 38 de la “LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO” de Argentina.



entonces que además de que deben existir tantos ejemplares de contratos como partes contratantes haya y de un mismo tenor, el contrato tipo entre el Emisor y el Establecimiento Afiliado deberá contener como mínimo:

- ★ Plazo de vigencia.
- ★ Topes máximos por operación de la tarjeta de que se trate.
- ★ Determinación del tipo y monto de las comisiones, intereses y cargos administrativos de cualquier tipo.
- ★ Obligaciones que surgen de la presente ley.
- ★ Plazo y requisitos para la presentación de las liquidaciones.
- ★ Tipo de comprobantes a presentar de las operaciones realizadas.
- ★ Obligación del proveedor de consulta previa sobre la vigencia de la tarjeta.

2.1.3.1. **Deber de información**

Según el artículo 32 de la ley, es obligación del Emisor, sin cargo alguno, suministrar a los proveedores lo siguiente:



- ★ Todos los materiales e instrumentos de identificación y publicaciones informativas sobre los usuarios del sistema.
- ★ El régimen sobre pérdidas o sustracciones a los cuales están sujetos en garantía de sus derechos.
- ★ Las cancelaciones de tarjetas por sustracción, pérdida, voluntarias o por resolución contractual.

A su vez el artículo 33, se le impone el deber al Emisor de informar inmediatamente a los proveedores sobre las cancelaciones de Tarjetas de Crédito antes de su vencimiento sin importar la causa, dejando claro también que de ninguna manera la falta de información perjudicará al proveedor.

2.1.4. De las obligaciones del Establecimiento Afiliado.

El artículo 37 de la “LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO” de Argentina, impone al Establecimiento Afiliado las siguientes obligaciones:

- ★ Aceptar las tarjetas de crédito que cumplan con las disposiciones de la ley.
- ★ Verificar siempre la identidad del portador de la tarjeta de crédito que se le presente.



- ★ No efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta.

- ★ Solicitar autorización en todos los casos.

2.1.5. De la responsabilidad del Establecimiento Afiliado.

En la legislación argentina, el Establecimiento Afiliado solo será responsable en el caso de que los importes sujetos de reclamo por parte del usuario ya hayan sea cobrados efectivamente por el emisor al usuario de la tarjeta. Esto ya que si fuese cierto el reclamo del titular, el emisor se supone, ya ha satisfecho el pago por el bien o servicio que adquirió el titular de la tarjeta (liberándose de tal manera de toda responsabilidad), quedando claro entonces la transgresión hecha por el Establecimiento Afiliado¹⁵³.

2.2. Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás Tarjetas de Financiamientos o Pago Electrónico de Venezuela.

Ahora nos remitimos a ordenamiento jurídico venezolano, en el que la ley encargada de regular la materia de tarjetas es la “LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, PREPAGADAS Y DEMÁS TARJETAS DE FINANCIAMIENTOS O PAGO ELECTRÓNICO” de septiembre de 2008, como vemos a simple vista,

¹⁵³ Artículo 34 de la “LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO” de Argentina.



esta ley es mas amplia que las otras que hemos analizado hasta el momento en cuanto a regulaci3n de instrumentos se refiere. Ciertamente, su art3culo primero (que es que precisa su objeto) dice que la ley *“tiene por objeto regular, todos los aspectos vinculados con el sistema y operadores, de tarjetas de cr3dito, d3bito, prepagadas; y dem3s tarjetas, de financiamiento o pago electr3nico (...)”*.

La legislaci3n, en su art3culo segundo, brinda los conceptos de las tarjetas, estos son;

- ★ **Tarjeta de cr3dito:** instrumento magn3tico, electr3nico o de cualquier otra tecnolog3a de identificaci3n del o la tarjetahabiente que acredita una relaci3n contractual entre el emisor y el o la tarjetahabiente, en virtud del otorgamiento de un cr3dito a corto plazo o l3nea de cr3dito a favor del segundo el cual podr3 ser utilizado para la compra de bienes, servicios, cargos autom3ticos en cuenta u obtenci3n de avances de dinero en efectivo, entre otros consumos.
- ★ **Tarjeta de d3bito:** instrumento magn3tico, electr3nico u otra tecnolog3a que permite al o la tarjetahabiente realizar consumos o hacer retiros de dinero en efectivo con cargo autom3tico a los haberes de su cuenta bancaria y que es emitida previa solicitud de parte del o la titular de la cuenta bancaria.
- ★ **Tarjeta propagada:** instrumento magn3tico, electr3nico u otra tecnolog3a en la que el o la tarjetahabiente o un tercero ha provisto al



emisor el monto hasta el cual puede realizar consumos con la misma. Este instrumento no se considera tarjeta de crédito independientemente de la marca que lo respalde.

- ★ **Tarjeta de financiamiento o pago electrónico:** todas aquellas tarjetas que como medio magnético, electrónico u otra tecnología permiten al o la tarjetahabiente realizar consumos o pagos en el país o en el exterior.

Además, esta ley también asume que las relaciones que surgen son variadas, y de esta manera reconoce que las tarjetas están integradas en un “sistema”, al igual que la legislación argentina, y aunque no concreta en alguna parte específica de su cuerpo legal una definición del mismo, el objeto de ella hace presumir que la entiende como el conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales, al establecer que la misma regula las relaciones no solamente entre el emisor y el tarjetahabiente, sino que también incluye las relaciones con los “negocios afiliados”.

2.2.1. Del Establecimiento Afiliado.

El capítulo tercero del cuerpo normativo, se dedica enteramente a imponer las obligaciones del Negocio Afiliado, este está obligado a respetar los términos de la contratación entre el o la tarjetahabiente y el emisor, así como a dar fiel cumplimiento a las obligaciones establecidas en el “DECRETO CON RANGO, VALOR Y FUERZA DE LEY PARA LA DEFENSA DE LAS PERSONAS



EN EL ACCESO A LOS BIENES Y SERVICIOS”¹⁵⁴ de ese país, además debe cumplir con lo siguiente:

- ★ Identificar en un lugar visible las marcas de tarjetas que acepta.
- ★ Exigir en todo caso la identificación de los y las tarjetahabientes a los fines de resguardar la seguridad del uso al o la titular o autorizado o autorizada.
- ★ Aceptar las tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, identificadas en su negocio; según el numeral anterior.
- ★ No podrá establecer recargos para el uso de la tarjeta de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.
- ★ No podrá establecer mínimos de compras, ni eliminar descuentos por el uso de la tarjeta de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.
- ★ No podrá adoptar cualquier medida que genere una desigualdad o discriminación entre los consumidores o consumidoras y usuarios o usuarias.

¹⁵⁴ Buscar fecha de publicación.



- ★ No podrá excluir las ofertas existentes en su negocio por el pago con tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento y pago electrónico.
- ★ Entregar el comprobante de las operaciones realizadas en todos los casos.
- ★ Resguardar los puntos de pago electrónico que mantenga en su negocio y garantizar el buen uso de los mismos por parte del personal encargado de manipularlos.

2.2.2. Del sistemas de cajeros automáticos o electrónicos.

La “LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, PREPAGADAS Y DEMÁS TARJETAS DE FINANCIAMIENTOS O PAGO ELECTRÓNICO” de Venezuela, establece una serie de disposiciones referentes al sistemas de cajeros que el Emisor tiene la obligación de cumplir.

Estas son;

- ★ Emitir tarjetas y colocar dispensadores de dinero o cajeros automáticos o electrónicos a la disposición de las personas con



discapacidad visual y física. Los dispensadores deberán ser de fácil acceso y utilización para estas personas¹⁵⁵.

- ★ Colocar en los dispensadores de dinero o cajeros automáticos o electrónicos, sistemas operativos tales como sistema de identificación biométrica, video o fotografía del rostro, o cualquier otro medio tecnológico, que registren las operaciones que los o las tarjetahabientes realicen en los mismos, sin que se vea el teclado. La información e imágenes registradas estarán sólo a disposición del o la tarjetahabiente y las autoridades competentes autorizadas por ley¹⁵⁶.

- ★ Identificar en el espacio en el cuál los dispensadores de dinero o cajeros automáticos o electrónicos se encuentren ubicados, el nombre del banco o de la empresa propietaria y su logo, en sitios claramente visibles del citado equipo; asimismo, deberá indicar el servicio de Red de Cajeros al cual está interconectado o pertenece. Igualmente, es de carácter obligatorio que cada dispensador de dinero o cajero automático o electrónico tenga en sitio claramente visible y de fácil acceso, un serial de identificación que además deberá estar disponible para personas con discapacidad visual¹⁵⁷.

¹⁵⁵ Artículo 21 de la “LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, PREPAGADAS Y DEMÁS TARJETAS DE FINANCIAMIENTOS O PAGO ELECTRÓNICO” de Venezuela.

¹⁵⁶ Artículo 22 de la “LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, PREPAGADAS Y DEMÁS TARJETAS DE FINANCIAMIENTOS O PAGO ELECTRÓNICO” de Venezuela.

¹⁵⁷ Artículo 23 de la “LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, PREPAGADAS Y DEMÁS TARJETAS DE FINANCIAMIENTOS O PAGO ELECTRÓNICO” de Venezuela.



- ★ Señalar en el recibo de la operación el monto de la transacción, retiro, o transferencia realizada y el saldo disponible, restando y especificando el cobro de comisiones o impuestos, en caso de que los hubiere¹⁵⁸.

Previa a la realización de la operación deberá darse la opción para que el usuario o la usuaria solicite un recibo, el cual deberá ser emitido por el cajero en cuestión; en caso de no ser posible por haberse agotado el material para la emisión del recibo, deberá informarse al o la tarjetahabiente dándole la posibilidad de continuar o cancelar la transacción ante tal imposibilidad. Lo dispuesto en este artículo aplica igualmente para los y las tarjetahabientes con discapacidad física, que utilicen este tipo de equipos.

2.2.3. De los débitos en cuentas bancarias y cargos en tarjetas de crédito¹⁵⁹.

Esta ley impone la prohibición explícita a los Emisores a debitar directamente de las cuentas bancarias de nómina que el usuario de la tarjeta tenga en cualquier entidad financiera, montos por concepto de pago de deudas adquiridas mediante operaciones de tarjetas de crédito, salvo que éste de su autorización por escrito, la cual siempre podrá ser revocable. Igualmente, los

¹⁵⁸ Artículo 24 de la “LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, PREPAGADAS Y DEMÁS TARJETAS DE FINANCIAMIENTOS O PAGO ELECTRÓNICO” de Venezuela.

¹⁵⁹ Artículo 17 de la “LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, PREPAGADAS Y DEMÁS TARJETAS DE FINANCIAMIENTOS O PAGO ELECTRÓNICO” de Venezuela.



bancos e instituciones financieras no podrán descontar de las cuentas bancarias y de las tarjetas de crédito que el cliente mantenga con la institución, ningún monto por concepto de servicios que el cliente a la clientela no haya solicitado.

En los casos en que los titulares de cuentas bancarias o tarjetahabientes notifiquen la resolución del contrato de domiciliación de pago, los bancos o instituciones financieras atenderán la notificación de manera inmediata, so pena de asumir los débitos o cargos indebidos.

2.2.4. Responsabilidad solidaria entre el Emisor y el Establecimiento Afiliado.

El emisor y el negocio afiliado serán solidariamente responsables por los daños y perjuicios ocasionados a los y las tarjetahabientes titulares o suplementarios de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, por las consecuencias del uso de la tarjeta o de la información provista¹⁶⁰.

2.2.5. Deberes del tarjetahabiente.

Esta ley impone a los tarjetahabiente también, los deberes que al hacer uso del instrumento del cual es titular tiene que cumplir.

Estos son:

¹⁶⁰ Artículo 63 de la “LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, PREPAGADAS Y DEMÁS TARJETAS DE FINANCIAMIENTOS O PAGO ELECTRÓNICO” de Venezuela.



- ★ Resguardar la tarjeta de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, con la debida diligencia.
- ★ Realizar puntualmente el pago de la tarjeta de crédito, si ha realizado alguna compra o ha hecho uso de ella.
- ★ Identificarse y usar en forma personal la tarjeta y no mostrar o confiar a nadie las claves de acceso a los cajeros y otros sistemas electrónicos.
- ★ Antes de firmar los comprobantes de pago, verificar el importe y la veracidad de la información.
- ★ Solicitar y guardar los comprobantes de pago y demás documentos de compra de bienes y utilización de servicios, hasta recibir el estado de cuenta y estar conforme con el mismo.
- ★ Velar por el correcto uso de la (s) tarjeta (s) suplementaria (s) que solicite.
- ★ Velar por el mantenimiento de su capacidad de pago y conservación o ampliación del límite de crédito concedido por el banco o institución financiera.



- ★ Indicar al banco o institución financiera el domicilio a efectos de que éste le remita los estados de cuenta o cualquier otra información pertinente.

- ★ Reportar al banco o institución financiera cuando no reciba el estado de cuenta en el plazo que se haya establecido, salvo que otras leyes o normativas especiales establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo mayor.

- ★ Verificar las tasas de interés y otros cargos que le efectúe el emisor, así como los procedimientos para plantear a tiempo sus reclamos sobre los productos y servicios que adquiera por medio de la tarjeta de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

- ★ Efectuar los reclamos en el plazo establecido en el contrato, salvo que la ley u otros reglamentos establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo mayor.

- ★ Reportar de manera inmediata al banco o institución financiera el robo hurto o pérdida de la tarjeta de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.



- ★ Informar oportunamente al banco o institución sobre la resolución de los contratos de domiciliación de pago, a los fines de evitar cargos no autorizados.



Conclusiones.

1. Que efectivamente; el instrumento, bien sea la tarjeta de crédito o cualquier otro similar, emitido con el fin de que el usuario del mismo pueda efectuar los pagos para la adquisición de bienes o servicios y poner en movimiento el sistema al que esta se integra, es de innegable importancia ya que gracias a él, es posible completar alguna transacción comercial, sin incurrir en los riesgos que conlleva la portación de dinero en efectivo, estableciéndose de esa manera como un importante instrumento de desarrollo comercial y financiero para el Estado, además de que su utilidad e importancia, los coloca mas allá de la concepción de “dinero plástico”, concibiéndose en la actualidad, entre otras cosas, como un efectivo instrumento de identificación y como un seguro medio de pago electrónico.
2. Que en los cuerpos legislativos pertenecientes a aquellos países que se sitúan en los mismos ámbitos regionales y continentales de los que nuestro país es adscrito, si bien no cuentan con un nivel de protección perfecto a los sujetos presentes en el sistema de tarjetas, tienen mejores perspectivas de regulación, pues en ellas se reconoce al menos de manera tácita, el conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales que representa el sistema al que hacemos alusión.



3. Que nuestra legislación es acertada en cuanto establecer de que las operaciones derivadas uso de la tarjeta de crédito, se consideran de interés público, a designar las regulaciones al emisor en el desempeño de su actividad en la relación contractual, garantizando como por ejemplo las medidas de seguridad básicas relacionadas con las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión, establecer la metodología para calcular los intereses y cargos conexos, implantar requisitos mínimos de información respecto a los estados de cuenta, imponer el tipo de información que los emisores deberán poner a disposición de sus tarjetahabientes y obligar al mismo a cerciorarse de la capacidad de pago de sus futuros tarjetahabientes evitando de esta manera la contratación indiscriminada.

4. Que es necesario que se incluyan a tal regulación, los otros instrumentos que por su naturaleza, y aunque no necesariamente estén ligados a una apertura de crédito, se ven envueltos en el mismo tráfico y se utilizan de la misma manera para adquirir bienes o servicios, los cuales; además deben ser concebidos dentro un sistema complejo que aborde con eficiencia los contratos individuales que surgen en su puesta en movimiento, determinando cuales son las derechos y responsabilidades para los mismos.



Recomendaciones.

1. Promover una reforma al cuerpo legal que regula lo concerniente a tarjetas de crédito y sus similares.
2. Incluir en tal reforma a las tarjetas dentro de un sistema complejo que reconozca los contratos individuales surgidos en tal actividad, garantizando de tal manera, un mayor nivel de protección al sistema.
3. Reconocer el resto tarjetas como instrumentos presentes y necesarios para la puesta en movimiento del sistema y regular asimismo la emisión y uso de los mismos.
4. Imponer los derechos y obligaciones de todos y cada uno de los sujetos intervinientes, siempre dejando al usuario de las tarjetas en una situación más favorable.





Normativa Nacional.

Carlos Fernando Álvarez Cabrera
Ramón Rafael Álvarez Flores



LEY No. 515.

🌐 LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO.

LEY No. 515

Publicada en al Gaceta No.11 de lunes 17 de enero de 2005

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE NICARAGUA

Hace saber al pueblo nicaragüense que:

LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPUBLICA DE NICARÁGUA

En uso de sus facultades;

HA DICTADO

La siguiente:

LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CREDITO.

Arto. 1. La presente Ley tiene por objeto promover el buen uso de la tarjeta de crédito, establecer estipulaciones de seguridad básicas relacionadas con las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión celebrados entre el emisor de la tarjeta de crédito y el usuario, y regular el interés que se cobra a quienes hagan uso de ella. El contrato de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de tarjeta de crédito y las operaciones derivadas del mismo, se consideran de interés público. Para efectos de la presente Ley, se establece como órgano encargado de regulación y fiscalización a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, la que en lo sucesivo se denominará simplemente “órgano regulador”.

Arto. 2. La apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de tarjeta de crédito deberán ser llevados a cabo por entidades mercantiles en los términos establecidos en la presente Ley y normativas que para ese fin se emitan por el órgano regulador. Tales entidades serán consideradas como un ente emisor, aunque lo hagan en condición de coemisor o cualquier otra calificación no precisada en esta Ley.

Arto. 3. Sólo podrán autorizar créditos en cuenta corriente y emitir tarjetas de crédito las personas jurídicas con domicilio en Nicaragua constituidas como sociedades anónimas, las que funcionarán



de conformidad al Código de Comercio y otras leyes que regulan a este tipo de sociedades en todo lo que no se modifique por la presente ley. Lo anterior sin perjuicio de las personas jurídicas con domicilio extranjero que se dediquen a tal negocio.

Arto. 4. Los intereses derivados por el uso de la tarjeta de crédito que las personas jurídicas señaladas en el párrafo anterior autoricen a los usuarios de la tarjeta de crédito se sujetarán a lo establecido en el artículo 46 de la Ley 314, Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros, publicada en Las Gacetas Nos. 198, 199 y 200 del 18, 19 y 20 de octubre de 1999.

En el caso de los intereses moratorios se atenderá a lo dispuesto en los artículos 2002 y 2003 del Código Civil de la República de Nicaragua, los que establecen que cuando se demanden solo los intereses moratorios, estos nunca podrán exceder en monto ni cuantía a la deuda principal, y cuando se reclamare la deuda principal y los intereses moratorios, estos últimos no podrán exceder el 25% (veinticinco por ciento) del adeudo principal. Así mismo, si la obligación principal fuere cumplida en parte, los intereses moratorios se reducirán en la misma proporción.

La relación entre el emisor de tarjeta de crédito y el usuario se establece bajo el principio de la buena fe, en los negocios. El pago indebido cobrado de mala fe se sancionará con una multa a favor del fisco equivalente a cien veces el monto de dicho valor. Tal cobro se demostrará con la sola presentación del estado de cuenta del cliente. Todo sin perjuicio de la restitución al usuario del valor cobrado más los intereses causados.

Arto. 5. Los modelos de contratos de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de la tarjeta de crédito que sean usados para establecer la relación entre el emisor y el usuario de la tarjeta de crédito deberán ser aprobados por el órgano regulador. Una vez aprobado deberán ser publicados en cualquier medio de comunicación social escrito de circulación nacional a cuenta del emisor de la tarjeta de crédito. Los contratos celebrados entre el usuario y el emisor de la tarjeta de crédito serán revisados por este órgano regulador.

Los contratos actualmente en vigencia mantendrán su validez por un periodo de seis meses contados a partir de la publicación de la presente Ley. En el caso que estos contratos fueren renovados, los mismos deberán observar lo estipulado en la presente Ley y lo relacionado en la normativa que para tal fin emita el órgano regulador.

Arto. 6. El Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos, en base a la presente Ley, determinará los mecanismos para la aprobación de los contratos de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de la tarjeta de crédito, los que deberán ser puestos en práctica por todas las entidades emisoras de domicilio nicaragüense con todos los usuarios de tarjeta de crédito que suscriban tales contratos.



Arto. 7. Todo cobro efectuado en concepto diferente al de la compra de bienes o adquisición de servicios por parte del usuario de la tarjeta de crédito, tales como emisión de tarjetas, comisiones, manejo o cobro extrajudicial, no generarán intereses en los primeros cuarenta y cinco (45) días contados a partir de la fecha que se establezca el cobro en el estado de cuenta respectivo. De no cancelarse en ese periodo tales sumas, se considerarán incluidas al principal y generarán el interés correspondiente. Cualquier tipo de recargo a cobrar por efecto de comisiones, mora, seguro o manejo, entre otros, deberá estar previamente establecido en el contrato de adhesión o en su defecto aceptado expresamente por el usuario de la tarjeta de crédito para que le pueda ser cobrada en su estado de cuenta correspondiente.

En ninguno de estos casos, el silencio por parte del usuario de la tarjeta de crédito o débito podrá ser interpretado como señal de aceptación.

Arto. 8. En concepto de honorarios por gestiones de cobro extrajudicial en todos aquellos contratos de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de la tarjeta de crédito cuyo límite de crédito sea menos al equivalente de un mil quinientos dólares (\$1.500 USD) de Estados Unidos de América o su equivalente en córdobas, no se podrá exceder de diez dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en córdobas. En todos los otros casos, tal cobro no podrá exceder del uno por ciento (1%) del monto adeudado.

Arto. 9. El emisor queda obligado a comunicar al fiador solidario en los casos que se haya constituido tal fiador en los términos autorizados por esta Ley, el estado de mora en que ha incurrido el deudor principal. El fiador solidario queda exento de responsabilidad por los créditos autorizados por el emisor en exceso al límite original de crédito suscrito con el usuario, salvo que este diere su autorización expresamente al momento de establecerse el nuevo límite de crédito o extra financiamiento.

El emisor de la tarjeta de crédito está obligado a notificar al fiador de cualquier estado de mora en la que haya incurrido el usuario de la tarjeta de crédito, en un plazo no mayor de 30 días posteriores de ocurrido tal hecho. De no verificarse tal notificación en el tiempo establecido en el presente artículo, el emisor de la tarjeta pierde su derecho de reclamar el pago vencido al fiador del deudor principal.

La obligación de notificación será efectuada de conformidad a la norma que dicte el órgano regulador.

Arto. 10. Sin detrimento de las demás disposiciones que establece la presente Ley y las que desarrolle la norma que emita el órgano regulador, el contrato de emisión de tarjeta de crédito deberá reunir las siguientes condiciones:

a) El contrato deberá ser redactado en ejemplares de un mismo tenor para el emisor, para el eventual fiador personal del titular, en su caso, y para el usuario autorizado que tenga



responsabilidades frente al emisor. El emisor deberá entregar tantas copias del contrato como partes intervengan en el mismo.

b) El contrato deberá redactarse claramente y con tipografía fácilmente legible a simple vista.

c) Las cláusulas que generen responsabilidad para el usuario de la tarjeta de crédito deben estar redactadas mediante el empleo de caracteres destacados o subrayados.

Arto.11. Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación común relativo a las nulidades en los contratos, será nulas las siguientes cláusulas:

a) Las que importen la renuncia por parte del titular a cualquiera de los derechos y garantías que otorga la presente Ley.

b) Las que faculten al emisor a modificar unilateralmente las condiciones del contrato.

c) Las que impongan un monto fijo por atrasos en el pago de su adeudo. Los intereses corrientes o moratorios en su caso, solo se cobrarán sobre saldos deudores. Los intereses moratorios no son capitalizables. Esto significa que en ningún caso se podrá cobrar interés sobre interés.

d) Las que impongan costos por informar la no validez de la tarjeta, sea por pérdida, sustracción, caducidad o rescisión contractual,

e) Las cláusulas adicionales no autorizadas por el órgano regulador.

f) Las que autoricen al emisor la rescisión unilateral del contrato sin causa previamente acordada en el mismo.

g) Las que impongan compulsivamente al titular un representante.

h) Las que le impongan al usuario de la tarjeta, un domicilio diferente al propio.

Arto. 12. Responsabilidad por pérdida, extravió o destrucción de tarjeta de crédito.

En caso de pérdida, extravió o destrucción de la tarjeta de crédito, el usuario de la tarjeta estará obligado a dar aviso de inmediato a la institución emisora para que la ponga fuera de servicio u ordene su inmediata cancelación. Para tal efecto, el emisor deberá llevar un registro de notificación de tal circunstancia y deberá proveer al notificante de la tarjeta perdida, extraviada o destruida, un número de notificación que evidencie el reporte. En este caso, la responsabilidad del usuario de la tarjeta cesará a las veinticuatro horas de haber efectuado el respectivo aviso.

El emisor de la tarjeta de crédito deberá poner a disposición del usuario un número telefónico con servicio las veinticuatro horas del día con el único fin de recibir informe sobre robo, extravió o pérdida de la tarjeta de crédito para su bloqueo de forma inmediata por parte del emisor.



Arto. 13. De la Usura.

Sin perjuicio de lo establecido en la legislación penal vigente y de las sanciones que de forma administrativa fije el órgano regulador, cometen el delito de usura, los que en cualquier forma cobren un interés mayor al previamente establecido en el contrato respectivo, aún cuando dicho interés o recargo se encubre o disimule de cualquier manera, o se le dé otras denominaciones, tales como pago vencido, cargo por servidos, o cualesquiera otros términos o conceptos, salvo lo establecido para los casos del artículo 8 de la presente Ley.

Arto. 14. Queda facultado el Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras a emitir las normas necesarias para la correcta aplicación de esta Ley. Tales normas serán cumplidas por el emisor de la tarjeta de crédito aunque no esté sujeto a la fiscalización y control de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

Arto. 15. El Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras en un plazo no mayor de sesenta días contados a partir de la publicación de la presente Ley en La Gaceta, Diario Oficial, emitirá una norma que regule el método para la realización del cobro del principal, intereses corrientes y moratorias, comisiones, cobros extrajudiciales y cualquier otro cobro generado o derivado del contrato de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de la Tarjeta de Crédito. Tal método será de aplicación uniforme por todos los emisores de tarjeta de crédito de domicilio nicaragüense.

Arto. 16. Para la emisión de las normas de las que se habla en los artículos anteriores, el Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras, tendrá en cuenta las prácticas y usos que han caracterizado el negocio de la tarjeta de crédito, velando por una incorporación novedosa que garantice los derechos de todos los operadores del tráfico mercantil con énfasis en el derecho de los usuarios.

Cuando el pago sea realizado usando tarjeta de crédito, se prohíbe cualquier tipo de cobro adicional al precio de venta ofrecido por los proveedores de esos bienes o servicios. Así mismo, se prohíbe cualquier práctica comercial discriminatoria como consecuencia de la realización de pagos utilizando la tarjeta de crédito, particularmente los referidos a descuentos, ofertas y promociones.

No podrá efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta de crédito o débito, a menos que tal diferencia opere en beneficio del uso de la tarjeta.

Arto. 17. Para protección del interés público, por ministerio de ley, las entidades emisoras de tarjetas de crédito quedan facultadas para darse a conocer entre ellas el historial de pago del usuario de la tarjeta de crédito con conocimiento previo del usuario de dicha tarjeta. También podrán hacer uso de la Central de Riesgos que funciona en la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras.



Arto. 18. Solo podrá gozar de los privilegios bancarios en los contratos de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de la tarjeta de crédito, el emisor de la tarjeta de crédito que se encuentre sujeto a la supervisión, vigilancia y Fiscalización de la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras en los términos establecidos por la ley de la materia.

Arto. 19. Para todos los efectos relacionados con el riesgo de crédito, el emisor de una tarjeta de crédito sujeto a la supervisión, vigilancia y fiscalización de la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras, considerará en la evaluación del crédito otorgado al usuario de la tarjeta de crédito, el total del crédito autorizado a éste por todos los emisores con los datos proporcionados por la Central de Riesgos de la que se habla en el artículo 17 de la presente Ley.

Arto. 20. Con independencia del nombre o la forma que adopte el contrato en la que un emisor autoriza un crédito en el que se emplea una tarjeta de crédito, tal contrato se considerará como un contrato de crédito en cuenta corriente y se regirá por la presente Ley, el Código de Comercio, el Código Civil y demás legislación de la materia.

La Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras deberá supervisar todo lo relativo a las promociones, premios, campañas de regalos u otros, que ofrezcan los emisores de tarjetas para su efectivo cumplimiento.

Arto. 21. La presente Ley es de orden público e interés social y entrará en vigencia a partir de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

Dada en la ciudad de Managua, en la Sala de Sesiones de la Asamblea Nacional, a los tres días del mes de Diciembre del año dos mil cuatro. **CARLOS NOGUERA PASTORA**, Presidente de la Asamblea Nacional.- **MIGUEL LOPEZ BALDIZÓN**, Secretario de la Asamblea Nacional

Por tanto: Téngase como Ley de la República. Publíquese y Ejecútese. Managua, diecisiete de enero del año dos mil cinco. **Enrique Bolaños Geyer, Presidente de la República de Nicaragua.**



Resolución N° CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010.

✪ NORMA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO.

Resolución N° CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010

de fecha 26 de mayo de 2010

**NORMA PARA LAS OPERACIONES
DE TARJETAS DE CRÉDITO**

El Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.

CONSIDERANDO

I

Que la Ley 515, Ley de Promoción y Ordenamiento del Uso de la Tarjeta Crédito, en el artículo 1, establece que la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, en adelante la Superintendencia, será el órgano encargado de la regulación y supervisión de los emisores de tarjetas de crédito.

II

Que en los artículos 2, 14 y 16 de la referida Ley, se faculta al Consejo Directivo de la Superintendencia a dictar las normas necesarias para la correcta aplicación de la Ley, velando por una incorporación novedosa que garantice los derechos de todos los operadores del tráfico mercantil con énfasis en el derecho de los tarjetahabientes.

En uso de sus facultades,

HA DICTADO

La siguiente,

Resolución N° CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010

**NORMA PARA LAS OPERACIONES
DE TARJETAS DE CRÉDITO**

TITULO I

ÁMBITO DE APLICACIÓN



CAPÍTULO ÚNICO

CONCEPTOS, OBJETO, ALCANCE Y SUPERVISIÓN

Artículo 1. Conceptos.- Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en la presente Norma, los conceptos indicados en el presente artículo, tanto en mayúsculas como en minúsculas, singular o plural, tendrán los significados siguientes:

- a) **Ciclo:** Período comprendido entre dos fechas de corte.
- b) **Compras de bienes o servicios:** Son aquellos que se realizan con los establecimientos afiliados, así como los que el emisor contrata u obtiene para el tarjetahabiente con la autorización de éste, tales como: seguros de vida saldo deudor, seguros contra robo y fraude, seguros de emergencia, pagos por servicios de energía eléctrica, agua, teléfono, cable.
- c) **Débitos automáticos:** Corresponden a las compras o pagos de bienes y servicios, los cuales son debitados de manera automática a la línea de crédito del tarjetahabiente, tales como: pago por servicios de teléfono, energía eléctrica, cable, colegio.
- d) **Días de mora:** Los días contados a partir del día siguiente de la fecha límite de pago establecida en el estado de cuenta.
- e) **Emisor:** Las personas jurídicas con domicilio en Nicaragua constituidas como sociedades anónimas, que emiten tarjetas de crédito de uso nacional o internacional o en ambas modalidades ya sea de manera individual o en conjunto con otro emisor (coemisor). Lo anterior sin perjuicio de las personas jurídicas con domicilio extranjero que se dediquen a tal negocio.
- f) **Estado de cuenta:** Detalle confeccionado por el emisor que contiene información sobre lo adeudado por el tarjetahabiente a determinada fecha, el cual puede ser suministrado al usuario en forma impresa o electrónica.
- g) **Fecha de corte:** La fecha programada para la finalización del ciclo de financiamiento correspondiente.
- h) **Fecha límite de pago:** Fecha última en que el tarjetahabiente debe realizar, al menos, el pago mínimo indicado en su estado de cuenta so pena de incurrir en mora. Si la fecha última de pago vence en día domingo o en día feriado, ésta se trasladará al día hábil inmediato siguiente.
- i) **Fórmula:** Método de cálculo que permite determinar de forma clara, detallada, y comprensible, el principal y los intereses que cobren los emisores en las operaciones de tarjetas de crédito, así como los montos que cobren por comisiones y gastos derivados de la operación.



- j) **Ley de la Superintendencia:** Ley 316, Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras y sus reformas.
- k) **Ley General de Bancos:** Ley 561, Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros, publicada en la Gaceta Diario Oficial Nº 232, del 30 de noviembre de 2005.
- l) **Ley No. 515:** Ley No. 515, Ley de Promoción y Ordenamiento del Uso de la Tarjeta de Crédito, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 11 del 17 de enero de 2005.
- m) **Límite de crédito:** Límite máximo en la moneda pactada, que el emisor pone a disposición del tarjetahabiente mediante las condiciones estipuladas en el contrato. Los intereses y cargos derivados de la utilización de la tarjeta de crédito forman parte del límite.
- n) **Mora:** Situación que se da cuando el tarjetahabiente no realiza al menos el pago mínimo indicado en su estado de cuenta en la fecha límite de pago.
- o) **Período de gracia:** El período concedido por el emisor en el contrato, durante el cual no cobra intereses corrientes sobre las compras de bienes y servicios o retiros en efectivo realizados por el tarjetahabiente en un determinado ciclo.
- p) **Principal:** Monto adeudado en concepto de compras de bienes, servicios o retiros en efectivo.
- q) **Promociones o Descuentos:** Corresponde a las promociones o descuentos temporales o puntuales relacionados entre otros a la tasa de interés o al pago de intereses ofrecidos por el emisor de manera temporal, por lo cual una vez terminado el periodo de la promoción o descuento, la tarjeta de crédito volverá a ajustarse a las condiciones previamente establecidas.
- r) **Saldo adeudado:** Corresponde al total adeudado por el tarjetahabiente a una fecha determinada (principal, intereses corrientes y moratorios, cargos y comisiones) netos de pagos realizados en el ciclo.
- s) **Saldo de principal en mora:** Corresponde a la porción de principal incluida en la cuota de pago mínimo del ciclo, pagada parcialmente o no pagada antes de la fecha límite de pago.
- t) **Servicios promovidos:** Corresponden a las compras o pagos por servicios que promueve el emisor para el tarjetahabiente, tales como: seguro contra fraude, seguros de vida, seguros médicos, servicios de grúa.
- u) **Sobregiro:** Monto utilizado o cargado en exceso sobre el límite de crédito autorizado.
- v) **Superintendente:** Superintendente de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.
- w) **Superintendencia:** Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.



x) **Tarjetahabiente:** Persona natural o jurídica que, previo contrato con el emisor, es habilitada para el uso de una línea de crédito revolvente.

y) **Tarjeta de crédito:** El instrumento o medio de legitimación, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, cuya posesión acredita el derecho del tarjetahabiente o portador de tarjeta adicional, para disponer de la línea de crédito en cuenta corriente, derivada de una relación contractual previa entre el emisor y el tarjetahabiente.

z) **Tarjeta adicional:** Tarjeta de crédito que el tarjetahabiente autoriza emitir a favor de las personas naturales o jurídicas que designe.

aa) **Tasa de interés corriente anual:** Es la tasa de interés anual aplicada al saldo de principal.

bb) **Tasa de interés corriente diaria:** La tasa de interés que resulta de dividir la tasa de interés corriente anual pactada en el contrato entre una base de días, la cual deberá ser igual al total de días sujetos a cobro de intereses en el año calendario.

cc) **Tasa de interés moratoria anual:** Corresponde a la tasa de interés adicional a la tasa de interés corriente anual pactada que los emisores pueden cobrar a las obligaciones crediticias en situación de mora; la cual no podrá exceder del 50% de la tasa de interés corriente pactada.

dd) **Tasa de interés moratoria diaria:** La tasa de interés que resulta de dividir la tasa de interés moratoria anual entre una base de días, la cual deberá ser igual al total de días sujetos a cobro de intereses en el año calendario.

ee) **Tasa de interés fija:** Tasa de interés no variable durante la vigencia del contrato.

ff) **Tasa de interés variable:** Corresponde a una tasa de interés que varía de acuerdo a los cambios a la tasa de referencia o índice, más los puntos porcentuales establecidos en el contrato.

gg) **Transacción flotante:** La transacción realizada por el tarjetahabiente o tarjetahabiente de tarjeta adicional, que no ha sido cobrada por el establecimiento afiliado. Dichas transacciones afectan el límite de crédito de la tarjeta.

Artículo 2. Objeto.- La presente Norma tiene por objeto promover el buen uso y manejo de la tarjeta de crédito a través del establecimiento de las disposiciones relacionadas con la forma y contenido de los contratos de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de tarjeta de crédito celebrados entre el emisor y el tarjetahabiente; así como, establecer la metodología para calcular los intereses y cargos conexos que se cobran a los tarjetahabientes; establecer requisitos mínimos de información respecto a los estados de cuenta; y establecer el tipo de información que los emisores deberán poner a disposición de sus tarjetahabientes, la cual deberá ser clara y precisa para que estos últimos puedan elegir por sí mismos, responsablemente, los



productos o servicios financieros adecuados a sus intereses y ser concedores de los compromisos y deberes que asumen en la contratación con los emisores.

Artículo 3. Alcance.- De conformidad con el Arto. 2 de la Ley No. 515, las disposiciones de la presente Norma son de obligatorio cumplimiento para todos los emisores de tarjetas de crédito domiciliados en el país, aunque lo hagan en condición de coemisor, o cualquier otra calificación no precisada en dicha Ley.

Artículo 4. Supervisión de emisores de tarjeta de crédito.- Estarán sujetos al control y supervisión de la Superintendencia, los bancos y las demás entidades emisoras de tarjeta de crédito comprendidas en el marco de la Ley General de Bancos. No obstante, las demás entidades mercantiles no comprendidas en la ley antes mencionada, estarán sujetas a las regulaciones establecidas en la Ley No. 515 y la presente Norma.

TITULO II

DEBERES GENERALES EN EL OTORGAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO

CAPITULO UNICO

PRINCIPIOS RECTORES

Artículo 5. Derecho de información. Deber de transparencia.- Los emisores deben proporcionar a sus tarjetahabientes información clara, adecuada, inteligible y completa de los productos y servicios que ofrezcan y de los correspondientes costos, así como de las condiciones de los contratos que tengan por objeto tales productos y servicios.

Los emisores deben proporcionar a sus tarjetahabientes la información pertinente antes, durante y después de la celebración del contrato.

Artículo 6. Atención al tarjetahabiente.- Los emisores deben contar con un servicio de atención al tarjetahabiente que les permita a estos obtener información rápida y fiable sobre la tarjeta de créditos y demás productos y servicios financieros relacionados con esta, así como sobre los procedimientos relativos a los mismos y mecanismos de resolución de reclamos.

La prestación de servicios de atención a los tarjetahabientes por los emisores y deberá regirse por los preceptos mínimos establecidos en la presente Norma.

Artículo 7. Publicidad.- La publicidad utilizada por los emisores debe ser clara y no engañosa, debiendo recoger adecuadamente las condiciones del producto o servicio publicitado, sin que la misma induzca o pueda inducir a confusión o error a sus destinatarios.

Las condiciones promocionales que incentiven la contratación de la tarjeta de crédito, deberán ser mantenidas por el emisor durante el período ofrecido, y de ser el caso por el número de unidades



a ofertar o por algún otro supuesto al que esté sujeta la condición promocional. Los premios, promociones o descuentos que ofrezcan los emisores, deberán ser reglamentados, contemplando en éstos las restricciones, plazos, naturaleza y formas de cumplimiento. Dicho reglamento deberá ser publicado en un medio de comunicación escrito de circulación nacional y en su sitio Web.

Artículo 8. Obligación de los emisores.- Los emisores antes de autorizar la línea de crédito deberán cerciorarse acerca de la capacidad de pago y de endeudamiento del deudor que permita la recuperación de los recursos, por lo que previo al otorgamiento de la tarjeta de crédito, el emisor deberá efectuar una evaluación exhaustiva del deudor, que contemple el análisis siguiente:

a) La capacidad de pago, identificando las fuentes de ingreso y su estabilidad. Para estos efectos, se debe fijar un nivel máximo de la línea de crédito en función de la capacidad de pago del cliente y su endeudamiento total en el sistema.

b) Tomar en cuenta el endeudamiento total del deudor (y de su cónyuge, cuando los ingresos de éste sean incluidos en el análisis) con el emisor y con otras instituciones del sistema financiero en el cálculo de la deuda total a fin de determinar su capacidad de endeudamiento y su carácter de sobreendeudado, si fuere el caso.

c) Considerar niveles apropiados de cuota/ingreso o cuota/flujo neto después de gastos, para determinar la capacidad de pago y endeudamiento.

d) Efectuar el proceso completo de evaluación para el caso de ampliación de líneas. En este sentido, se deberá considerar una nueva evaluación que incluya la capacidad de pago y de endeudamiento a la fecha y el comportamiento de pago en el sistema, entre otros factores.

Para la obtención de la información antes mencionada, el emisor requerirá del cliente el suministro de esta, así como, mediante consulta a la Central de Riesgos de la Superintendencia u otros antecedentes complementarios que permitan estimar la calidad del conjunto de las obligaciones del deudor sujeto de evaluación, tales como la información del historial crediticio del deudor de centrales de riesgo privadas que tenga a su disposición el emisor.

A los emisores que no cumplan con las disposiciones establecidas en el presente artículo, el Superintendente les aplicará multa conforme a lo establecido en el artículo 168 de la Ley General de Bancos y la normativa que regula esta materia; no obstante las obligaciones de los tarjetahabientes a los cuales no se les haya realizado el análisis requerido por el presente artículo mantendrán su validez.

TITULO III

CONTRATOS

CAPITULO I



CONTENIDO MINIMO

Artículo 9. Contenido mínimo de los contratos.- Los modelos de contratos deberán, como mínimo, contener lo siguiente:

- a) Nombre del contrato: El contrato debe titularse como “Contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente y Emisión y Uso de Tarjeta de Crédito”;
- b) Contratantes: Relación de la entidad emisora como sociedad anónima domiciliada en Nicaragua, indicando el número de la escritura, notario autorizante e inscripción registral, carácter con que actúa sea como ente emisor o coemisor o en qué otra calidad y quién la representa; de igual manera relacionar estos mismos requisitos tratándose de persona jurídica, usuaria del crédito y quién la representa; en el caso que el tarjetahabiente sea una persona natural, nombre conforme cédula de identidad, número de cédula y dirección de domicilio.
- c) Monto inicial de la línea de crédito expresada en cifras y tipo de moneda contratada;
- d) Plazo del contrato y la condición de prórroga automática del mismo, en su caso;
- e) Tipo de tasa de interés (fija o variable). En el caso de tasa de interés variable, indicar la tasa de referencia o índice más los puntos porcentuales en que puede ser incrementada;
- f) Plazo o período para revisión de tasa de interés (fija o variable);
- g) Definición de las comisiones, honorarios y cargos conexos al uso de la tarjeta de crédito;
- h) Definición del monto y plazos sobre el cual se aplicarán los intereses, tanto corrientes como moratorios;
- i) Definición de lo que comprende el pago de contado;
- j) Definición y condiciones del período de gracia, según el caso;
- k) Definición de lo que comprende el pago mínimo;
- l) Forma y medios de pago permitidos;
- m) Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío, robo, deterioro o sustracción de la tarjeta de crédito;
- n) Casos en que proceda la suspensión del uso de la tarjeta de crédito o la resolución del contrato respectivo por voluntad unilateral del emisor o del tarjetahabiente;
- o) Periodicidad con la que se entregará el estado de cuenta;



- p) Procedimiento para impugnación de cargos;
- q) Monto máximo garantizado por el fiador solidario, según el caso;
- r) Información sobre garantías diferentes a la fianza solidaria, según el caso;
- s) Derechos y obligaciones del tarjetahabiente y fiador solidario;
- t) Tabla de Costos conforme el Anexo 1, que pasa a formar parte íntegra de la presente Norma;
- u) Descripción de los casos en que el adeudo total puede ser considerado como vencido y requerido el pago total al tarjetahabiente;
- v) Otros que establezca el Superintendente.

CAPITULO II

ASPECTOS FORMALES

Artículo 10. Condiciones de los contratos.- Los contratos deberán cumplir, como mínimo con las siguientes condiciones:

- a) En los contratos que se suscriban, los aspectos referentes a los porcentajes y montos cobrados en concepto de intereses, comisiones y cargos se registrarán por lo indicado en la Tabla de Costos vigente al momento de la firma del mismo, la cual es parte integrante del contrato debiendo ser anexada a éste y firmada por las partes.
- b) El tamaño de la letra de los contratos, en ningún caso podrá ser menor al tamaño y tipo de letra equivalente o similar a Arial 12.
- c) Las cláusulas que generen responsabilidad para el tarjetahabiente y fiador solidario de la tarjeta de crédito deben estar redactadas mediante el empleo de caracteres destacados en negrilla o subrayados.
- d) Los contratos deberán ser firmados por el representante legal del emisor o persona previamente autorizada para tal fin, así como por el tarjetahabiente y por el eventual fiador personal del titular, en su caso. La firma del representante legal del emisor o de la persona previamente autorizada para tal fin podrá ser preimpresa en el proceso de elaboración de la forma utilizada para la emisión del contrato, o impresa electrónicamente en el proceso de elaboración del mismo. Para ambos casos, el emisor deberá implementar las medidas de seguridad y controles internos necesarios para evitar posibles falsificaciones o alteraciones a dichos contratos.

Las Juntas Directivas de las entidades emisoras deberán acordar, en acta, la aprobación de estos procedimientos y, por consiguiente, el reconocimiento del uso y validez en los contratos de las



firmas preimpresas o impresas electrónicamente. Asimismo, los emisores deberán incorporar en los contratos una cláusula en la que se establezca que las partes aceptan el uso y la validez de la firma preimpresa o impresa electrónicamente por parte del Emisor.

CAPITULO III

APROBACIÓN Y MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Artículo 11. Aprobación de los modelos de contratos.- Los emisores deberán remitir al Superintendente los modelos o formatos de contratos para su aprobación. El Superintendente dispondrá de un plazo de hasta treinta días calendario para aprobar dichos modelos, y una vez aprobados deberán ser publicados por el emisor en cualquier medio de comunicación social escrito de circulación nacional. El tamaño de la letra de dicha publicación, en ningún caso podrá ser menor al tamaño y tipo de letra equivalente o similar a Arial 12. A partir de la fecha de publicación antes referida, los contratos vigentes se regirán por lo dispuesto en los modelos de contratos aprobados por el Superintendente.

Los contratos aprobados por el Superintendentes deberán ser utilizados por los emisores para la firma de nuevos contratos y renovaciones, en su caso. Los contratos vigentes, previo a la publicación de la presente Norma, quedarán en todo vigor y fuerza legal, con excepción de las cláusulas que contradigan a las del modelo aprobado conforme esta Norma, las que perderán su validez, no así su obligación crediticia.

Los contratos aprobados por el Superintendente deberán ser utilizados por los emisores para la firma de nuevos contratos y renovaciones, en su caso.

Artículo 12 Modificaciones al contrato.- Cuando los emisores requieran implementar nuevos modelos de contratos, agregar nuevas cláusulas a los mismos o reformar las existentes, deberán solicitar de previo la autorización del Superintendente, y una vez aprobadas deberán ser publicadas por el emisor en cualquier medio de comunicación social escrito de circulación nacional y notificadas al tarjetahabiente conforme lo establecido en el artículo 14.

Artículo 13 Modificaciones a la Tabla de Costos.- La Tabla de Costos se considera parte integrante del contrato de tarjeta de crédito, misma que no podrá ser modificada durante dos trimestres consecutivos. Podrá variarse cualquiera de los rubros de la Tabla de Costos al inicio del subsiguiente trimestre; en tal caso, no requerirá de previa autorización del Superintendente, debiendo el emisor únicamente notificar al tarjetahabiente conforme a lo establecido en el artículo 14 de la presente Norma.

Se exceptúa de lo anterior, lo referente a los cambios a la tasa de interés, sea ésta fija o variable, lo cual se regirá por lo establecido en el artículo 17.



Artículo 14. Notificaciones.- El emisor deberá notificar al tarjetahabiente en el estado de cuenta, el medio de comunicación social escrito, y fecha de publicación de las modificaciones del contrato y detalle de los aspectos modificados al contrato.

En dicha notificación se deberá prevenir al tarjetahabiente que puede rechazar las modificaciones comunicándolo al emisor por escrito o por otro medio verificable, en el plazo de treinta días calendario contados a partir de la fecha de corte. Para ello, deberá indicarse la dirección, apartado postal, número telefónico, número de fax y dirección electrónica del emisor, en su caso, donde el tarjetahabiente podrá enviar la comunicación. Si el tarjetahabiente no acepta las modificaciones del contrato, el emisor podrá suspender el uso de la línea de crédito del tarjetahabiente, pero para el pago del saldo adeudado, deberá respetar la tasa de interés y las demás condiciones contenidas en el contrato vigente antes de la variación introducida.

TITULO IV

PAGOS, CALCULO DE INTERESES Y DISPOSICIONES SOBRE CARGOS

CAPITULO I

PAGOS Y CÁLCULO DE INTERESES

Artículo 15. Cálculo de pagos.- Con respecto a los pagos se establecen las disposiciones siguientes:

- a) Pago de contado: Corresponde al pago total del saldo adeudado por el tarjetahabiente a la fecha de corte, expresado en la moneda pactada.
- b) Pago mínimo: Corresponde al pago del cido expresado en la moneda pactada, que cubra amortización no menor del 4% del saldo de principal, más los intereses corrientes y moratorios. El emisor podrá cobrar una cuota mínima preestablecida cuando la referida sumatoria del pago mínimo resulte en una cantidad menor.

Artículo 16. Metodología de cálculo de intereses.- Los emisores están obligados a adoptar en sus sistemas operativos y de informática, la metodología de cálculo expresada a continuación:

- a) Interés corriente: El interés corriente se calculará multiplicando la tasa de interés corriente diaria por el saldo del principal (neto de los pagos realizados por el tarjetahabiente en el cido) por los días que corresponda. Si en el contrato se establece un período de gracia para el cobro de intereses, se deberá proceder conforme a lo estipulado en el mismo.
- b) Interés moratorio: El interés moratorio se calculará aplicando la tasa definida en el literal cc) del artículo 1 de la presente Norma al saldo de principal en mora por los días de mora.

A dicho saldo de principal en mora únicamente se le aplicará el interés moratorio antes definido.



Para efectos del cálculo de intereses, la base a utilizar es de 365 días.

Artículo 17. Tasas de interés variables y fija.- Cuando se pacte tasa de interés variable deberá consignarse en el contrato la tasa de referencia a partir de la cual se determina la variabilidad de la tasa pactada, tales como Libor, Prime o cualquier otro índice de carácter público que permita de manera objetiva justificar la variación de la tasa convenida; no obstante, la variación únicamente puede efectuarse en el plazo establecido en el contrato para revisión de tasa, el cual no podrá ser menor a tres (3) meses. En este caso no se requerirá notificar ni obtener aceptación de parte del deudor.

Si la tasa de interés corriente es fija, el emisor no podrá modificarla durante la vigencia del contrato; no obstante al menos con treinta (30) días de anticipación al vencimiento de éste, notificará al deudor de la modificación de la tasa, misma que será aplicable para el nuevo plazo del contrato. Para la notificación se deberá cumplir con lo indicado por el artículo 14 de la presente Norma.

CAPITULO II

CARGOS

Artículo 18. Comisiones, honorarios y otros cargos.- Los emisores podrán cobrar en concepto de comisiones, honorarios y otros cargos, únicamente los siguientes:

- a) Comisión por retiros de efectivo: Corresponde al porcentaje que cobra el emisor por retiros de efectivo conforme lo establecido en el contrato. Dicha comisión es imputable por una sola vez a cada retiro efectuado.
- b) Honorarios por gestión de cobro extrajudicial: Corresponde a honorarios por gestión de cobro extrajudicial que cobra el emisor cuando el tarjetahabiente incurre en mora de acuerdo a los límites establecidos en el artículo 8 de la Ley No. 515. Dichos honorarios son imputables en cada ciclo que el tarjetahabiente incurre en mora.
- c) Cargo por reposición de tarjeta: Corresponde al cargo que cobra el emisor para cubrir gastos de reposición de tarjeta de crédito por pérdida, robo o deterioro.
- d) Cargo por membresía: Corresponde al cargo anual que cobra el emisor por uso de la tarjeta de crédito.
- e) Cargo por mantenimiento de valor: Corresponde al resultado de aplicar el mantenimiento de valor conforme la Ley Monetaria vigente, utilizando el tipo de cambio oficial emitido por el Banco Central de Nicaragua. Al igual que los intereses, el mantenimiento de valor se calculará sobre el saldo diario de principal a la fecha de corte neto de los pagos realizados dentro del ciclo sujeto a cobro.



f) Otros cargos previamente autorizados por el Superintendente. De conformidad con el artículo 7 de la Ley No. 515, las comisiones, honorarios y otros cargos contenidos en el presente artículo, salvo el cargo por mantenimiento de valor, no generarán intereses en los primeros cuarenta y cinco días contados a partir de la fecha que se establezca el cobro en el estado de cuenta respectivo.

En caso que el emisor dentro de sus políticas permita el sobregiro del límite de la línea de crédito, este únicamente podrá cobrar el interés correspondiente al monto sobregirado. En ningún caso el emisor podrá cobrar cargo o comisión sobre este concepto.

TITULO V

INFORMACION PERIODICA

CAPITULO UNICO

ESTADO DE CUENTA

Artículo 19. Estado de Cuenta.- Los emisores están obligados a enviar a sus tarjetahabientes a la dirección que éstos indiquen, a más tardar siete días hábiles después de la fecha de corte, un estado de cuenta mensual. Dicho estado de cuenta deberá contener, como mínimo, la información siguiente:

a) Identificaciones. Nombre del emisor, marca de la tarjeta, nombre y dirección del tarjetahabiente e identificación de la cuenta.

b) Descripciones. Enumeración explícita de los rubros que el tarjetahabiente debe pagar, donde se anote la fecha de la compra, el negocio afiliado, país, monto en la moneda pactada según sea el caso, y resultados de las actividades promocionales.

c) Detalles financieros. En rubros separados debe aparecer la fecha de corte, fecha límite de pago, tipo de tasa de interés (fija o variable), tasa de interés corriente anual, monto por intereses corrientes, tasa de interés moratoria anual, monto de intereses moratorios, desglose de las comisiones, honorarios y cargos, saldo anterior, monto de compras de bienes y servicios realizados en el ciclo, monto de retiros en efectivo realizados en el ciclo, pago mínimo, porción de principal incluida en el pago mínimo, pago de contado, los pagos efectuados en el ciclo, y cualquier débito o crédito aplicado a la cuenta

Todos los rubros deben corresponder al respectivo ciclo del estado de cuenta, exceptuando las transacciones flotantes.

d) Las consecuencias financieras en caso que el tarjetahabiente solo efectúe el pago mínimo.



Esta información debe incluir, al menos, el tiempo que le tomará al tarjetahabiente pagar la totalidad de la deuda en caso de realizar solamente el pago mínimo, el monto de los intereses corrientes generados y la proporción que se abona al principal.

e) Otra información: se deberá detallar, entre otros, el procedimiento y período que tiene el tarjetahabiente para impugnar cargos en su estado de cuenta, presentar redamos en general, procedimiento para el reporte de extravío o pérdida de la tarjeta, lugares donde se puede efectuar el pago, teléfonos de servicio al tarjetahabiente, y cualquier otra información que se considere de beneficio para el tarjetahabiente.

Los emisores, en ningún caso, podrán utilizar el estado de cuenta para la gestión de cobro de otros préstamos distintos al de la línea de crédito autorizada en el contrato de tarjeta de crédito.

TITULO VI

TRANSPARENCIA Y DIFUSION

CAPITULO I

DIFUSIÓN DE LAS TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, CARGOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Artículo 20. Difusión.- Los emisores deberán informar al público en general las tasas de interés corriente y moratorio, comisiones y cargos asociados a las tarjetas de crédito y demás productos y servicios conexos que ofrezcan. Esta información deberá ser difundida de manera clara, explícita y comprensible a fin de evitar que su texto pueda generar confusiones o interpretaciones incorrectas.

La información sobre comisiones y cargos deberá ser detallada a fin de permitir a los interesados tener pleno conocimiento de las mismas, realizar las verificaciones que correspondan y comprender el costo involucrado.

Tratándose de la información referida a los seguros que los emisores ofrezcan relacionados a las operaciones de tarjetas de crédito, estos deberán indicar previamente, en forma clara y detallada los riesgos cubiertos, el monto de la prima o la forma en que será determinada, las deducciones del seguro y el plazo para efectuar el reclamo.

La información referida a tasas de interés, comisiones y cargos que difundan los emisores deberá ser revelada para cada producto o servicio que se ofrezca, así mismo se revelará la oportunidad de su cobro y demás condiciones que afecten su aplicación y determinación, de forma tal que los interesados puedan realizar comparaciones entre las tarifas que los distintos emisores apliquen. La forma en que se aplicarán los cobros antes indicados debe estar claramente explicada en todos los medios que el emisor utilice para su difusión.



Las denominaciones de las comisiones y cargos deben permitir una fácil identificación y comprensión por parte de los tarjetahabientes.

Artículo 21. Medios de difusión.- Para dar cumplimiento a la obligación de difusión constante de tasas de interés, comisiones y cargos, los emisores deberán difundir la información sobre dichos conceptos al interior de sus oficinas de atención al público y en su página en Internet. En las oficinas de atención al público, en que pueda solicitarse los productos o servicios relacionados con las tarjetas de crédito, se debe mantener a disposición de los interesados la Tabla de Costos que contenga las tasas de interés, comisiones y gastos que aplica el emisor, la misma que deberá estar en un lugar visible de la oficina.

Cuando se usen medios informáticos para la difusión de las tablas, éstos deberán indicar con claridad la forma de utilizarlos para que los tarjetahabientes puedan acceder fácilmente a la información que contienen.

La Tabla de Costos, ya sea que se exhiba en medios físicos o electrónicos, deberá ser redactada con caracteres legibles equivalentes o similares al tamaño y tipo de letra Arial 12.

Los emisores a través de su página en Internet deberán difundir la información sobre tasas de interés, comisiones y cargos, la cual deberá mostrarse en un espacio de fácil acceso junto a la información sobre los productos o servicios afectos a esos cobros y deberá estar permanentemente actualizada, debiendo ser idéntica a la información que el emisor difunda en sus oficinas de atención al público. Los emisores deberán difundir su página en Internet para que el consumidor tome conocimiento de la forma en que puede acceder a la información contenida en la misma.

Cuando de manera adicional a los medios antes expresados se utilicen folletos informativos, estos deberán contener información actualizada de las características de la operación y/o servicio, así como de las tasas de interés, comisiones y cargos, en caso corresponda. Cuando el objetivo del folleto sea difundir las características propias de una operación o servicio sin incorporar información cuantitativa referida a tasas de interés, comisiones, cargos o montos de crédito, se deberá indicar que la información sobre costos estará disponible en la Tabla de Costos, por los diferentes medios de atención al tarjetahabiente o en la página en Internet del emisor. Si el objetivo del folleto es difundir los aspectos cuantitativos antes indicados correspondientes a determinadas operaciones, entonces, dichos folletos deberán contener ejemplos explicativos de las operaciones que se ofrezcan bajo el supuesto de cumplimiento de las condiciones previstas. Igualmente, en dichos folletos deberá indicarse todos los cargos por cuenta del tarjetahabiente en el supuesto de incumplimiento de sus obligaciones, incluyendo los intereses moratorios y otros cargos que resulten aplicables.



Asimismo, con el objeto de brindar a los tarjetahabientes toda la información requerida de manera previa a la celebración de cualquier contrato, los emisores pondrán a disposición de los tarjetahabientes, los modelos de contratos autorizados en sus locales y a través de la página en Internet.

Cuando se entregue al tarjetahabiente o al público en general, información sobre tasas de interés, comisiones y cargos, se deberá indicar el nombre del emisor, el plazo de su vigencia y su aplicación en la contratación, de ser el caso.

CAPÍTULO II

DIFUSIÓN Y SUPERVISIÓN DE FÓRMULAS PARA LA LIQUIDACIÓN DE INTERESES Y

CARGOS

Artículo 22. Difusión de fórmulas para la liquidación de intereses y pagos.- Los emisores deberán difundir a través de su página en Internet, las fórmulas, en un lugar de fácil acceso, junto a la información sobre las operaciones y productos que ofrezcan a los tarjetahabientes, de conformidad con las disposiciones de la presente Norma. La difusión de las fórmulas deberá ir acompañada de ejemplos explicativos, de manera que los tarjetahabientes puedan tener un conocimiento completo de los procedimientos seguidos por el emisor, y de ser el caso, poder replicarlos para operaciones concretas que hayan sido pactadas.

Los emisores organizarán la información de las fórmulas por producto, entendiéndose como producto a la modalidad de operación de tarjeta de crédito que posea características que la distinguen de otras modalidades, tales como la forma de pago, la moneda o cualquier otro atributo que implique una variante en la fórmula, y que generalmente cuenta con una denominación comercial identificable por los tarjetahabientes.

En las oficinas en que se pueda solicitar las tarjetas de crédito, deberán mantener a disposición de los tarjetahabientes las fórmulas en medios impresos y, a través del personal de atención a los tarjetahabientes.

Artículo 23. Pautas para la presentación de las fórmulas.- Las fórmulas que empleen los emisores deberán considerar las siguientes pautas:

- a) Las fórmulas permitirán a los tarjetahabientes conocer, paso a paso, el proceso de cálculo de intereses, comisiones y cargos.
- b) Los conceptos que se incluyan en las fórmulas serán definidos a continuación de la fórmula. Asimismo, deberán coincidir con los términos empleados en los estados de cuenta.



c) A través de notas se podrá precisar los detalles que faciliten la comprensión de las fórmulas, de ser el caso.

Se podrán hacer uso de notaciones, siempre y cuando se exprese el significado de cada notación utilizada.

Artículo 24. Lineamientos metodológicos para la presentación de las fórmulas.- Los emisores deberán considerar los siguientes criterios para la elaboración de las fórmulas:

a) Los emisores deberán presentar las fórmulas para el cálculo del monto de intereses que le corresponda pagar al tarjetahabiente.

b) El cálculo de la tasa de interés aplicable al cido debe partir de la tasa activa anunciada por el emisor en el contrato, en la Tabla de Costos, estados de cuenta o cualquier otro medio válido. Asimismo, deberá detallarse cómo es el proceso de amortización del principal de la deuda.

c) La presentación de las fórmulas permitirá identificar en forma detallada todos los conceptos que podrían conformar el monto afecto a intereses, bajo qué condiciones podrían incidir y la forma como podrían afectar dicho monto. Asimismo, de ser el caso, se incluirá el procedimiento de cálculo para determinar dichos conceptos.

d) Las fórmulas para el cálculo del monto de las comisiones y cargos que se cobren a los tarjetahabientes, de ser el caso, se presentarán siguiendo los mismos lineamientos dispuestos para el cálculo del monto de intereses.

e) Las fórmulas se desarrollarán en el supuesto de cumplimiento e incumplimiento en los pagos, en este último caso de conformidad con lo señalado en el artículo siguiente.

f) Detalle de cómo se aplica el pago mínimo, pago de contado o pagos intermedios entre el monto del pago mínimo y el pago de contado, a la amortización de la deuda, intereses, comisiones y gastos.

Artículo 25. Fórmulas aplicables para el caso de incumplimiento de pagos.- Los emisores deberán detallar el procedimiento de cálculo del monto de intereses que se apliquen en caso de incumplimiento de pagos, de acuerdo a los lineamientos dispuestos en el artículo anterior.

Asimismo, cuando los emisores apliquen cargos adicionales por el incumplimiento de pagos, deberán presentar las fórmulas o las bases para su cálculo, detallando el monto de interés moratorio y cargo por trámites extrajudiciales.

La fórmula para el cálculo del monto de intereses y cargos adicionales deberá detallar cómo estos cobros varían en función a los días de incumplimiento, de ser el caso.



Artículo 26. Ejemplos numéricos explicativos.- Los emisores deberán presentar, a modo de ejemplo, un ejercicio numérico que ilustre la aplicación de las fórmulas para cada producto, de acuerdo con las siguientes pautas:

a) Como pauta general, la secuencia de presentación de cada fórmula seguirá los siguientes pasos:

- 1) Cálculo de monto afecto a la tasa de interés,
- 2) Cálculo del monto de intereses,
- 3) Cálculo del monto de comisiones y gastos,
- 4) Cálculo del monto por mantenimiento de valor,
- 5) Cálculo del pago mínimo,
- 6) Monto total.

b) Los ejercicios numéricos acompañarán el desarrollo de las fórmulas de manera que, para cada paso presentado en las fórmulas, se muestre el ejemplo correspondiente.

c) Para elaborar el ejercicio numérico, los emisores deberán considerar una operación “típica” que refleje las condiciones más usuales de cada producto.

TITULO VII

SISTEMA DE ATENCIÓN AL TARJETAHABIENTE

CAPÍTULO UNICO

PERSONAL CAPACITADO Y RECLAMOS

Artículo 27. Personal capacitado.- El personal responsable de atender las consultas de los tarjetahabientes deberá estar capacitado no sólo en las materias correspondientes a las operaciones que brinda el emisor, sino también en las normativas referidas a la protección al consumidor y transparencia de información comprendidas en el marco legal vigente. Para efecto de brindar la debida información al tarjetahabiente, el referido personal deberá identificarse ante aquél como responsable de cumplir dicha función. La capacitación que se proporcione al personal antes indicado en temas de atención al tarjetahabiente, protección al tarjetahabiente, regulación sobre temas de transparencia, entre otros, deberá estar documentada en los expedientes de información del personal, los cuales deberán estar a disposición del Superintendente en todo momento.

La atención que se brinde a los tarjetahabientes podrá realizarse de manera personalizada en sus oficinas o a través de medios telefónicos o informáticos.



Artículo 28. Atención de reclamos.- Los emisores deberán contar con áreas encargadas de atender los reclamos de los tarjetahabientes de conformidad con las disposiciones siguientes:

a) Sin que tenga carácter limitativo se considera susceptible de reclamo la impugnación de cargos en el estado de cuenta, así como cualquier hecho por el cual un tarjetahabiente considere que se han violentado en su perjuicio, los términos del contrato suscrito, o que han sido vulnerados sus derechos. El emisor deberá entregarle al tarjetahabiente número de identificación del reclamo.

b) El reclamo debe efectuarse utilizando los formularios preestablecidos por el emisor, los que obligatoriamente deben ser remitidos físicamente al tarjetahabiente, o por medios electrónicos, en su caso, debiendo anexar los documentos que sustenten el reclamo y contribuyan a la investigación y solución del mismo.

c) Para la impugnación de cargos al estado de cuenta los tarjetahabientes tendrán 30 días hábiles contados a partir de la fecha de corte del respectivo estado de cuenta o desde el momento en que se produce el hecho que genera el reclamo.

d) El emisor deberá acusar recibo de la impugnación y dispondrá de un plazo no mayor de seis meses contados a partir de la fecha de recibo de la impugnación para dar respuesta a la misma. En caso que el cargo impugnado haya sido originado y efectuado directamente por el emisor, el plazo para resolver la impugnación no podrá ser mayor de 30 días calendario. Transcurrido este plazo sin que el emisor haya respondido o si la respuesta no satisface a criterio del tarjetahabiente el requerimiento, éste podrá presentar dicho reclamo ante el Superintendente.

Artículo 29. Consecuencias del reclamo.- Cuando se trate de impugnación de cargos aplican las reglas siguientes:

a) El emisor no podrá impedir ni dificultar de ninguna manera el uso de la tarjeta de crédito dentro del límite de crédito autorizado, entendiéndose que el monto impugnado formará parte de dicho límite mientras no sea resuelta la impugnación.

b) El emisor podrá exigir el pago mínimo de los rubros no impugnados.

Artículo 30. Aceptación no presumida.- Si el pago mínimo que figura en el estado de cuenta incluye cargos impugnados, y el tarjetahabiente efectúa dicho pago antes del plazo de impugnación o mientras se resuelve el mismo, ello no implica la aceptación de dichos cargos ni otros que se deriven de los mismos. En caso que la impugnación se resuelva a favor del tarjetahabiente, se deberá revertir el cargo impugnado, los intereses y cualquier otro cargo derivado del mismo.

Artículo 31. Difusión de información en materia de reclamos.- Los emisores deberá mantener a disposición del Superintendente, la información estadística relativa a los reclamos presentados por los tarjetahabientes. La información a mantenerse deberá contener información histórica



trimestral del total de redamos atendidos por el emisor, señalando los motivos más frecuentes de reclamo, distinguiendo el número de redamos que fueron solucionados a favor del tarjetahabiente y a favor del emisor, así como el tiempo promedio de su absolución.

TITULO VIII

RECLAMOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA

CAPITULO I

REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN

Artículo 32. Atención de reclamos por parte de la Superintendencia.- El Superintendente podrá conformar un equipo de trabajo encargado de darle trámite a los redamos o quejas de los tarjetahabientes respecto a las operaciones que estos celebren con los emisores. Además de lo anterior, corresponderá a este equipo presentar sus recomendaciones al Superintendente para que éste resuelva de forma razonada y notifique por escrito a las partes, procediendo de conformidad con lo establecido en el segundo párrafo del artículo siguiente.

Artículo 33. Requisitos para la presentación de redamos ante la Superintendencia.- Una vez notificada, o informada de manera escrita con acuse de recibo la respuesta del redamo por parte del emisor y esta fuera negativa, o cuando el emisor no respondiere, el tarjetahabiente dispondrá de un plazo de un mes, contado a partir de la fecha de recepción de la respuesta o de la fecha en que el emisor debió haber respondido, para presentar de manera escrita su reclamo ante la Superintendencia. El reclamo intentado fuera del plazo anterior se considerará inadmisibile.

El Superintendente requerirá del emisor contra el cual se interpuso la queja, en el plazo que éste le indique, los alegatos, por escrito, que tenga a bien a expresar. El Superintendente dictará la resolución razonada que corresponda, pudiendo ordenar o instruir la corrección que corresponda en aras de restituir en sus derechos al tarjetahabiente. En caso de incumplimiento por parte del emisor, el Superintendente aplicara una multa equivalente a la imposición de multas por infracción de leyes y resoluciones conforme el artículo 168 de la Ley General de Bancos.

Los redamos que, conforme a las disposiciones de la presente Norma, presenten los tarjetahabientes al Superintendente, deberán acompañarse de los documentos siguientes:

- a) Número de identificación del reclamo otorgado por el emisor.
- b) Nombre del emisor contra el que se formula la redamo.
- c) Generales del redamante, números de teléfonos y correo electrónico, si lo tiene.
- d) Motivo del redamo.



- e) Fecha de presentación del reclamo ante el emisor y copia de la respuesta de la misma, si hubiere.
- f) Documentación que ampare la contratación del servicio que origina el reclamo.
- g) Poder otorgado por el titular, en el caso de que se trate de un apoderado; y,
- h) Documentos anexos al reclamo, si los hubiere.

Si lo considera necesario, el Superintendente podrá requerir a los tarjetahabientes la presentación de otros documentos adicionales.

CAPITULO II

RECLAMOS INADMISIBLES

Artículo 34. Reclamos inadmisibles.- El Superintendente considerará inadmisibles los redamos que pretendan realizar los tarjetahabientes, cuando se produzca alguna de las situaciones siguientes:

- a) Reclamos que no hayan sido presentados previamente al emisor.
- b) Redamos que hayan sido presentados previamente ante un tribunal judicial.
- c) Redamos que no sean realizados por el tarjetahabiente titular del servicio o su representante legal.
- d) Redamos presentados fuera del plazo establecido en el artículo 33 de la presente Norma.
- e) Los redamos o controversias que surjan entre el tarjetahabiente y emisores que no sean bancos o sociedades financieras autorizados y supervisados por la Superintendencia.

TITULO IX

DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO I

ESTUDIO COMPARATIVO

Artículo 35. Estudio comparativo.- La Superintendencia publicará en su página en Internet y en al menos en un medio escrito de comunicación de circulación nacional, un estudio comparativo de tarjetas de crédito que incluya como mínimo la información indicada en el artículo siguiente. La publicación se hará en estricto apego a la información aportada por los emisores y a costa de estos.



La información podrá ser presentada en forma comparativa entre emisores y, de ser el caso, para operaciones con características estandarizadas de manera que los tarjetahabientes y público en general tengan la posibilidad de efectuar una comparación entre los diversos conceptos que los emisores cobran.

Artículo 36. Responsabilidad de los emisores.- Los emisores deben remitir al Superintendente, la información necesaria para realizar trimestralmente el estudio comparativo de tarjetas de crédito a que se refiere el artículo anterior, sin necesidad de que se le requiera en forma expresa para cada período. Los emisores deben aportar, para todas las tarjetas de crédito que emitan, la siguiente información:

- a) Nombre legal completo del emisor.
- b) Nombre y marca comercial de las tarjetas de crédito.
- c) Tasa de interés corriente.
- d) Tasa de interés moratoria.
- e) Detalle de las comisiones, honorarios y cargos a los que se refiere el artículo 18 de la presente Norma.
- f) Plazo de pago de contado (días a partir del corte).
- g) Plazo de pago mínimo (días a partir del corte).
- h) Plazo de financiamiento (meses).
- i) Cobertura: ámbito geográfico o sector del mercado donde puede ser utilizada la tarjeta de crédito.
- j) Requisitos y restricciones de las ofertas, promociones y premios.
- k) Otros beneficios.
- l) Cualquier otra información relacionada con las características del producto y de interés para el tarjetahabiente que requiera el Superintendente.

CAPITULO II

SERVICIOS PROMOVIDOS Y DÉBITOS AUTOMÁTICOS

Artículo 37. Servicios promovidos y débitos automáticos.- Los servicios promovidos y los débitos automáticos realizados por el emisor estarán sujetos a las disposiciones siguientes:



a) **Servicios promovidos:** Dichos servicios son opcionales, pudiendo el tarjetahabiente cancelarlos en cualquier momento. Para tal efecto, el emisor deberá de previo obtener la autorización del tarjetahabiente por medios verificables, tales como: por escrito, correo electrónico, o por teléfono con grabación de voz o datos. En este último caso, se deberá advertir al tarjetahabiente que su autorización se está recibiendo por medio de grabación.

El silencio del tarjetahabiente no podrá tomarse como aceptación.

Adicionalmente, el emisor está obligado a proporcionar información, adjunta al estado de cuenta, sobre los servicios ofrecidos y aceptados por el tarjetahabiente.

b) **Débitos automáticos:** Dichos débitos podrán ser gestionados directamente por el tarjetahabiente o promovidos por el emisor. En este último caso, el emisor deberá de previo obtener la autorización del tarjetahabiente por los medios verificables establecidos en el literal anterior.

CAPITULO III

FIADOR

Artículo 38. Notificación al fiador solidario.- De conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la Ley No. 515, relativo a la notificación al fiador solidario respecto al estado de mora del tarjetahabiente, el emisor deberá efectuarla mediante medios por los cuales se pueda evidenciar la realización de dicha notificación, tales como: publicación de los nombres de los tarjetahabientes en mora y sus respectivos fiadores, carta certificada, telegrama o por teléfono con grabación de voz o datos. En este último caso, se deberá advertir al fiador que la constancia de notificación se está realizando por medio de grabación.

En el caso de la publicación de los nombres de los tarjetahabientes en mora y sus respectivos fiadores, se realizará en un medio de comunicación social escrito de circulación nacional. El tamaño de la letra de dicha publicación, en ningún caso podrá ser menor al tamaño y tipo de letra equivalente a Arial 12.

Artículo 39. Pagos realizados por el fiador.- En caso que el fiador solidario haya cancelado la obligación del tarjetahabiente, el emisor deberá entregar al fiador solidario certificación de cancelación de la obligación, así como copia certificada de la documentación necesaria para que estos puedan ejercer su derecho de cobro al tarjetahabiente.

CAPITULO IV

TABLA DE COSTOS



Artículo 40. Publicación de Tabla de Costos.- Los emisores deberán publicar, como mínimo, en el primer mes de cada trimestre calendario, la Tabla de Costos conforme al orden y detalle del Anexo de esta Norma, de cada uno de los productos de tarjeta de crédito que ofrecen al público, en un medio de comunicación social escrito de circulación nacional con un tipo de letra y números similar o igual a Arial 12. El contenido del Anexo 1 podrá ser modificado por el Superintendente cuando requiera cambios.

CAPITULO V

PÉRDIDA, EXTRAÑO, ROBO O DESTRUCCION DE TARJETA

Artículo 41. Medidas de control.- En casos de pérdida o extravío, robo, hurto o destrucción de tarjeta de crédito, el tarjetahabiente estará obligado a dar aviso de inmediato al emisor, el cual deberá llevar un registro de notificación de tal circunstancia y deberá proveer al tarjetahabiente un número de notificación que evidencie el reporte. El emisor deberá, ante la notificación por parte del tarjetahabiente sobre cualquiera de las situaciones antes mencionadas, proceder de inmediato a bloquear o cancelar el uso de la tarjeta con el fin de evitar el uso indebido por parte de terceros no autorizados. En este caso, la responsabilidad del tarjetahabiente cesará una vez éste realice la notificación.

CAPITULO VI

EMISORES NO BANCARIOS

Artículo 42. Registro.- Se crea el Registro de Emisores no Bancarios de la Superintendencia, en el que deberán registrarse todas aquellas sociedades emisoras, distintas a los bancos o instituciones financieras no bancarias, que deseen emitir tarjetas de crédito. Para su inscripción en el Registro deberán presentar solicitud al Superintendente y adjuntar lo siguiente:

- a) Escritura de constitución debidamente inscrita.
- b) Modelos de contratos de emisión de tarjetas de crédito.
- c) Políticas para el otorgamiento de las tarjetas de crédito.
- d) Políticas para la atención de los usuarios de las tarjetas de crédito.
- e) Cualquier otro requisito que determine que el Superintendente relacionado con sus operaciones de tarjetas de crédito.

La Superintendencia tendrá un plazo de dos meses a partir de presentada la solicitud con toda la documentación requerida para analizar la documentación y proceder a la inscripción. En caso de encontrarla conforme con las disposiciones de la Ley No. 515 y la presente Norma procederá a la



inscripción del emisor; si encontrare deficiencias se las informará a los interesados para que las subsanen en el plazo que señale.

Todas aquellas sociedades emisoras, distintas a los bancos o entidades financieras no bancarias, que a la fecha de la presente resolución no estén registradas en la Superintendencia deberán efectuarla en un plazo de dos meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Norma. Caso contrario, no podrán celebrar las operaciones a que se refiere la Ley 515.

Los emisores podrán solicitar la cancelación de su inscripción en cualquier momento. En este caso, no podrán celebrar las operaciones a que se refiere la Ley 515.

Cualquier cambio importante en los antecedentes presentados por una sociedad emisora deberá ser informado a la Superintendencia dentro de los cinco días hábiles siguientes a su ocurrencia.

CAPITULO VII

PROHIBICIONES

Artículo 43.- Gestiones de cobranza.- Los emisores, abogados, gestores de cobranzas y servicios automatizados de cobranza solo podrán contactar al tarjetahabiente entre las ocho de la mañana y las siete de la noche de lunes a viernes, y los días sábados de nueve de la mañana a doce del mediodía. En todo caso, las gestiones de cobranza deberán desarrollarse respetando la honorabilidad e integridad moral del tarjetahabiente.

Artículo 44. Juez competente.- De conformidad con el literal h) del artículo 11 de la Ley No. 515, serán nulas las cláusulas de los contratos que impongan la renuncia del domicilio del tarjetahabiente.

Para la iniciación y ejecución de acciones prejudiciales o judiciales derivadas de las deudas de los usuarios de tarjetas de crédito, será juez competente para conocer la causa, el del domicilio que registra el tarjetahabiente como suyo en la celebración del contrato de tarjeta de crédito o bien el respectivo juez jerárquico superior en atención a la cuantía de la demanda.

Artículo 45. Usuario de tarjeta adicional.- El poseedor o usuario de una tarjeta adicional, en ningún caso se considerará como codeudor o fiador de la línea de crédito del tarjetahabiente.

Artículo 46. Pago de cuotas.- En ningún caso se podrán realizar pagos de las cuotas de préstamos distintos al de la tarjeta de crédito, mediante débito a la misma.

CAPITULO VIII

CAJEROS AUTOMATICOS



Artículo 47. Medidas de seguridad.- En los locales que el emisor pretenda prestar o estén prestando servicios a través de cajeros automáticos o equipos similares, deberán contar con iluminación adecuada y equipos de filmación o grabación de imágenes que permitan identificar a las personas que hagan uso de este tipo de servicio, como medida mínima de resguardo para este tipo de servicio.

Es obligación del emisor comunicar en el lugar de ubicación del cajero automático, el monto máximo de retiro que puede realizar diario y el número de veces por día que se puede utilizar el cajero.

TITULO X

DISPOSICIONES FINALES

CAPITULO UNICO

TRANSITORIEDAD, DEROGACIÓN Y VIGENCIA

Artículo 48. Transitorios.- 3Se establecen las siguientes disposiciones transitorias:

- a) Los emisores tendrán un plazo de sesenta (60) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Norma, para presentar al Superintendente los nuevos modelos de contratos ajustados a las disposiciones de la presente Norma.
- b) Los emisores tendrán un plazo de noventa (90) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Norma, para ajustarse a las disposiciones contenidas en el artículo 19, literal d); Titulo VI y Titulo VII de la presente Norma.
- c) Los emisores tendrán un plazo de noventa (90) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Norma, para ajustarse a las disposiciones contenidas en el artículo 47 de la presente Norma.
- d) La información requerida por los artículos 35 y 36 de la presente Norma deberá comenzarse a remitir a la Superintendencia a partir del cuarto trimestre del año en curso.
- e) El pago mínimo a que se refiere el artículo 15, literal b) de la presenta Norma deberá aplicarse únicamente para aquellos contratos que se suscriban con nuevos tarjetahabientes después de la entrada en vigencia de la presente Norma. Los contratos vigentes, así como las renovaciones de los mismos, mantendrán el porcentaje de 2.5% del principal a requerirse para el pago mínimo.
- f) Los préstamos personales otorgados aparte del límite de la línea de crédito del tarjetahabiente, generalmente conocidos como “extrafinanciamientos”, existentes a la entrada en vigencia de la presente Norma, se regirán hasta su vencimiento conforme a lo pactado. Para los préstamos otorgados con posterioridad a la entrada en vigencia de la presente Norma, los emisores tendrán



un plazo de hasta sesenta (60) días contados a partir de la entrada en vigencia de la misma, para cumplir con lo indicado en el último párrafo del artículo 19 y por lo indicado en el artículo 46.

El Superintendente podrá prorrogar, previa solicitud del emisor debidamente justificada, los plazos indicados en los literales anteriores.

Arto. 49. Derogación.- Se deroga la Norma sobre la Promoción y Ordenamiento del Uso de la Tarjeta de Crédito, contenida en la Resolución N° CD-SIBOIF-443-1-SEP26-2006, de fecha 26 de septiembre del 2006, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N° 198 del 12 de octubre de 2006 y la Norma para las Operaciones de Tarjeta de Crédito, contenida en la Resolución N° CD-SIBOIF-628-1-MAY19-2010, del 19 de mayo de 2010.

Arto. 50. Vigencia.- La presente Norma entrará en vigencia de conformidad con las disposiciones siguientes:

- a) Para los emisores bancarios o financieros no bancarios autorizados y supervisados por la Superintendencia a partir de su notificación, sin perjuicio de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.
- b) Para el resto de emisores, a partir de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

ANEXO 1

(NOMBRE DEL EMISOR)

TABLA DE COSTOS

Producto	Tasa de Interés Corriente Anual	Tasa de Interés Moratoria Anual	Comisión por Retiro de Efectivo	Cargo por Membresía	Cargo por Sobre giro	Honorarios por Cobro Extra-Judicial	Cargo por Reposición de Tarjeta	Otros cargos Autorizados
(Nombre del Producto)	%	%	% / C\$	C\$	C\$	% / C\$	C\$	C\$
(Nombre del Producto)	%	%	% / C\$	C\$	C\$	% / C\$	C\$	C\$
(Nombre del Producto)	%	%	% / C\$	C\$	C\$	% / C\$	C\$	C\$
(Nombre del Producto)	%	%	% / C\$	C\$	C\$	% / C\$	C\$	C\$



(f) V. Molina H (f) A. Rosales B (f) Gabriel Pasos Lacayo (f) Fausto Reyes B. (f) ilegible (Silvio Moisés Casco Marengo) (f) U. Cema Barquero.

URIEL CERNA BARQUERO

Secretario Consejo Directivo SIBOIF



Normativa Extranjera.

Carlos Fernando Álvarez Cabrera
Ramón Rafael Álvarez Flores



✪ REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO PARA COSTA RICA.

Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito para Costa Rica.

N°35867-MEIC

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA Y EL MINISTRO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO

En uso de las facultades conferidas en los artículos 46, 140 incisos 3) y 18) y artículo 146 de la Constitución Política; inciso 2.b) del artículo 28 de la Ley General de la Administración Pública N° 6227 del 2 de mayo de 1978, la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7472 de 20 de diciembre de 1994, la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220 del 4 de marzo de 2002 y, la Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, N° 6054 del 14 de junio de 1977 y sus reformas. Considerando:

I.—Que a través del numeral 46 de la Constitución Política se elevó a rango constitucional la protección de los derechos de los consumidores y de los usuarios en materia de salud, ambiente, seguridad e intereses económicos. Además, se establece la obligación del Estado de apoyar los organismos que constituyan aquellos en defensa de sus Derechos.

II.—Que dicho precepto fue desarrollado por el Legislador a través del numeral 32 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7472 del 20 de diciembre de 2004, que establece entre otros, como derechos fundamentales e irrenunciables de los consumidores, que la propaganda sea adecuada y veraz para evitar daños a la salud, a su seguridad y al medio ambiente; la protección de sus intereses económicos y sociales; la libertad de elección y un trato equitativo.

III.—Que el artículo 34 de la Ley supra obliga al comerciante y al productor, entre otras cosas, a informar suficientemente al consumidor de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo; garantizar todo bien o servicio y abstenerse a realizar publicidad que induzca a error o engaño al consumidor.

IV.—Que por su parte, el ordinal 44 bis) del mismo cuerpo normativo establece los requisitos que deberán cumplir los emisores de tarjetas de crédito.

V.—Que la utilización de tarjetas de crédito y débito constituyen un medio de pago, sustituto del dinero en efectivo, lo que ha estimulado la intensificación de su uso.

VI.—Que resulta necesario regular aspectos relativos a la información sobre las transacciones que, con cargo a las cuentas corrientes o de ahorro se hagan mediante la utilización de tarjetas de débito.

Carlos Fernando Álvarez Cabrera
Ramón Rafael Álvarez Flores



VII.—Que con la publicación de la Ley N° 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, del 4 de marzo de 2002, se le ha otorgado a la Administración, bajo los principios de racionalidad, celeridad y precisión, un mecanismo más ágil a fin de eliminar las omisiones, los abusos y excesos de requisitos y trámites que han venido afectando al administrado en su quehacer con la Administración.

VIII.—Que a fin de corregir posibles ambigüedades y erróneas interpretaciones, en la actual reglamentación del mercado de tarjetas, se hace necesario proponer una reforma integral a la normativa vigente. Por tanto, Decretan Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1º—**Objetivo.** Este Reglamento tiene por objetivo definir las reglas para la interpretación y aplicación de los artículos 32, 34 y 44- Bis, de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472, publicada en La Gaceta N° 14 del 19 de enero de 1995, en relación al tema de Tarjetas de Crédito y Débito.

Artículo 2º—**Definiciones.** Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

1. Acoso u hostigamiento para la cobranza: Conducta por parte de un acreedor o agente de cobranzas, que oprima, moleste o abuse a una persona, de manera insistente y repetitiva, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda.
2. Afiliado: Persona física o jurídica, que acepta, como medio de pago, tarjetas de crédito o débito.
3. Amortización: Extinción de una parte o la totalidad del principal de una deuda mediante pagos realizados en intervalos regulares de tiempo o un solo pago.
4. Beneficios: Aquellos que se otorgan sin costo adicional para el tarjetahabiente, por el uso de la tarjeta de crédito o débito.
5. Cargos por intereses corrientes: Monto de los intereses por financiamiento calculado sobre el principal adeudado, con base en la tasa de interés pactada, sin induir el consumo del período. Son aplicables cuando se opta por el financiamiento.
6. Cobertura: Ámbito geográfico o sector de mercado donde puede ser utilizada la tarjeta de crédito o débito.



7. Comercio Electrónico: Cualquier forma de transacción en la cual las partes involucradas interactúan a través de medios informáticos.
8. Comisiones: Porcentajes o montos que el emisor cobra al tarjetahabiente por el uso de servicios acordados en el contrato de emisión de tarjeta de crédito o de la cuenta a la cual está adscrita la tarjeta de débito. No corresponde a intereses.
9. Comerciante o proveedor: Toda persona física, entidad de hecho o de derecho, privada o pública que, en nombre propio o por cuenta ajena, se dedica en forma habitual a ofrecer, distribuir, vender, arrendar, conceder el uso o el disfrute de bienes o a prestar servicios, sin que necesariamente esta sea su actividad principal. Para los efectos de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, el productor, como proveedor de bienes, también está obligado con el consumidor, a respetarle sus derechos e intereses legítimos.
10. Contrato de emisión de tarjeta de crédito: Contrato que regula las condiciones generales de un crédito revolutivo en moneda nacional o extranjera para la emisión y uso de la tarjeta de crédito, al cual se adhiere el tarjetahabiente por un plazo definido. Dicho contrato se registrará por los principios y normas que regulan los contratos de adhesión.
11. Emisor: Entidad que emite o comercializa tarjetas de crédito y débito, para uso nacional o internacional.
12. Estado de cuenta: Resumen periódico de los cargos y transacciones originadas por la posesión y el uso de la tarjeta débito o de crédito y otras líneas de financiamiento asociadas a esta última en el marco de una relación contractual.
13. Fecha de corte: Fecha programada para el cierre contable de las operaciones utilizado para la emisión del estado de cuenta del período correspondiente.
14. Fecha límite de pago: Fecha en la cual el tarjetahabiente de crédito debe pagar al menos el monto mínimo establecido en el estado de cuenta. También se utiliza para definir el no cargo para intereses, si el diente paga de contado.
15. Interés corriente del período: Monto por intereses calculados desde la fecha de compra hasta la fecha de corte. Se calculan sobre cada uno de los consumos de un período. Estos intereses no se cobran cuando el tarjetahabiente realiza el pago de contado en la fecha de pago o antes.
16. Interés corriente: Monto por intereses según la tasa pactada, calculados sobre el principal adeudado, sin incluir el consumo del período.
17. Interés moratorio: Monto por intereses según la tasa establecida por este concepto en el contrato, que el emisor cobra cuando el tarjetahabiente incurre en algún retraso en los pagos. El



cargo se calcula sobre la parte del principal adeudado (dentro del pago mínimo) que se encuentra en mora.

18. Límite de crédito: Monto máximo, en moneda nacional o extranjera o ambas, que el emisor se compromete a prestar al tarjetahabiente de crédito mediante las condiciones estipuladas en el contrato.

19. Otros cargos: Montos que le son cobrados al tarjetahabiente, excluidos los intereses y las comisiones, que corresponden a los servicios administrativos que cobra el emisor por la utilización de la tarjeta de crédito o de débito, y que fueron acordados en el contrato de emisión de la tarjeta de crédito o de la cuenta a la que está adscrita la tarjeta de débito.

20. Pago de contado: Monto señalado en el estado de cuenta que corresponde al saldo del principal adeudado por el tarjetahabiente del crédito a la fecha de corte, más los intereses de financiamiento y las comisiones o cargos cuando correspondan. Este pago no incluye los intereses corrientes del período de compras del mes.

21. Pago mínimo: Monto que cubre la amortización al principal según el plazo de financiamiento, los intereses financieros a la tasa pactada, las comisiones y los cargos pactados, que el tarjetahabiente paga al emisor por el uso de la tarjeta de crédito.

22. Principal: Saldo de todas las transacciones realizadas mediante el uso de la tarjeta de crédito, con exclusión de los intereses o cargos adicionales provenientes de la generación o formación del mismo.

23. Saldo de intereses: Está constituido por los cargos por intereses corrientes, intereses corrientes del período e intereses moratorios, menos los pagos realizados por este concepto.

24. Servicios accesorios: Son aquellos servicios considerados secundarios, pero adicionales al uso de la tarjeta de crédito o débito y son diferentes de los servicios primarios o de carácter diferente de las transacciones ordinarias acordadas en el contrato.

25. Tarjetahabiente: Usuario de la tarjeta de crédito o débito.

26. Tarjeta adicional: Tarjeta de crédito o débito que el titular autoriza a favor de las personas que éste designe.

27. Tarjeta de crédito: Instrumento financiero que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, que acredita una relación contractual previa entre el emisor y el tarjetahabiente por el otorgamiento de un crédito revolutivo a favor del segundo, para comprar bienes, servicios, pagar sumas líquidas y obtener dinero en efectivo.



28. Tarjeta de débito: Instrumento financiero que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, que se utiliza como medio de pago por las compras de bienes y servicios, cuyo cargo se hace de manera automática e instantánea contra los fondos que el tarjetahabiente disponga en una cuenta corriente o de ahorro en una entidad financiera. Permite además realizar retiros y otras transacciones en cajeros automáticos.

29. Tasa de interés corriente: Porcentaje establecido por el emisor en el contrato por el uso del crédito, que se utilizará para el cálculo de intereses, sobre el saldo del principal.

30. Tasa de interés moratorio: Porcentaje establecido por el emisor en el contrato que el tarjetahabiente de crédito debe pagar cuando incurre en algún retraso en los pagos del principal de la deuda.

Artículo 3º—**Obligaciones de información.** El emisor está obligado a informar al consumidor, de conformidad con lo previsto en los artículos 32 y 34, de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y el artículo 43 del Reglamento a dicha Ley, toda la información relacionada con la utilización de tarjetas de crédito y débito. Para ello deberá entregar un resumen de condiciones o folleto explicativo con las siguientes características:

1. Contener información clara, veraz, suficiente y oportuna, en idioma español y con una tipografía de tamaño no inferior a 5 mm, para que el consumidor cuente con elementos relevantes de decisión al contratar el servicio. Asimismo establecerá mecanismos para que la información sea accesible a personas con discapacidad y miembros de etnias nativas del país.

2. La entrega del folleto deberá constar en un recibo, separado del contrato, firmado por el consumidor. Asimismo, deberá estar disponible al público cuando así lo requiera.

3. El folleto o resumen, deberá contener, además, la siguiente información:

a) Características principales del servicio que está adquiriendo, como el tipo de tarjeta, la cobertura, los beneficios adicionales y las restricciones o limitaciones que le afecten.

b) Para tarjetas de crédito el método de cálculo de los montos generados por la aplicación de las distintas tasas de interés (intereses corrientes, intereses corrientes del período, intereses moratorios), los supuestos en que dichos intereses no se pagarán y la forma en que se calculará el pago mínimo. Asimismo, se deberán indicar las comisiones, otros cargos, los supuestos y condiciones en que se cobran.

c) Para las tarjetas de débito se deberá informar el método de cálculo de los montos generados por aplicación de la tasa de interés pasiva anual, a favor del Consumidor, que devenga la cuenta corriente y cuenta de ahorro asociada al uso de la tarjeta de débito.



d) Procedimiento para el reporte de pérdida o robo y las condiciones que prevalecen en tales situaciones.

e) Procedimiento y plazo para redamos, así como la unidad o persona encargada para la resolución de controversias.

3. El folleto podrá además contener cualquier otra información que el emisor considere relevante para el consumidor.

5. Las condiciones generales incluidas en el resumen o folleto explicativo de las entidades financieras, -tendrán fuerza vinculante si el contrato llega a celebrarse con base en ellas.

CAPÍTULO II

De los contratos

Artículo 4º—**Forma e Interpretación de los Contratos.** Las condiciones generales incorporadas a un contrato deben ser suficientemente claras y precisas, a fin de que no induzcan a error a los consumidores. Su contenido debe respetar los Principios Generales del Derecho. En caso de duda en la interpretación de las condiciones generales, ésta se resolverá a favor de los consumidores.

Artículo 5º—**De los Requisitos del Contrato de Tarjeta de Crédito.** Todos los derechos y obligaciones del emisor y del tarjetahabiente, así como, las condiciones de uso, costos de cargos y servicios, emisión de estados de cuenta, reversiones, redamos y responsabilidades se establecerán en un contrato firmado por ambas partes.

Todo contrato de emisión de tarjeta de crédito debe contener lo siguiente:

1. De forma:

1.1. Debe redactarse de manera simple y clara, procurando en todo momento que resulte de fácil lectura y comprensión para todos los consumidores.

1.2. El tamaño de la letra: se deberá utilizar caracteres cuya altura no sea inferior a cinco milímetros (5 mm), entendiéndose dicha altura como la distancia comprendida desde la línea base hasta la base superior de un carácter en mayúscula, según Anexo N° II de este reglamento.

1.3. Los contratos deberán ser firmados por el representante legal del emisor o de la persona



previamente autorizada para tal fin, así como por el tarjetahabiente y por el eventual fiador personal de éste.

1.4. Cuando en el contrato se haga mención a otras disposiciones adicionales que afecten directamente al tarjetahabiente, dicha información debe estar claramente definida y a disposición del tarjetahabiente.

2. De fondo:

2.1. Plazo de vigencia del contrato.

2.2. Monto máximo de crédito autorizado.

2.3. Plazo por el que se otorga el crédito autorizado, para los efectos del cálculo de las obligaciones correspondientes al período en curso.

2.4. Tasa de interés nominal anual y mensual, aplicables al financiamiento de los saldos adeudados, según la moneda de que se trate.

2.5. Tipo de tasa de interés (variable o fija). En el caso de la tasa de interés variable se debe indicar el mecanismo para determinarla y la fórmula para su cálculo.

2.6. Tasa de intereses moratorios, según la moneda de que se trate.

2.7. Definición del monto base sobre el cual se aplicarán los intereses, tanto corrientes como moratorios, así como los plazos sobre los cuales se aplicarán dichas tasas.

2.8. Explicación de la forma en que se construye el pago de contado.

2.9. Explicación de la forma en que se construye el pago mínimo.

2.10. Definición y condiciones del período de gracia, según el caso.

2.11. Forma y medios de pago permitidos.

2.12. Fecha de corte de las transacciones del período.

2.13. Definición de las comisiones, honorarios y cargos conexos al uso de la tarjeta de crédito, así como la explicación de la forma en que se cargan los montos o tasas determinados para ellos.

2.14. Definición de los cargos administrativos o de permanencia en el sistema para el uso de la tarjeta de crédito, incluidos los cargos por gestión de cobro, así como la explicación de la forma en que se cargan los montos o tasas determinados para ello.



2.15. Procedimiento para el tarjetahabiente, sobre el reporte de la pérdida, robo, extravío, deterioro o sustracción de la tarjeta de crédito.

2.16. Casos en que proceda la suspensión del uso de la tarjeta de crédito o la resolución del contrato respectivo por voluntad unilateral del emisor o del tarjetahabiente.

2.17. Periodicidad con la que se entregará el estado de cuenta.

2.18. Procedimiento para la impugnación de cargos no autorizados por el tarjetahabiente o cualquier otro reclamo.

2.19. Monto máximo garantizado por el garante solidario, según el caso. Además, se deberá indicar el procedimiento de notificación al garante en los casos de variaciones del límite de crédito, renovación del contrato y plazo u otra variable que afecte la garantía.

2.20. Derechos y obligaciones del tarjetahabiente y del garante solidario.

2.21. Descripción de las condiciones en que el adeudo total puede ser considerado como vencido y requerido el pago total al tarjetahabiente.

Artículo 6º—**De las disposiciones sobre emisión y uso de tarjetas de débito.** Deberá informarse a los tarjetahabientes todas las condiciones generales que afecten la emisión y el uso de las tarjetas de débito, los derechos y obligaciones de las partes, costos de cargos y servicios, emisión de estados de cuenta, reversiones, reclamos y responsabilidades. Tales condiciones podrán ser incluidas en el contrato de cuenta corriente o de ahorro o en cualquier otro documento que para este fin disponga el emisor.

Artículo 7º—**Sobre la libre contratación de los seguros.** Se reconoce el derecho del tarjetahabiente a la libertad de elección entre las aseguradoras, los intermediarios de seguros y servicios auxiliares de su preferencia.

Los emisores de tarjetas de crédito y débito, no podrán exigir que los contratos de seguros de sus clientes estén predeterminados con una entidad aseguradora o intermediario de seguros. El hacerlo podría configurar una práctica monopolística relativa, de conformidad con los términos de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley Nº 7472 y sus reformas y el artículo 23 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley Nº 8653.

Cuando el emisor sea el tomador de una póliza, no podrá trasladar los costos de las primas por concepto de ese seguro al tarjetahabiente.



Artículo 8º—**Sobre la información de servicios accesorios y beneficios.** Los emisores de tarjetas de crédito y débito que ofrezcan otros servicios accesorios o adicionales asociados al uso de la tarjeta, deberán, previo a la contratación, suministrar toda la información relativa al servicio (tarifas, condiciones, plazos, procedimiento para reclamos) y respetar el derecho del tarjetahabiente para decidir sobre la contratación de los mismos. Para el caso del otorgamiento de beneficios, de igual forma, se deberá suministrar toda la información relativa al mismo (condiciones, plazos, procedimiento para reclamos).

Artículo 9º—**Sobre la prohibición de condicionar la contratación.** Se prohíbe a los emisores de tarjetas de crédito y débito condicionar el otorgamiento de éstas, a la contratación de los seguros o de cualquier otro servicio accesorio que ellos ofrezcan, pudiendo el tarjetahabiente contratar libremente la póliza y otros servicios en cualquiera de las entidades que lo comercialicen.

Artículo 10.—**Modificaciones de los contratos.** El emisor de tarjetas de crédito está obligado a notificar en el estado de cuenta inmediato posterior al tarjetahabiente, el aviso de modificación del contrato original y los anexos o addenda para que éste pueda determinar si mantiene la relación contractual o no. El aviso deberá especificar en el apartado de “Avisos Importantes”, dispuesto para ello en el estado de cuenta, en letra destacada, lo siguiente:

1. el detalle de la modificación,
2. fecha en que entraría a regir la modificación,
4. fecha máxima para rechazar la modificación,
5. la dirección física, apartado postal, número de fax o dirección electrónica donde el tarjetahabiente podrá enviar la comunicación del rechazo a la modificación, y
6. demás información relevante para la adecuada comprensión del tarjetahabiente de los cambios a introducir.

El tarjetahabiente tendrá un plazo de dos meses contados a partir de la fecha de la notificación para rechazar la modificación propuesta.

Para el caso de las modificaciones al contrato que afecten de forma significativa la situación patrimonial del fiador, tales como: tasa de interés, límite de crédito y plazo de vigencia del contrato, deberán ser notificadas a éste a efectos de que el fiador pueda manifestarse sobre su continuidad en esa condición. Los plazos para dicha comunicación, así como para oponerse, serán los mismos que aplican al tarjetahabiente.



Artículo 11.—**Rechazo de las modificaciones a los contratos.** Si el tarjetahabiente no contesta dentro del plazo estipulado para ello, se entenderá que las modificaciones han sido aceptadas. Si el tarjetahabiente decide no mantener la relación contractual de acuerdo con el procedimiento y los medios establecidos en el artículo anterior, el emisor sólo podrá cobrar el pasivo pendiente con la tasa de interés y condiciones previas a la modificación propuesta contenidas en el contrato original, sus anexos y addenda.

La no aceptación por parte del fiador a las modificaciones del contrato dentro del plazo estipulado, liberará a éste de sus obligaciones respecto de esta modificación.

Artículo 12.—**Publicación de contratos.** En las áreas de servicio al cliente y en la página web, los emisores deberán mantener publicados los modelos de contratos vigentes y los folletos informativos a fin de que los tarjetahabientes puedan informarse sobre el contenido de los mismos.

CAPÍTULO III

Del estado de cuenta

Artículo 13.—**De los estados de cuenta.** Las empresas emisoras de tarjetas de crédito, están obligadas a enviar un estado de cuenta a sus tarjetahabientes todos los meses y en los cinco días hábiles siguientes a la fecha de corte, en el que se detallen las transacciones realizadas. Este envío, deberá realizarse por el medio de comunicación elegido por el tarjetahabiente.

A los tarjetahabientes de débito, los estados de su cuenta corriente o de ahorro le serán enviados al menos cada tres meses, pero no se podrá negar información actualizada al tarjetahabiente que lo solicite en cualquier momento. Este envío deberá realizarse por el medio de comunicación elegido por el tarjetahabiente. En iguales condiciones deberá estar a disposición del tarjetahabiente en sus oficinas o agencias.

Artículo 14.—**Del contenido del estado de cuenta de la tarjeta de crédito.** La emisión del estado de cuenta deberá corresponder, obligatoriamente al modelo del Anexo I “Del Estado de Cuenta para Tarjeta Crédito”, del presente Reglamento, el cual podrá ser revisado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio por motivos de conveniencia y oportunidad.

El estado de cuenta de la tarjeta de crédito deberá incluir la siguiente información:

a) Identificaciones. Nombre y cédula jurídica del emisor, marca de la tarjeta, nombre y dirección del tarjetahabiente e identificación de la cuenta. Esta información debe aparecer en el encabezado del estado de cuenta.



b) Descripciones. Enumeración explícita de las transacciones realizadas o autorizadas por el tarjetahabiente donde se induya lo siguiente: el concepto, la fecha, el establecimiento, lugar, monto en colones o dólares según sea el caso.

c) Detalles financieros. En rubros separados debe aparecer la siguiente información:

c.1- la fecha de corte,

c.2- fecha límite para el pago de contado,

c.3- fecha límite para el pago mínimo,

c.4- plazo del crédito en meses,

c.5- tasa de interés corriente,

c.6- monto por intereses corrientes o financieros,

c.7- tasa de interés moratorio,

c.8- monto de intereses moratorios,

c.9- seguros,

c.10- cargos y comisiones desglosadas,

c.11- monto de pago mínimo,

c.12- monto de pago de contado,

C.13- saldo anterior del principal,

C.14- saldo anterior de intereses,

C.15- saldo del principal a la fecha de corte,

C.16- saldo de intereses a la fecha de corte,

c.17- los pagos efectuados y cualquier débito o crédito aplicado a la cuenta.

C.18- detalle por separado de los cargos administrativos por gestión de cobranza en los casos de atraso y mora, cuando corresponda.

d) Avisos Importantes: Se asignará un espacio destacado para hacer comunicados relevantes, entre los que se incluye posibles modificaciones a los contratos de crédito.



Artículo 15.—**Sobre el cálculo de los intereses, saldos y otros cargos.** Los intereses, saldos y otros cargos en el estado de cuenta se calcularán como se indica:

a) Saldos. Los estados de cuenta incluirán saldos por separado para la deuda principal y para los intereses.

b) Interés corriente del período. En el Estado de cuenta deberá consignarse de manera expresa que estos intereses no se cobran cuando el pago se realice de contado al vencimiento de la fecha límite para el pago de contado. Se aplica la misma tasa utilizada para el cálculo de los intereses corrientes. La fórmula de cálculo que se debe utilizar es la siguiente: Monto de cada transacción multiplicado por la tasa de interés corriente expresada en forma mensual. El resultado obtenido se divide entre treinta y luego se multiplica por el número de días transcurridos desde la transacción hasta la fecha de corte.

c) Interés corriente. Son aplicables cuando se opta por el financiamiento; por lo tanto no se aplica en caso de pago de contado. La fórmula de cálculo que se debe utilizar es la siguiente: El “Saldo anterior principal” se multiplica por la tasa de interés corriente expresada en forma mensual, se divide entre 30 y se multiplica por la cantidad de días que pasaron entre la última fecha de corte y el día del pago. Adicionalmente se le suma la diferencia entre el “saldo anterior principal” y el monto del pago realizado se multiplica por la tasa de interés expresada en forma mensual, se divide entre 30 y se multiplica por la cantidad de días transcurridos entre la fecha de pago realizado y la siguiente fecha de corte. Para efecto de cálculo de intereses debe excluirse, del saldo anterior, los intereses de períodos anteriores incluidos en dicho saldo.

Esto con el propósito de no generar intereses sobre intereses o intereses capitalizables, por tal para la aplicación de los mismos no podrá utilizarse el modelo geométrico.

d) Interés Moratorio. Debe utilizarse para el cálculo de los intereses moratorios sobre los días de atraso, en los términos que indique el contrato y conforme con las condiciones que indique la legislación vigente. La fórmula de cálculo que se debe utilizar es la siguiente: Es la parte del abono al principal, detallado en el pago mínimo, multiplicada por la tasa de interés moratoria expresado en forma mensual, dividido entre treinta y multiplicado por el número de días transcurridos entre la fecha límite de pago anterior hasta la fecha de corte del nuevo estado de cuenta. Si el pago mínimo fuera realizado antes de la fecha de corte, el número de días a utilizar para el cálculo serán los transcurridos entre la fecha límite de pago anterior hasta la fecha en que se realizó el pago. En caso de pagos parciales al pago mínimo, se calculará el monto correspondiente a los intereses moratorios sobre la parte del abono al principal adeudado resultante.

e) Pago Mínimo. Debe cubrir tanto los intereses, a la tasa pactada, como las comisiones o cargos y una amortización al principal, según el plazo de financiamiento. La Fórmula de cálculo que se debe utilizar es la siguiente: Se divide el saldo principal entre el número de meses por el cual el emisor



otorga el financiamiento. Al monto resultante se le suma el saldo de intereses así como otros cargos realizados por el emisor dentro del marco contractual. El estado de cuenta contendrá el detalle de la forma en que se distribuye el pago mínimo. Por lo tanto deberá indicar el monto que corresponde al pago de intereses y el que corresponde a amortización del principal.

f) Pago de contado. No incluye los intereses corrientes del período. La fórmula de cálculo que se debe utilizar es la siguiente: Saldo principal más el saldo de intereses corrientes menos los intereses corrientes del período, más otros cargos definidos en el contrato.

g) Información sobre posible cargo de interés moratorio. El estado de cuenta contendrá una sección en la que se indicará el monto diario que el tarjetahabiente tendría que cancelar por concepto de intereses moratorios, en el hipotético caso de que no realizara el pago mínimo a más tardar a la fecha límite para tal efecto.

h) Sobre los intereses. Como principio general, los intereses financieros se calcularán por día sobre los saldos adeudados. Los intereses corrientes y los intereses moratorios no serán capitalizables, por tanto para su aplicación no podrá utilizarse el modelo geométrico.

Artículo 16.—**Otros aspectos informativos.** El estado de cuenta deberá incorporar información adicional sobre otros aspectos relacionados con el uso de la tarjeta de crédito de carácter diferente de las transacciones ordinarias, como los beneficios, promociones, sorteos o programas de fidelidad, los cuales podrán ser indicados mediante una referencia a un sitio en Internet o el medio de comunicación donde se encuentran dichos Reglamentos.

Artículo 17.—**Otras líneas de crédito.** La información correspondiente a otras líneas de crédito otorgadas en forma paralela al uso de la tarjeta de crédito y para las cuales prevalecen plazos y tasas de interés distintas de las pactadas contractualmente, deberá presentarse en estado de cuenta separado, en un mismo cuerpo documental, según Anexo I del Reglamento.

Artículo 18.—**Cargos por gestión de cobro.** La gestión de cobro deberá realizarse conforme con las limitaciones establecidas en el artículo 35 de este reglamento. Los cargos por dicha gestión aplican solamente para las cuentas en mora y deberán induirse de manera separada y detallada en el estado de cuenta. Tales cargos no podrán exceder el costo de tres avisos o comunicaciones.

Artículo 19.—**Del Contenido del Estado de Cuenta de la Tarjeta de Débito.** El estado de cuenta de la cuenta corriente o de ahorro a la que está adscrita la tarjeta de débito deberá incluir la siguiente información:

a) Identificaciones. Nombre y cédula jurídica del emisor, marca de la tarjeta, nombre y dirección



del tarjetahabiente e identificación de la cuenta. Esta información debe aparecer en el encabezado del estado de cuenta.

b) Descripciones. Enumeración explícita de las transacciones realizadas o autorizadas por el tarjetahabiente donde se induya lo siguiente: el concepto, la fecha, el establecimiento, lugar, monto en colones o dólares según sea el caso.

c) Detalles financieros. En rubros separados deben aparecer:

c.1- la fecha de corte,

c.2- fecha de la transacción,

c.3- tasa de interés pasiva anual,

c.4- monto por interés pasivo sobre los saldos,

c.5- seguros,

c.6- cargos y comisiones desglosadas,

c.7- saldo anterior, y

c.8- depósitos y otros débitos o crédito aplicado a la cuenta.

d) Intereses en Tarjetas de Débito: El Estado de Cuenta deberá indicar la tasa de interés pasiva y el monto generado por aplicación de esta tasa que devengan los saldos a favor del consumidor, así como, la forma en que dicho monto se calcula.

e) Sobregiros en Tarjetas de Débito: En los casos en que se presente un sobregiro en la cuenta de una tarjeta de débito, no podrán induirse cargos no establecidos o previstos en el contrato y sus modificaciones.

CAPÍTULO IV

De la publicidad

Artículo 20.—**Publicidad.** Los usuarios tienen derecho a una publicidad, clara y no engañosa, que recoja las condiciones necesarias y adecuadas del producto o servicio publicitado, sin que la misma induzca o pueda inducir a error a sus destinatarios.

La publicidad relativa al uso de tarjetas de crédito y débito que se dirija a los consumidores, considerando la naturaleza del medio utilizado para su difusión, deberá cumplir con los siguientes principios:



- a) Veracidad: La información debe corresponder a los términos o características reales del servicio ofrecido.
- b) Claridad: El contenido debe ser expuesto sin omitir información relevante para entender la naturaleza del servicio, ni utilizar expresiones ambiguas.
- c) Legibilidad: La publicidad debe permitir la fácil y adecuada lectura y, comprensión de todo su contenido.
- d) Contraste: La relación entre el fondo y el texto superpuesto utilizado en la publicidad, debe ser igual entre ellas.
- e) Alineación y orientación del texto: La alineación y orientación utilizada para divulgar la información relevante, deben ser iguales.

En general la publicidad deberá realizarse de forma tal, que se logre transmitir al consumidor con plena claridad toda la información. Para ello, se deben evitar manifestaciones o presentaciones visuales que directa o indirectamente, por afirmación, omisión, ambigüedad o exageración, puedan llevar a confusión al consumidor, teniendo presente la naturaleza y características de las tarjetas de crédito y débito y sus servicios asociados, así como al público a quien va dirigido el mensaje, y el medio a utilizar.

De ninguna manera la publicidad podrá suprimir condiciones o limitaciones determinantes para la decisión de consumo, ni referirlas a los Reglamentos.

Artículo 21.—**Premios y promociones.** Todos los documentos promocionales y los comunicados con el cliente deben realizarse en un lenguaje claro y simple, explicando el significado de cualquier tecnicismo que se utilice.

Los premios y promociones que promuevan los emisores en beneficio del tarjetahabiente, deberán ser reglamentados, y se deberán de contemplar las condiciones, restricciones, plazos, naturaleza y cumplimiento de los beneficios adicionales. Dicha información deberá ser previa, clara, veraz y oportuna; asimismo, se deberá comunicar a los tarjetahabientes, en el estado de cuenta, el medio de comunicación donde se encuentran dichos Reglamentos.

CAPÍTULO V

Protección de los datos personales de los usuarios

Artículo 22.—**Derecho a la Protección de Datos.** Los usuarios de servicios financieros tienen derecho a la protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan para la prestación de sus servicios. Quedan exceptuadas de esta disposición las condiciones establecidas



en el artículo 24 de la Constitución Política, en los artículos 17, 18, 19, 25 y 120 de la Ley N° 8204 “Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de uso No Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo” del 26 de diciembre de 2001; en los artículos 11, 15, 16, 18 de la Ley N° 8754 “Ley Contra la Delincuencia Organizada” del 22 de julio del 2009; el artículo 3 de la Ley N° 8719 “Ley de Fortalecimiento de la Legislación contra el Terrorismo” del 04 de marzo de 2009; el artículo 1 de la Ley N° 7425 “Registro y Secuestro de Documentos Privados e Intervención de Comunicaciones” del 09 de agosto de 1994, así como, la Normativa 1-05 de la Superintendencia General de Entidades Financieras y el Reglamento de la Central de Información Crediticia de esa misma entidad.

El tratamiento de los datos personales con fines distintos a los exceptuados en el párrafo anterior requerirá consentimiento expreso, libre e informado de los tarjetahabientes, en documento separado al contrato de adhesión; lo anterior en cumplimiento del artículo 2 de la “Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos”, Ley 8220 del 4 de marzo de 2002 y de conformidad con lo establecido en el artículo 133 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica.

Los datos personales deberán estar actualizados y responder de forma veraz a las obligaciones de los usuarios.

Artículo 23.—Derechos de acceso, rectificación y cancelación. Los usuarios de servicios financieros tienen derecho, cuando así lo requieran, a acceder a su información personal contenida en la base de datos del emisor y su fuente, así como a redamar la inmediata rectificación como en derecho corresponda.

Cuando la información personal se encuentre desactualizada o se fundamente en causas legales perentorias, deberá ser eliminada de las bases de datos de los emisores o de su fuente, por representar una afectación al acceso en los servicios financieros.

Artículo 24.—Procedimiento de acceso, rectificación y cancelación. Para hacer posible su ejercicio, el responsable de estos registros y de su tratamiento, deberá brindar al interesado al menos una referencia del asiento o anotación, facilitándole el derecho a recabar información de la totalidad de ellos.

El pago de las deudas efectuadas por los usuarios determinará la cancelación de los asientos practicados en estos Registros.

Artículo 25.—Protección de datos personales y banca electrónica. Las entidades financieras deberán adoptar las medidas técnicas de seguridad, que requieran las transacciones realizadas con tarjetas de débito y de crédito por medios electrónicos, a fin de asegurar la protección de datos personales.



En el caso de envío por parte de los emisores de publicidad a los tarjetahabientes, a través de la red o por cualquier otro medio, estos tendrán la posibilidad de rechazar, por el mismo medio y forma, la remisión de la misma.

CAPÍTULO VI

De los deberes de los afiliados y los tarjetahabientes

Artículo 26.—**Del afiliado.** El afiliado está obligado a dar fiel cumplimiento a lo establecido en el artículo 34 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Además, deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Identificar en un lugar visible las marcas de tarjeta que acepta.
- b) Aceptar las tarjetas de crédito y débito identificadas en su establecimiento, según el numeral anterior.
- c) Solicitar al tarjetahabiente identificación con foto a efectos de comprobar su identidad.
- d) No podrá establecer recargos por el uso de las tarjetas de crédito o débito, en perjuicio del consumidor.
- e) No podrá establecer mínimos de compra ni eliminar descuentos por el uso de la tarjeta de débito y crédito.
- f) Exigir al tarjetahabiente, la firma del comprobante de pago, sin importar el monto de la compra, Asimismo, debe entregar copia del comprobante de pago en todos los casos. Las transacciones que se realicen por medios electrónicos se regirán por los procedimientos de seguridad usuales y por la normativa vigente.

Independientemente del tipo de transacción, el comprobante de pago deberá tener enmascarada o encubierta la información de la tarjeta.

Artículo 27.—**Sobre dispositivos para procesar transacciones.** Los establecimientos deberán tener siempre a la vista de los consumidores las máquinas procesadoras de transacciones mediante tarjetas de crédito y débito, de forma tal que el tarjetahabiente no la pierda de vista durante la operación de pago.

De igual forma en aquellos establecimientos, en que por su naturaleza los pagos se realicen en un lugar distinto de la caja, deberán contar con los medios o la tecnología adecuada, para que el tarjetahabiente no pierda de vista su tarjeta al momento de realizar el pago del bien o servicio.

Artículo 28.—**Sobre las comisiones de uso de los cajeros automáticos.** Las entidades que operen



cajeros automáticos deberán informar, en las pantallas de éstos, de manera previa a realizar cualquier transacción, el costo específico de ésta según la tarjeta de crédito o débito que demande, en ese momento, la transacción. Además, dichas entidades deberán tener a disposición en sus sucursales o establecimientos, en carteles, listas, folletos, así como, en la página electrónica de la entidad, la información detallada sobre dichas comisiones.

Artículo 29.—**Régimen de responsabilidad.** Todas las entidades y participantes involucrados en el procesamiento de las transacciones de tarjetas de crédito y débito, deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, frente al tarjetahabiente por cualquier daño que se le cause; esto incluye los casos de la sustracción de datos de seguridad, duplicación de la tarjeta o cobros de cargos no autorizados.

Artículo 30.—**Deberes del tarjetahabiente.** Serán deberes de todas aquellas personas que utilicen tarjetas de crédito y débito, los siguientes:

- a) Cumplir con sus obligaciones de pago.
- b) Usar en forma personal la tarjeta de crédito y débito y, abstenerse de revelar las claves de acceso a los cajeros y otros sistemas electrónicos.
- c) Antes de firmar los comprobantes de pago, verificar el importe y la veracidad de la información.
- d) Solicitar y guardar los comprobantes de pago y demás documentos de compra de bienes y utilización de servicios.
- e) Velar por el uso de las tarjetas adicionales que solicite.
- f) Indicar al emisor y mantener actualizado el domicilio, fax, dirección postal o electrónica, o cualquier otro medio de información pertinente a efectos de que éste le remita los estados de cuenta y cualquier otra información relacionada con el manejo de la tarjeta.
- g) Reportar al emisor el no recibo de los estados de cuenta, en el plazo que se haya establecido contractualmente, salvo que la Ley u otros Reglamentos establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo más beneficioso al tarjetahabiente.
- h) Verificar las tasas de interés y otros cargos que le efectúe el emisor, así como los procedimientos para plantear a tiempo sus reclamos sobre los productos y servicios que adquiera por medio de la tarjeta de crédito o débito.
- i) Efectuar los reclamos en el plazo establecido en el contrato, salvo que la Ley u otros Reglamentos establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo más beneficioso al tarjetahabiente.



j) Reportar al ente emisor el robo o pérdida de la tarjeta, una vez conocido el hecho.

CAPÍTULO VII

Disposiciones relativas al servicio al cliente

Artículo 31.—**Servicio de atención al cliente.** Los entes emisores de tarjetas de crédito y débito deben contar con un servicio de atención al cliente, que permita a los usuarios obtener información rápida y confiable sobre los productos y servicios ofrecidos, así como, sobre los procedimientos relativos a los mismos, de conformidad con el Decreto Ejecutivo N° 35358-MEIC “Reglamento sobre el catálogo de trámites y plataformas de servicios”, publicado en La Gaceta N° 136 del 15 de julio de 2009.

Los emisores pondrán a disposición del diente servicios adicionales de información, entre los cuales podrán tener números telefónicos y de fax, servicio automático de autoconsulta, correo electrónico y otros similares. La entrega de una copia fiel del estado de cuenta original. Los emisores que cuenten con políticas de arreglos de pago deberán ponerlas a disposición de los tarjetahabientes por medios suficientes y claros que les permitan accederlas de manera ágil y oportuna.

Artículo 32.—**Reclamaciones de los Usuarios.** Los usuarios tienen derecho a redamar a las entidades emisoras por el incumplimiento de las condiciones particulares y las condiciones generales establecidas en los contratos, información y publicidad de los productos o servicios prestados u ofrecidos.

El emisor se encuentra obligado a poner a disposición del tarjetahabiente medios sencillos y ágiles para que éste pueda presentar sus redamaciones.

En los casos de redamaciones sobre el Estado de Cuenta o de otras transacciones, el tarjetahabiente dispondrá de un plazo mínimo de sesenta (60) días hábiles, para su impugnación, contados a partir de la fecha en que se tiene conocimiento del hecho reclamado. Dicha gestión no requerirá del cumplimiento de ninguna formalidad especial, bastando para surtir efecto la mera indicación del error atribuido, con una breve explicación de las consideraciones en que se fundamenta la redamación.

El procedimiento de impugnación no podrá ser mayor de ciento veinte (120) días naturales contados a partir de la recepción de la impugnación cuando se trate de transacciones que involucren a las marcas internacionales. En el caso de impugnaciones sobre aspectos administrativos imputables al emisor local, el plazo del procedimiento no podrá ser mayor de sesenta (60) días naturales.



El emisor no podrá impedir ni dificultar el uso de la tarjeta de crédito o débito, o de sus adicionales, siempre y cuando el tarjetahabiente se encuentre al día en el cumplimiento de sus obligaciones respecto a las operaciones no cuestionadas.

Artículo 33.—**Procedimiento de las reclamaciones.** El emisor deberá dar al tarjetahabiente el número de registro o de gestión bajo el cual se reportó la reclamación, el cual contendrá fecha y hora del recibo, así como, la indicación del procedimiento a seguir sobre la gestión presentada.

CAPÍTULO VIII

Del estudio comparativo

Artículo 34.—**De la información para el estudio comparativo.** El Ministerio de Economía, Industria, y Comercio, publicará un estudio comparativo de tarjetas de crédito y divulgará un estudio comparativo de cuentas que se manejan por medio de tarjetas de débito que incluya como mínimo: Tasas de interés financieras y moratorias y pasivas cuando sea el caso, comisiones y otros cargos, beneficios adicionales que no impliquen costo adicional para el tarjetahabiente, cobertura, plazos de pago.

La publicación se realizará durante los meses de febrero, mayo, agosto, y noviembre de cada año.

La publicación se hará en estricto apego a la información aportada por los emisores.

Al tenor de lo establecido en el artículo 67 de la “Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor”, los emisores de tarjetas de crédito y de débito están obligados a entregar con carácter de declaración jurada, en el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, la información necesaria para realizar trimestralmente un estudio comparativo de tarjetas de crédito y de débito, sin necesidad de que se le requiera en forma expresa para cada período. Los emisores deben aportar para todas las tarjetas de crédito y de débito que emitan, la siguiente información:

- a) Nombre legal completo del emisor o emisores.
- b) Nombre y marca comercial de las tarjetas de crédito y de débito.
- c) Valor de la membresía (valor y período que cubre) de las tarjetas de crédito y de débito.
- d) Valor de la membresía de los plásticos adicionales de tarjetas de débito y de crédito.
- e) Tasas de interés financieras o corrientes aplicadas en el mes respectivo a las tarjetas de crédito y tasa de interés pasiva a las cuentas manejadas por medio de tarjetas de débito.
- f) Tasas de interés moratorias aplicadas a las tarjetas de crédito y los rubros sobre los que recaen.



- g) Comisiones aplicadas detalladas según tipo de tarjeta.
- h) Otros cargos aplicados a los tarjetahabientes, detallados.
- i) Beneficios adicionales otorgados sin costo adicional para el tarjetahabiente.
- j) Plazo de pago de contado (días a partir del corte).
- k) Plazo de financiamiento (en meses).
- l) Cobertura: ámbito geográfico o sector del mercado donde puede ser utilizada la tarjeta de crédito y de débito.
- m) Requisitos y restricciones de las ofertas, promociones y premios, o su referencia en una página web.
- n) Certificación de personería vigente.
- o) Señalamiento de lugar para recibir notificaciones.
- p) Información adicional relacionada con las características del producto y de interés para el usuario.

La información aportada debe corresponder a los datos actualizados correspondientes a los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año para las tarjetas de crédito y de débito. Los emisores deben aportar únicamente la información que haya sufrido modificaciones en relación con la información reportada en el período anterior.

La información deberá ser presentada en los primeros cinco días hábiles del mes siguiente de cada uno de los meses indicados en el párrafo anterior, teniendo la misma carácter de dedaración jurada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 67 de la “Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor” y debe contener la firma del representante legal de la empresa emisora de tarjetas de crédito y de débito.

La negativa de entrega, la falsedad o la inclusión de datos inexactos o incompletos en la información requerida mediante este artículo, será sancionada como falta grave por la Comisión Nacional del Consumidor, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 67 de la “Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor”.

CAPÍTULO IX

Disposiciones finales y transitorias



Artículo 35.—**Sobre las prácticas abusivas en las cobranzas.** Las entidades financieras, abogados, gestores o agencias de cobranza, para llevar adelante las gestiones de cobro, deberán hacerlo directamente con el deudor y sus fiadores. No se podrá realizar dicha gestión con personas distintas a las ya indicadas. Tampoco podrán utilizar prácticas de acoso y hostigamiento para el cobro de las acreencias.

Artículo 36.—**Sobre la devolución de documentos.** Al término de la relación contractual el emisor deberá gestionar la devolución de los documentos, que le fueron dados en garantía del crédito asociado a la tarjeta de crédito y ponerlos a disposición del cliente.

Artículo 37.—**Sobre la verificación de cumplimiento.** El Ministerio de Economía, Industria y Comercio podrá efectuar verificaciones en el mercado orientadas a determinar el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento.

Artículo 38.—**Sobre las sanciones.** Las infracciones al presente Reglamento se sancionarán de conformidad con lo establecido en la Ley N° 7472 “Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor” y su Reglamento.

Artículo 39.—**Derogatorias.** Deróguense los Decretos Ejecutivos N° 28712-MEIC del 26 de mayo del 2000, publicado en La Gaceta N° 122 del 26 de mayo del 2000 “Reglamento Tarjetas de Crédito”, y Decreto Ejecutivo N° 31322 del 16 de julio del 2003, publicado en La Gaceta N° 159 del 20 de agosto del 2003 “Reforma Reglamento Tarjeta de Crédito”.

Transitorio I.—**De la entrega del folleto informativo.** Los emisores de tarjetas de crédito y débito, en un plazo de tres (3) meses calendario a partir de la publicación del presente Reglamento, deberán poner a disposición de los nuevos tarjetahabientes o para los casos de sustitución o renovación de las tarjetas existentes, el folleto explicativo a que se refiere el artículo 3°, inciso 2 de este Reglamento.

Transitorio II.—**Del Estado de Cuenta.** Dentro de los tres (3) meses calendario a partir de la publicación del presente Reglamento, los emisores de tarjetas de crédito y débito, deberán tener ajustados los sistemas de cómputo, para el cumplimiento de los requisitos exigidos en la presentación de sus respectivos estados de cuenta.

Transitorio III.—**De los Cajeros Automáticos.** Dentro de los seis (6) meses calendario a partir de la publicación del presente Reglamento los cajeros automáticos deberán exhibir la información de las comisiones, según las disposiciones del artículo 28 de la presente regulación.

Transitorio IV.—**De los Seguros.** Dentro de tres (3) meses calendario contados a partir de la publicación del presente Reglamento, los emisores de tarjetas de crédito y débito, deberán establecer un mecanismo, con la finalidad de suministrar toda la información relativa al seguro asociado al uso de la tarjeta a todos aquellos tarjetahabientes que en la actualidad cuenten con el



mismo.

Artículo 40.—**Vigencia.** Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta. Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los veinticuatro días del mes de marzo de dos mil diez.

ÓSCAR ARIAS SÁNCHEZ.—El Ministro de Economía, Industria y Comercio, Eduardo Sibaja Arias.—1 vez.—O. P. N° 8015.—Solicitud N° 27184.—C-982350.—(D35867-IN2010027174).



ANEXO I

Modelo del Estado de Cuenta para Tarjetas de Crédito

LÍMITE DE PAGO		CONCEPTO	DESCGLOCE pago mínimo			
			Monto total de la CUOTA	Pago de intereses	Abono al principal	Interés diario moratorio (NO pago)
10-Mar-09	PAGO MÍNIMO en colones		12,097.07	7,876.72	7,170.40	7.51
10-Mar-09	PAGO MÍNIMO en US\$		6.27	3.73	3.43	0.0015
28-Feb-09	PAGO DE CONTADO		EN COLONES	259,015.04	EN US\$	123.60

Fecha de Transacción	Concepto	Lugar	Transacción en Colones	Intereses en colones	Transacción en US\$	Intereses en US\$
	Saldo Anterior: (12/3/09)		97,174.00	6,823.45	0.00	0.00
16/01/2009	FARMACIA EL DOCTORCITO	San Jose CR	7,856.00			
17/01/2009	AMAZON.COM MIAMI, FLA	Miami EU			123.60	
17/01/2009	SUPERMERCADO AMORFOMAS	Heredia CR	48,180.00			
22/01/2009	SUPERMERCADO AMORFOMAS	Heredia CR	13,429.10			
23/01/2009	PAGO RECIBIDO, # 22742, 661,905.50		-54,374.32	-6,823.42		
23/01/2009	SISTEMA DE CERVE PLUS	San Jose CR	3,600.00			
26/01/2009	CLUB CAMPO FRISCO	San Jose CR	3,100.00			
29/01/2009	GUERRERIA HERMANOS RAMIREZ	Cartago CR	74,900.00			
31/01/2009	SUPERMERCADO AMORFOMAS	Heredia CR	24,820.13			
05/02/2009	RESTAURANTE TIPICO	San Jose CR	22,123.00			
13/02/2009	FARMACIA LA HERPESALSA	Heredia CR	3,200.00			
15/02/2009	COMIDAS MARIOLAS MULLO MARIANI	Duraznos CR	2,100.00			
	MONTO POR INTERESES CORRIENTES			1,714.90		0.00
	MONTO POR INTERESES MORATORIOS DEL PERIODO			4,111.39		2.79
	MONTO POR INTERESES MORATORIOS			0.00		0.00
	CARGOS POR GESTION DE COBRO			0.00		
	CARGOS POR COMISIONES (RETIRO DE EFECTIVO, OTROS)			0.00		
	CARGOS POR SEGUROS			0.00		
	TASA ANUAL INTERES CORRIENTE					
	MONEDA LOCAL	36.00%				
	MONEDA DOLARES	27.00%				
	TASA DE INTERES MORATORIO ANUAL					
	MONEDA LOCAL	19.00%				
	MONEDA DOLARES	29.00%				
	Saldo al corte por rubro		259,170.04	3,838.76	123.60	2.73

OTRAS LINEAS DE FINANCIAMIENTO (LINEA #1)

Monto del crédito	Origen del crédito (establecimiento)	Fecha del inicio del crédito	Plazo del crédito, en meses (cuotas)	Tasa de interés mensual	Fecha finalización del crédito
60,000.00	Arte y Futura S.A.	22/11/2008	-	-	21/06/2009

LÍMITE DE PAGO	CONCEPTO	Monto total de la CUOTA	DESCGLOCE de la cuota		Interés diario moratorio (NO pago)
			Pago de intereses	Abono al principal	
10-Mar-09	PAGO DE LA CUOTA NÚMERO 2	10,000.00	0.00	10,000.00	15.00

Fecha de Transacción	Concepto	Saldo anterior	Abono	Interés moratorio	Saldo al corte
15/01/2009		10,000.00			
26/01/2009	PAGO RECIBIDO, CUOTA # 2		10,000.00		40,000.00

OTRAS LINEAS DE FINANCIAMIENTO (LINEA #2)

Monto del crédito	Origen del crédito (establecimiento)	Fecha del inicio del crédito	Plazo del crédito, en meses (cuotas)	Tasa de interés mensual	Fecha finalización del crédito
250,000.00	Muebles y Sofas	18/11/2008	-	-	17/06/2009

LÍMITE DE PAGO	CONCEPTO	Monto total de la CUOTA	DESCGLOCE de la cuota		Interés diario moratorio (NO pago)
			Pago de intereses	Abono al principal	
10-Mar-09	PAGO DE LA CUOTA NÚMERO 2	15,705.14	3,165.90	82,336.27	32.24

Fecha de Transacción	Concepto	Saldo anterior	Abono	Interés moratorio	Saldo al corte
15/01/2009		15,705.14			
23/01/2009	PAGO RECIBIDO, CUOTA #2: 435,745.16		32,336.27		137,995.57

Resumen de los estados de cuentas

Numero de Cuenta	Duño de Cuenta	Fecha de Corte	Plazo del crédito de la Tarjeta, en meses	Pago mínimo de los estados de cuenta - Colones	Pago mínimo tarjeta de crédito - Colones	Pago de contado de los estados de cuenta
1234567890123459	JUAN/PÉREZ PEREZ	15/02/2009	36	€58,712.24	€13,097.07	€430,002.53
				€10,000.00	€10,000.00	€259,855.64
				€35,705.14	€35,705.14	€40,000.00
				\$6.22	\$6.22	\$125.60
				\$123.60	\$123.60	\$125.60



✪ LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO DE EL SALVADOR.

LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO

Decreto Legislativo No. 181, del 12 de noviembre de 2009

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

I. Que el artículo 101, de la Constitución, establece que el orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano; además establece que al Estado salvadoreño le corresponde promover el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos, así como fomentar los diversos sectores de la producción y defender el interés de los consumidores.

II. Que el artículo 102, inciso 1° de la Constitución garantiza la libertad económica, en lo que no se oponga al interés social.

III. Que el monto de las operaciones que se realizan a través de las tarjetas de crédito y el número de personas que utiliza esta forma de pago son significativamente crecientes, siendo de gran importancia en el desarrollo de las actividades económicas del país.

IV. Que es necesario fortalecer las competencias y otorgar herramientas legales a la Superintendencia del Sistema Financiero, Superintendencia de Obligaciones Mercantiles y al Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo para que puedan fiscalizar eficazmente las contrataciones y operaciones del sistema de tarjetas de crédito; así como a la Defensoría del Consumidor en la protección de los derechos de los consumidores; todo con miras a establecer un sistema justo y equitativo en donde se garantice la libre competencia en igualdad de condiciones y la transparencia del mercado que asegure las operaciones y el conocimiento de la forma en que opera el sistema a todas las partes involucradas en el mismo.

V. Que la contratación, emisión y operación del sistema de tarjetas de crédito, no se encuentran suficientemente reguladas por el derecho positivo salvadoreño, lo que fundamenta la creación de un cuerpo legal especializado en el que se definan los parámetros de las actividades de los emisores, coemisores, comercios o instituciones afiliadas y tarjeta habientes.

POR TANTO,

En uso de sus facultades constitucionales y a iniciativa de los Diputados y Diputadas:

Carlos Fernando Álvarez Cabrera
Ramón Rafael Álvarez Flores



Shafik Jorge Handal (Q.E.P.D.) (Período Legislativo 2000-2003), Antonio Echeverría Veliz, Blanca Noemí Coto Estrada, Francisco Roberto Lorenzana Durán, Ileana Rogel (Período Legislativo 2000-2003), Celina de Monterrosa (Período Legislativo 2000-2003), Isolina de Marín (Período Legislativo 2000-2003), Jorge Villacorta (Período Legislativo 2000-2003), Noé González (Período Legislativo 2000-2003), José Salvador Arias Peñate (Período Legislativo 2006- 2009) y Jorge Jiménez (Período Legislativo 2003-2006). Y con el apoyo de los Diputados y Diputadas: Enrique Alberto Luis Valdés Soto, Elizardo González Lovo, Miguel Elias Ahues Karra, Inmar Rolando Reyes, Manuel Rigoberto Soto Lazo, Eduardo Enrique Barrientos Zepeda, Guadalupe Antonio Vásquez Martínez, José Serafín Orantes Rodríguez, Francisco José Zablah Safie, Douglas Leonardo Mejía Avilés, Segundo Alejandro Dagoberto Marroquín, Misael Mejía Mejía, José Margarito Nolasco Díaz, Santos Eduviges Crespo Chávez, Santos Adelmo Rivas Rivas, Ciro Cruz Zepeda Peña, Othon Sigfrido Reyes Morales, José Francisco Merino López, Cesar Humberto García Aguilera, Roberto José D'aubuisson Munguía, Sandra Marlene Salgado García, Irma Lourdes Palacios Vásquez, Karla Gicela Abrego Cáceres, Héctor Antonio Acevedo Moreno, Marta Lorena Araujo, José Orlando Arevalo Pineda, Ana Vilma Castro De Cabrera, Erick Ernesto Campos, José Vidal Carrillo Delgado, Darío Alejandro Chicas Argueta, José Alvaro Comejo Mena, Norma Cristina Cornejo Amaya, Valentín Aristides Corpeño, Rosa Alma Cruz de Henríquez, Raúl Omar Cuéllar, Carmen Elena Calderón Sol de Escalón, Osmin López Escalante, José Rinaldo Garzona Villeda, Ricardo Bladimir González, José Armando Grande Peña, José Nelson Guardado Menjivar, Iris Marisol Guerra Henríquez, Santos Guevara Ramos, Jaime Ricardo Handal Samayoa, Jorge Schafik Handal Vega Silva, Juan Carlos Hernández Portillo, Rafael Antonio Jarquin Larios, Benito Antonio Lara Fernández, Hortensia Margarita López Quintana, Mildred Guadalupe Machado Argueta, Atilio Marín Orellana, Mario Marroquín Mejía, Guillermo Francisco Mata Bennett, Alexander Higinio Melchor López, Manuel Vicente Menjivar Esquivel, Erik Mira Bonilla, Edgar Alfonso Montoya Martínez, Rafael Ricardo Moran Tobar, Ana Virginia Morataya Gómez, Yeymi Elizabett Muñoz Moran, Rubén Orellana, Orestes Fredesman Ortez Andrade, Gaspar Armando Portillo Benítez, Zoila Beatriz Quijada Solís, Carlo René Retana Martínez, Javier Ernesto Reyes Palacios, Gilberto Rivera Mejía, Jackeline Noemí Rivera Avalos, Abilio Orestes Rodríguez Menjivar, Sonia Margarita Rodríguez Sigüenza, Mauricio Ernesto Rodríguez, Ana Silvia Romero Vargas, Marcos Francisco Salazar Umaña, Patricia María Salazar Mejía, Rodrigo Samayoa Rivas, Misael Serrano Chávez, Cesar Humberto Solórzano Dueñas, Karina Ivette Sosa de Lara, Mario Alberto Tenorio Guerrero, Jaime Gilberto Valdez Hemández, Patricia Elena Valdivieso de Gallardo, Ramón Aristides Valencia Arana, Donato Eugenio Vaquerano Rivas, Esdras Samuel Vargas Pérez, María Margarita Velado Puentes.

DECRETA, la siguiente: LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO

CAPÍTULO I

Disposiciones Fundamentales.

Objeto de la Ley.

Carlos Fernando Álvarez Cabrera
Ramón Rafael Álvarez Flores



Art. 1.- La presente Ley establece el marco jurídico del sistema de tarjetas de crédito y consecuentemente regula las relaciones que se originan entre todos los participantes del sistema, así como de estos participantes con el Estado.

Se entenderá por sistema de tarjetas de crédito, al conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales, cuya función principal consiste en servicios de administración de cuentas, de tarjetahabientes y comercios o instituciones afiliadas al sistema, a partir de un contrato de apertura de crédito; y su finalidad es posibilitar a los tarjetahabientes la realización de operaciones de compra de bienes y servicios en comercios o instituciones afiliadas al sistema o anticipo de dinero en efectivo en instituciones financieras y en dispensadores autorizados por el emisor; y que, los tarjetahabientes son responsables del pago al emisor, y éste a los adquirentes, quienes a su vez pagan a sus comercios o instituciones afiliadas, de acuerdo a los términos de los contratos, incluyendo los tipos de emisiones de tarjetas de crédito que limitan su uso a un solo comercio o institución afiliada.

Definiciones

Art. 2.- Para los fines de la presente Ley se entenderá por:

- a) Emisor: Es la entidad o institución que emite u opera en el país, tarjetas de crédito a favor de personas naturales o jurídicas.
- b) Coemisor, administrador o gestor de tarjeta de crédito: Persona jurídica que, en virtud de un contrato, efectúa la administración o gestión de las operaciones con tarjetas de crédito, quién podrá encargarse, por cuenta del emisor, de la colocación, contratación y cobro de las mismas.
- c) Titular de la tarjeta o tarjetahabiente: La persona natural o jurídica habilitada para el uso de la tarjeta de crédito y quien se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados personalmente o por los autorizados por el mismo.
- d) Titular adicional, o beneficiario de extensiones: Es la persona autorizada por el titular para realizar operaciones con tarjeta de crédito, a quien el emisor o coemisor le entrega un instrumento de similares características que al titular.
- e) Tarjeta de crédito: Es un medio o documento privado, firmado, nominativo e intransferible, resultante de un contrato de apertura de crédito que permite al titular o tarjetahabiente utilizarlo como medio de pago para adquirir bienes y servicios en comercios o instituciones afiliadas o retirar dinero en efectivo en instituciones financieras y en dispensadores autorizados por el emisor.
- f) Comercio o institución afiliada: Es el ente que en virtud del contrato celebrado con el Adquirente, proporciona bienes y servicios o dinero en efectivo al tarjetahabiente aceptando percibir el importe de estos mediante el sistema de tarjeta de crédito.



g) Adquiriente: Es la entidad que brinda el servicio de autorización y liquidación de operaciones a los comercios o instituciones afiliadas.

h) Intereses: Precio que se cobra por ceder el uso del dinero.

i) Comisión: Es la remuneración que paga el comercio afiliado por su participación en el sistema de tarjetas de crédito, en razón de los bienes y servicios o dinero en efectivo que proporciona al tarjetahabiente; así como también, el importe que tratándose del tarjetahabiente, se cobra por un servicio adicional efectivamente prestado por el emisor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el cliente y deberá estar previamente pactado en los contratos de apertura de crédito.

j) Recargo: Es una sanción de carácter económico que aplican los emisores o coemisores a sus tarjetahabientes por incumplimiento de sus obligaciones contractuales. El cual deberá estar previamente pactado en el contrato de apertura de crédito para que sea conocido y aceptado por los tarjetahabientes.

k) Número de Cuenta o número interno de inscripción: Es el asignado a la cuenta principal del tarjetahabiente, pudiendo ser éste igual o diferente en la tarjeta de crédito, asegurando una mejor identificación de la tarjeta con el usuario.

l) Derechos colectivos: Aquéllos que son comunes a un conjunto determinado o determinable de tarjetahabientes, vinculados con un emisor o coemisor por una relación contractual.

m) Derechos difusos: Aquéllos en los que se busca la defensa de un conjunto indeterminado de tarjetahabientes afectados en sus intereses.

n) Tasa de interés efectiva: Costo anual total de financiamiento sobre el capital prestado, expresado en términos porcentuales anuales; que para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los cargos inherentes al financiamiento recibido.

Incluye intereses, comisiones y recargos que el tarjetahabiente está obligado a pagar conforme al contrato.

o) Intereses Bonificables: Son los intereses generados desde la última fecha de corte a la fecha de corte actual, los cuales son dispensados por el emisor o coemisor al pagarse el saldo de contado.

Autorización para emitir o coemitir tarjetas de crédito

Art. 3.- Los créditos al público a través de la emisión o coemisión de tarjetas de crédito se realizarán únicamente por personas jurídicas domiciliadas en el país, constituidas conforme a las leyes respectivas y personas jurídicas extranjeras en cuyo país de origen exista regulación y



supervisión prudencial de conformidad a los usos internacionales y que además hayan suscrito convenios de entendimiento y cooperación entre los entes supervisores.

Para poder ofrecer al público aperturas de crédito a través del uso de tarjetas de crédito, los modelos de los contratos y las características que tendrá cada emisión, deberán ser depositados en la Superintendencia del Sistema Financiero, en la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles o en el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo según corresponda, para su respectiva autorización y registro.

Entidades Fiscalizadoras

Art. 4.- La fiscalización de los emisores, coemisores, administradores o gestores de tarjetas de crédito corresponderá a la Superintendencia del Sistema Financiera, cuando estos sean bancos, sociedades miembros de un conglomerado financiero, Bancos Cooperativos, Sociedades de Ahorro y Crédito, Federaciones de Bancos Cooperativos y otras sociedades que de conformidad a sus respectivas leyes estén sujetas a su supervisión, teniendo dicha Superintendencia la facultad de emitir las normas técnicas para facilitar la aplicación de esta Ley.

Corresponderá a la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles fiscalizar a las personas jurídicas sometidas a su vigilancia de conformidad a su Ley de creación, cuando éstas emitan, administren o gestionen tarjetas de crédito; y podrá dictar las normas técnicas necesarias para facilitar el cumplimiento de esta Ley.

Corresponderá al Instituto Salvadoreño de fomento Cooperativo fiscalizar a las Asodaciones Cooperativas de Ahorro y Préstamo cuando estén autorizadas para emitir, administrar o gestionar tarjetas de crédito; y podrá dictar las normas técnicas necesarias para facilitar el cumplimiento de esta Ley.

Los entes supervisores en el desarrollo de su labor de fiscalización y vigilancia de los emisores o coemisores de tarjetas de crédito, en el ámbito de su competencia, deberán informar a la Defensoría del Consumidor sobre los hechos que a ésta le corresponda conocer conforme a su Ley de creación. De igual manera la Defensoría del Consumidor, cuando sea pertinente, deberá informar a la Superintendencia respectiva.

CAPÍTULO II

De la tarjeta de crédito y del contrato de apertura de crédito

Contenido de la tarjeta de crédito

Art. 5.- Las tarjetas de crédito titular y adicional se emitirán a nombre de una persona natural o de una persona jurídica, con carácter intransferible y deberán contener la siguiente información mínima:



- a) Nombre y firma cuando el titular sea persona natural.
- b) Razón o denominación social cuando el titular sea persona jurídica. En este caso deberá adicionarse el nombre y firma de la persona natural autorizada para su uso.
- c) Marca de la tarjeta.
- d) Fecha de emisión y vencimiento.
- e) Denominación de la institución emisora, coemisora o ambas de la tarjeta de crédito.
- f) Numeración codificada de la tarjeta de crédito.
- g) Número de cuenta o número interno de inscripción.

También se podrá incluir códigos, claves y demás características técnicas que permitan su adecuada utilización, cuando operen con cajeros automáticos u otros dispositivos electrónicos. Es responsabilidad del titular o de la persona natural autorizada firmar la tarjeta de crédito en el momento que la reciba.

Cláusulas del contrato de apertura de crédito

Art. 6.- La emisión de tarjetas de crédito, se hará con base a un contrato de apertura de crédito, mediante el cual, el emisor autoriza al tarjetahabiente la adquisición de los bienes y servicios, y en su caso, retiro de dinero en efectivo en los establecimientos autorizados por el emisor o coemisora, obligándose el acreditado a cancelar las cantidades a su cargo, de acuerdo a lo estipulado en dicho contrato. El contrato debe contener como mínimo, cláusulas referidas a lo siguiente:

- a) Identificación de las partes contratantes.
- b) Objeto del contrato.
- c) Finalidad, disposición, ámbito geográfico de uso y límite del crédito.
- d) Plazo del contrato y del financiamiento.
- e) Determinación precisa y clara de la tasa de interés, así como, recargos y comisiones;
o, la tasa de interés moratorio cuando así se aplicare.
- f) Forma de pago.
- g) Derechos y obligaciones de la entidad emisora y del tarjetahabiente.
- h) Reglas relativas a los estados de cuenta, incluyendo las reglas sobre la fecha de corte



y la fecha de vencimiento de pago mensual.

i) Cláusulas relativas a las tarjetas de crédito adicionales: emisión, límites, funcionamiento y responsabilidad.

j) Manera de proceder en caso de robo, sustracción, pérdida o fraude de la tarjeta.

k) Causales de terminación o caducidad del contrato.

l) Solicitud de suspensión temporal del uso de la tarjeta o terminación del crédito por parte del tarjetahabiente.

m) Solicitud de suspensión temporal por parte del emisor.

n) Las demás establecidas en las leyes vigentes.

Condiciones para la elaboración de los contratos

Art. 7.- El contrato deberá reunir las siguientes condiciones:

a) Ser redactado en idioma castellano.

b) Redactarse claramente y con una sola tipografía fácilmente legible a simple vista, como mínimo en un tamaño de letra 10.

c) El emisor deberá entregar tantas copias del contrato y sus anexos como partes intervengan en el mismo. El tarjetahabiente recibirá previamente las copias respectivas antes de celebrar el contrato.

d) Los contratos que utilice el emisor o coemisor deberán ser los contratos modelos autorizados y depositados en la Superintendencia del Sistema Financiero, en la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles o en el Instituto Salvadoreño de fomento Cooperativo según corresponda.

e) En ningún caso podrá contener remisiones a textos o documentos que no se entreguen al tarjetahabiente previa a la celebración del contrato.

f) Todo seguro que el tarjetahabiente desee contratar, deberá cumplir con lo establecido en la Ley de Sociedades de Seguros y la Ley de Protección al Consumidor. Dicho seguro deberá cubrir totalmente las obligaciones y los daños ocasionados al tarjetahabiente de acuerdo a la cobertura contratada. El tarjetahabiente deberá recibir una copia del contrato del seguro adquirido en el momento de su suscripción.

Contratación indiscriminada



Art. 8.- Se prohíbe a los emisores o coemisores la contratación indiscriminada, es decir, sin que preceda un estudio de crédito de cada posible tarjetahabiente, que lo califique, atendiendo a su capacidad de pago. Lo mismo deberá ser aplicable previo al otorgamiento de extrafinanciamiento, incremento del límite de crédito, refinanciamientos o reestructuraciones. El estudio en mención deberá quedar documentado.

La contravención a lo dispuesto en el presente artículo, será sancionada con el límite máximo de multa y en caso de reincidencia se procederá a la cancelación de la autorización para emitir o coemitir tarjetas de crédito, de conformidad al régimen sancionatorio y procedimiento de aplicación establecido en la presente Ley.

Firma del contrato y su modificación

Art. 9.- El contrato entre el emisor o coemisor y el titular se perfecciona mediante la firma del documento. La solicitud de la emisión de la tarjeta de crédito no genera responsabilidad alguna.

Los cambios en las condiciones contractuales que se deseen realizar después de la firma del contrato se deben notificar al titular y al fiador o codeudor en su caso, con cuarenta y cinco días de anticipación, a través del estado de cuenta, quienes tienen que expresar su aprobación en forma escrita, si son aceptadas las nuevas condiciones entrarán en vigencia treinta días después a partir de tal aceptación; en caso contrario se entenderán por no aceptadas.

En caso de no ser aceptados los cambios en las condiciones contractuales por alguno de ellos, se podrá dar por terminada la relación contractual y se procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de esta Ley.

En todo caso, la tasa de interés no podrá modificarse durante los primeros seis meses del contrato, salvo que sea en beneficio del tarjetahabiente.

Las cláusulas del contrato no podrán variarse unilateralmente.

Compensación de deudas

Art. 10.- La entidad emisora o coemisora que además realice otras operaciones financieras con el tarjetahabiente, no podrá compensar las deudas de éste, con los fondos de esas operaciones, a menos que exista una autorización por escrito de parte del tarjetahabiente.

Tarjeta adicional

Art. 11.- Las tarjetas de crédito adicionales a la tarjeta principal, sólo podrán emitirse con la autorización por escrito de su titular, y su uso se regulará bajo las mismas condiciones del contrato original.



Los emisores o coemisores de tarjetas de crédito no podrán por ningún motivo bloquear las tarjetas principales o adicionales cuando se ha contratado el seguro, sin autorización previa del titular, salvo lo establecido en esta Ley. El emisor o coemisor deberá notificar al tarjetahabiente de cualquier operación irregular detectada.

Autorización de pago

Art. 12.- Las instituciones autorizadas para la emisión o coemisión de tarjetas de crédito debitarán a la cuenta del tarjetahabiente el importe de los bienes y servicios que adquiera y retiros en efectivo que realice utilizando la misma, conforme a las autorizaciones de pago que el tarjetahabiente suscriba o acepte por cualquier otro medio, así como los intereses, comisiones y recargos acordados en el contrato.

Certificación de saldo adeudado

Art. 13.- La certificación del saldo adeudado, extendida por el auditor externo de la institución emisora junto con el visto bueno del gerente de la misma, hará fe en juicio, salvo prueba en contrario, para la fijación del saldo a cargo del acreditado.

Queda prohibido el uso de títulos valores o documentos en blanco como medio para garantizar la obligación a cargo del titular.

Terminación de la relación contractual

Art. 14.- Por voluntad propia o por la causal definida en el artículo 9 de la presente Ley, el titular podrá solicitar la terminación de la relación contractual comunicando por escrito su voluntad al emisor o coemisor, en cuyo caso la entidad emisora o coemisora deberá en el acto acusar de recibo dicho documento y entregar una constancia del saldo de la cuenta a la fecha. Los efectos jurídicos provenientes del contrato en ese momento cesarán, siempre y cuando no exista saldo alguno pendiente de liquidar.

En el caso que exista saldo a cargo del titular, éste deberá cancelarse según lo convenido en el contrato o en cualquier otra forma que se haya pactado con el emisor o coemisor durante los plazos que faltaren para la terminación del contrato, por consiguiente, el emisor o coemisor quedará inhibido de hacer nuevos cargos por el uso de la tarjeta de crédito, salvo las operaciones en curso pendientes de aplicar. Dicha tarjeta de crédito quedará inhabilitada.

Una vez cancelado el saldo adeudado pendiente el emisor o coemisor entregará, a más tardar dentro de las veinticuatro horas siguientes, la cancelación de la tarjeta y el finiquito respectivo.

Cláusulas sin efecto legal



Art. 15.- Sin necesidad de pronunciamiento judicial o administrativo, no producirán ningún efecto jurídico y por lo tanto, deberán entenderse como inexistentes las cláusulas siguientes:

a) Las que dispongan la renuncia por parte del titular a cualquiera de los derechos que otorga la Constitución de la República, las leyes de la República y los tratados internacionales ratificados por El Salvador; y, las que impliquen exoneración de responsabilidad de cualquiera de las partes que intervengan directa o indirectamente en la relación contractual.

b) Las que faculten al emisor o coemisor a modificar unilateralmente las condiciones del contrato.

c) Las que impongan doble cargo por el mismo hecho generador, como por ejemplo imponer doble penalidad por mora, por gestión de cobro administrativo o extrajudicial en caso de mora y costas procesales.

d) Las que impongan costos al tarjetahabiente por las gestiones que el emisor o coemisor lleve a cabo como medida de seguridad en caso de pérdida, sustracción o caducidad de la tarjeta.

e) Las que comprometan al tarjetahabiente a la adquisición de otro bien o servicio, que no sea complementario al uso de la tarjeta de crédito.

f) Las adicionales no autorizadas en el contrato modelo por la Superintendencia del Sistema Financiero, por la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles o por el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo según corresponda.

Comisiones

Art. 16.- El emisor o coemisor no podrá fijar o aplicar comisiones que no hayan sido pactadas mediante el contrato con el titular, excepto aquellas que el titular acepte y comunique por escrito.

No podrán establecerse comisiones discriminatorias, por tanto, las comisiones que cobre el emisor o coemisor para iguales condiciones, tipo de tarjeta y servicio prestado, tendrán el mismo valor para todos los tarjetahabientes.

El ente supervisor respectivo deberá supervisar y fiscalizar preventivamente el cumplimiento de este artículo, ya sea durante el proceso de depósito de los modelos de los contratos o cuando se desee realizar cambios en las condiciones contractuales.

Cobro de intereses pactados.

Art. 17.- Los emisores o coemisores de tarjetas de crédito, deben cobrar a los tarjetahabientes sólo los intereses, comisiones y recargos que hubiesen sido pactados con el tarjetahabiente, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la Ley. Los intereses serán calculados sobre el saldo de capital adeudado y no serán capitalizables en ninguna forma, ni podrán calcularse sobre comisiones ni recargos.



Condiciones de los intereses.

Art. 18.- Las operaciones que puedan derivarse del uso de la tarjeta de crédito por parte del tarjetahabiente estarán sujetas a las siguientes condiciones:

- a) No se puede cobrar intereses que no hayan sido devengados.
- b) El cómputo de los intereses se hará a partir de la fecha en que el tarjetahabiente retire dinero en efectivo o adquiera los bienes o servicios en comercios o instituciones afiliadas al sistema; salvo disposición en contrario en beneficio del deudor. Si el tarjetahabiente pagare de contado dentro del plazo fijado en el estado de cuenta gozará de los intereses bonificables.
- c) Los intereses se aplicarán solamente sobre el saldo de capital adeudado.
- d) Las operaciones de extrafinanciamiento deberán cumplir con las condiciones establecidas en las normas de la Superintendencia del Sistema Financiero para préstamos personales y en base a lo contratado por el emisor o coemisor y el tarjetahabiente. No obstante lo establecido anteriormente, la cuota de pago del extrafinanciamiento estará separada del pago de las operaciones normales generadas por el uso de la tarjeta.
- e) Sólo procederá el sobregiro originado por la adquisición de bienes y servicios o retiro de dinero en efectivo por parte del tarjetahabiente y se le aplicará las condiciones de intereses, comisiones y recargos existentes para las operaciones normales dentro del límite establecido en el contrato.

Todo pago efectuado por el tarjetahabiente en el uso de la tarjeta de crédito, se imputará en la prelación siguiente: intereses, comisiones y recargos; el remanente, si lo hubiere, a capital.

Tasa de interés.

Art. 19.- Los emisores o coemisores establecerán las tasas de interés efectivas.

Para el cálculo y determinación de las tasas de interés efectivas para tarjetas de crédito, será definido la metodología y los parámetros en norma técnica emitida por la Superintendencia del Sistema Financiero para tal efecto.

Los emisores o coemisores deberán comunicar al respectivo organismo de supervisión, la tasa máxima de interés efectiva por tipo de producto mensualmente y cada vez que se modifique; estas tasas de interés efectivas deberán ser publicadas con la periodicidad y en los momentos que el ente supervisor respectivo lo determine.

Los emisores o coemisores deberán incluir la tasa máxima de interés efectiva en la publicidad comercial de cada una de las tarjetas de crédito y en las publicaciones, en el mayor tamaño de tipo de letra que contenga la referida publicidad.



No se cobraran intereses en los distintos productos de las tarjetas de crédito cuando la totalidad de las compras realizadas en el ciclo de facturación, sean pagadas antes de la siguiente fecha de pago establecida por el emisor o coemisor.

En todo caso, la tasa de interés no podrá modificarse durante los primeros seis meses del contrato.

Los entes supervisores estarán facultados para tomar medidas preventivas que eviten abusos que afecten a los tarjetahabientes.

Los emisores o coemisores estarán sujetos a lo previsto en la Ley de Protección al Consumidor, en la Ley de Competencia y en las demás leyes de la República.

Recargos

Art. 20.- Procederá el interés moratorio o recargo por incumplimiento de pago cuando no se abone el pago mínimo del estado de cuenta en la fecha de vencimiento de pago mensual. En ningún momento podrán aplicarse ambos. No procederán dos cobros por un mismo hecho generador.

Cuando se trate de intereses moratorios, éstos se calcularan solamente sobre el monto de capital de la cuota en mora, de acuerdo a los días en mora, y de conformidad a la tasa de interés moratoria publicada por el emisor o coemisor, no excediendo a la tasa de interés moratoria de los préstamos personales publicados por la Superintendencia del Sistema Financiero.

Cuando se cobre el recargo por incumplimiento de pago, el mismo se cobrará únicamente si el monto de la cuota en mora es igual o mayor a cinco dólares y el mismo se calculará en un porcentaje no mayor del cinco por ciento del pago mínimo del estado de cuenta correspondiente.

El emisor o coemisor establecerá un límite máximo al monto de recargo moratorio que publicará de conformidad con esta Ley. Cuando la fecha de vencimiento de pago mensual sea un día de cierre bancario, un día feriado, un día de asueto nacional, fines de semana, o que no existiere el sistema informático o la posibilidad para poder efectuar el pago, la fecha de pago se prorroga al siguiente día hábil.

El emisor o coemisor no podrá realizar otros cobros relacionados con el hecho que generó el recargo.

Información al público.

Art. 21.- El emisor o coemisor deben exhibir al público en sus establecimientos y publicidad: la tasa de interés nominal máxima, efectiva máxima, tasa de interés moratoria máxima, comisiones y recargos, aplicables a cada tipo de tarjetas que emitan.



Cómputo de los intereses.

Art. 22.- El cómputo de los intereses se efectuará utilizando el método del interés simple sobre saldos diarios del capital adeudado durante el plazo establecido del crédito y a la tasa de interés vigente; utilizando como base el año calendario y considerando los días efectivamente transcurridos en cada operación realizada.

CAPÍTULO III

Del estado de cuenta

Envío del estado de cuenta

Art. 23.- La entidad emisora o coemisora deberá enviar o poner a disposición del titular, sin cargo alguno, un estado de cuenta actualizado a una fecha predeterminada de cada mes; con una anticipación mínima de quince días al vencimiento de su obligación de pago.

En el supuesto de la falta de recepción del estado de cuenta, el titular dispondrá, sin cargo alguno, de un medio de comunicación proporcionado por el emisor o coemisor que le permitirá obtener el saldo de la cuenta y el pago mínimo que pudiere realizar.

La copia del estado de cuenta se encontrará a disposición del titular sin costo alguno en las oficinas de la entidad emisora o coemisora de la tarjeta.

El emisor o coemisor deberá enviar el estado de cuenta a la dirección física o electrónica que indique el tarjetahabiente.

Contenido del estado de cuenta

Art. 24.- El estado de cuenta debe obligatoriamente contener como mínimo:

- a) Nombre y número que identifique la cuenta del tarjetahabiente.
- b) Identificación de la entidad emisora o coemisora.
- c) Fecha de corte del estado de cuenta.
- d) Saldo anterior, importes de las operaciones de abonos y cargos del período y saldo actual.
- e) Monto y fecha en que se realizó cada operación.
- f) Tasa de interés aplicada al período.
- g) Identificación del comercio afiliado, donde se realizó la operación.



- h) Fecha de vencimiento del pago, el monto del pago mínimo estimado y el plazo al vencimiento, indicando las cantidades destinadas a capital, intereses, comisiones y recargos.
- i) Límite autorizado y monto disponible del crédito.
- j) Los cargos y abonos del período, detallando los valores aplicados a capital, intereses, comisiones y recargos.
- k) Identificación de operaciones realizadas en moneda extranjera con designación del país de origen de la operación, así como el número de identificación de la orden de pago con que se autorizó la operación.
- l) Lugar y forma para efectuar el respectivo pago.
- m) Tasas de interés nominal, efectiva y moratoria aplicadas.

Impugnación del estado de cuenta.

Art. 25.- El titular o tarjetahabiente puede cuestionar por escrito el estado de cuenta, dentro de un plazo no mayor de noventa días después de la fecha de corte, detallando claramente el error atribuido y aportando todo dato que sirva para esclarecerlo. El emisor o coemisor deberá otorgar un comprobante con la firma y nombre de la persona que recibe el escrito antes dicho y deberá asignar un número de reclamo, dejando constancia del día y hora de recepción; sin costo alguno.

Corrección de la operación

Art. 26.- El emisor o coemisor debe dentro de los treinta días siguientes a la recepción del reclamo, corregir e informar por escrito o por medio electrónico el error si lo hubiere, revirtiendo la operación correspondiente, o explicar claramente la exactitud del estado de cuenta, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen tal situación. En el caso que el error afecte derechos colectivos y/o difusos la reversión de la operación deberá aplicarse a todos los tarjetahabientes afectados, de conformidad con el procedimiento que haya sido aprobado por la entidad supervisora correspondiente.

El plazo de corrección se ampliará a ciento veinte días para las operaciones realizadas en el exterior.

Si el emisor o coemisor no resuelve el reclamo dentro del plazo señalado en el presente artículo, se considera que ha resuelto a favor del tarjetahabiente, debiendo corregir el error o revertir la operación, según sea el caso, en un plazo no mayor de diez días, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo de resolución antes referido.

Obligaciones del emisor o coemisor.



Art. 27.- Mientras dure el procedimiento de impugnación, el emisor o coemisor:

- a) No podrá impedir ni dificultar de ninguna manera el uso de la tarjeta de crédito o de sus adicionales mientras no se supere el límite disponible de crédito establecido por el emisor o coemisor, o en los casos en que se presente una actividad fraudulenta, sospechosa o inusual o a petición del tarjetahabiente.
- b) Podrá exigir el pago del mínimo correspondiente a los cargos no cuestionados de la liquidación.
- c) No podrá cobrar los intereses, comisiones y recargos de las operaciones impugnadas por el tarjetahabiente mientras dure el procedimiento; quedando facultado para cobrarlos en caso de que el reclamo resultare improcedente.
- d) Deberá indicar en el reporte que envía a las entidades especializadas en la prestación de servicios de información de crédito, el monto del saldo que se encuentra en proceso de reclamo y que no ha reconocido el tarjetahabiente.

Reintegro de pago

Art. 28.- El pago del mínimo que figura en el estado de cuenta o el pago del cargo objeto del reclamo, antes del plazo de impugnación o mientras se sustancia el mismo, no implica la aceptación del estado de cuenta presentado por el emisor o coemisor. En consecuencia el pago del monto objeto del reclamo, más sus intereses si los hubiere, deberá ser reintegrado al tarjetahabiente en el caso que el reclamo sea procedente.

Habilitación de la vía administrativa y judicial.

Art. 29.- Terminado que fuese el anterior procedimiento sin que el titular estuviere conforme con el resultado, queda habilitada la vía administrativa y judicial, según corresponda.

Operaciones en moneda extranjera

Art. 30.- Cuando las operaciones del titular o sus autorizados se realicen en moneda extranjera, el titular efectuará sus pagos en la moneda de curso legal en el territorio de la República de El Salvador, al tipo de cambio de la moneda extranjera en la fecha en que se realizó la operación, sin que el emisor o coemisor pueda efectuar otros cargos.

CAPÍTULO IV

De las relaciones entre Adquiriente y el comercio afiliado

Contrato de afiliación.



Art. 31.- La relación contractual que se origina entre el Adquiriente y el comercio afiliado está amparada bajo la figura del contrato de afiliación.

Se podrán fijar comisiones como consecuencia de los bienes y servicios o dinero en efectivo que el comercio afiliado proporcione al tarjetahabiente, las cuales serán remuneradas al Adquiriente. No se podrá aplicar comisiones que no hayan sido pactadas mediante el contrato de afiliación.

Inhabilitación de operaciones.

Art. 32.- El adquiriente deberá disponer de los medios necesarios para inhabilitar las operaciones por suspensiones de tarjetas de crédito, sin importar la causa. La falta o falla de este medio no perjudicará al comercio afiliado.

Medios de consulta.

Art. 33. Los adquirientes proveerán a los comercios afiliados de los medios de consulta necesarios que garanticen la seguridad de las operaciones.

Fijación de precios.

Art. 34.- Los adquirientes no podrán limitar a los comercios afiliados de bienes o servicios, la libertad de éstos de fijar precios con descuentos o promociones entre ventas en efectivo y con tarjetas de crédito.

No obstante lo anterior, los Adquirientes procurarán dar un trato equitativo a los comercios afiliados sin imponer comisiones en detrimento de medianos y pequeños comercios afiliados.

Obligaciones de los comercios afiliados.

Art. 35.- Son obligaciones de los comercios afiliados al sistema:

- a) Verificar la identidad del tarjetahabiente y consultar la habilitación de la tarjeta a través de los medios que para tal efecto han sido provistos por el adquiriente.
- b) Entregar al tarjetahabiente la copia del comprobante de la operación, excepto en las operaciones que no existe presencia física de la tarjeta.
- c) Entregar al adquiriente las órdenes de pago debidamente autorizadas por el tarjetahabiente cuando lo requiera.
- d) No aumentar el precio del bien o servicio por compras con la tarjeta de crédito, ni tampoco diferenciar estos bienes o servicios por compras en efectivo.

CAPÍTULO V



Infracciones, Sanciones y procedimientos para su imposición.

Autoridades de aplicación.

Art. 36.- Para los fines de aplicación de la presente Ley actuarán como autoridad la Superintendencia del Sistema Financiero, la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles y el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo, según corresponda.

Principios de legalidad y culpabilidad

Art. 37.- Las infracciones a las disposiciones de la presente Ley, imputables a los emisores, coemisores y comercios afiliados, serán sancionadas administrativamente, en los casos y en la forma que se regula en los artículos del presente capítulo, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que puedan incurrir.

Serán sancionados por conductas constitutivas de infracción, los que resultaren responsables de las mismas, en razón de haberse determinado la existencia de dolo o culpa en la comisión de la infracción.

Clasificación de las infracciones.

Art. 38.- Las infracciones a que se refiere esta Ley se clasifican en: leves, graves y muy graves.

Infracciones leves

Art. 39.- Son infracciones leves las acciones u omisiones siguientes:

- a) La utilización directa o por terceros contratados por el emisor o coemisores de medios injuriosos, difamatorios o trato abusivo, en perjuicio del tarjetahabiente, en la gestión de cobros.
- b) Hacer cargos al recibir del tarjetahabiente pagos anticipados.
- c) Engañar al tarjetahabiente por medio de promociones u ofertas dirigidas a su domicilio.
- d) Incumplir la obligación relativa a proporcionar el historial crediticio del tarjetahabiente cuando sea solicitado por éste.
- e) El incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 21 de la presente Ley.
- f) Incumplimiento de las obligaciones de los comercios afiliados que se establecen en la presente Ley.
- g) Cualquier infracción a la presente Ley que no se encuentre tipificada como infracción grave o muy grave.



Infracciones graves

Art. 40.- Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes:

- a) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos al tarjetahabiente a cuenta de bienes o servicios administrados o suministrados por el emisor o coemisor, cuando no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el tarjetahabiente.
- b) El rechazo del uso de la tarjeta de crédito del tarjetahabiente por parte del comercio afiliado, por razones imputables a la relación de éste con el Adquiriente.
- c) El incumplimiento a cualquiera de las cláusulas de los contratos regulados por la presente Ley.
- d) El incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 22, 23, 24, 33, 34 y 35 literal d), todos de la presente Ley.
- e) La reincidencia en infracciones leves.

Infracciones muy graves

Art. 41.- Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes:

- a) El incumplimiento de la resolución de reversión de la operación o cargo incorrectamente efectuado, emitida por las autoridades facultadas para ello.
- b) Exigir al tarjetahabiente la firma de títulosvalores o documentos en blanco para garantizar las obligaciones del tarjetahabiente.
- c) Cobrar intereses, comisiones y recargos en contravención a las disposiciones de esta Ley.
- d) Establecer cláusulas sin efecto legal.
- e) Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección del ente supervisor respectivo, o negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones.
- f) Establecer cláusulas distintas, en los contratos, a las aprobadas y registradas por los entes supervisores, siempre que no se trate de contratos con personas jurídicas en los que se negocian cláusulas especiales o que no estén de acuerdo a las establecidas en la presente Ley.
- g) La falta de cualquier requisito o condiciones que deba contener o reunir el contrato, de acuerdo a lo establecido en los artículos 6 y 7, de la presente Ley.
- h) El incumplimiento a lo establecido en los artículos 8, 10, 14, 25, 26, 55 y 56, todos de la presente Ley.



i) La reincidencia en infracciones graves.

Aplicación de Sanciones

Art. 42.- La Superintendencia del Sistema Financiero, la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles y el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo, de oficio o por denuncia la cual puede ser presentada directamente por el afectado o por la Defensoría del Consumidor, según la gravedad de las violaciones a la presente Ley y a la reincidencia en las mismas, deberán aplicar a los emisores, coemisores o comercios afiliados, una vez agotado el proceso correspondiente, en el que se establezca la violación, las siguientes sanciones:

a) Multas.

b) Suspensión de la facultad para emitir o coemitir tarjetas de crédito.

c) Cancelación de la facultad para emitir o coemitir tarjetas de crédito.

Multa para infracciones leves.

Art. 43.- Las infracciones leves se sancionarán con multa desde veinticinco hasta cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos establecidos para el sector comercio y servicios.

Multa para infracciones graves.

Art. 44.- Las infracciones graves se sancionarán con multa desde cincuenta y uno hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos establecidos para el sector comercio y servicios.

Multa para infracciones muy graves.

Art. 45.- Las infracciones muy graves se sancionarán con multa desde doscientos un hasta ochocientos salarios mínimos mensuales urbanos establecidos para el sector comercio y servicios.

El incumplimiento a lo establecido en el artículo 8 de la presente Ley será sancionado con el límite máximo de multa.

Multa para infracciones que afectan derechos colectivos y/o difusos.

Art. 46.- No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, la cuantía de la multa que deba imponerse al emisor o coemisor que resultare culpable de infracciones que afecten derechos colectivos y/o difusos, nunca será inferior al daño causado o al ingreso obtenido por él, a consecuencia de la infracción que se le ha comprobado, sin que pueda exceder de cinco mil salarios mínimos mensuales urbanos establecidos para el sector comercio y servicios.

Criterios para la determinación de la multa.



Art. 47.- Para la determinación de la multa se tendrán en cuenta los siguientes criterios: el impacto en los derechos del tarjetahabiente, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, beneficio obtenido y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según el caso.

Para los efectos del inciso anterior, la reincidencia o el incumplimiento reiterado, se entenderán como la comisión de una infracción después de haber sido sancionado en más de una ocasión por la misma infracción, dentro del plazo de un año.

Se considera reincidencia cuando se trate de infracciones que afecten derechos colectivos y/o difusos originados por la misma causa a partir de la última sanción impuesta.

Destino de multas.

Art. 48.- Las multas que se impongan en el procedimiento sancionatorio, ingresarán al Fondo General de la Nación, a través de cualquiera de las Colecturías del Servicio General de Tesorería o en las Agencias Bancarias del Sistema Financiero, debidamente autorizadas por el Ministerio de Hacienda.

Suspensión de la facultad para emitir o coemitir tarjetas de crédito Art. 49.- En caso de reincidencia de infracciones muy graves, deberá ordenarse la suspensión de la facultad de emitir o coemitir tarjetas de crédito por un plazo no mayor de un año.

No obstante lo anterior, los emisores o coemisores deberán continuar administrando los contratos de apertura de crédito ya otorgados, para no afectar los derechos adquiridos de los tarjetahabientes.

+Cancelación de la facultad para emitir o coemitir tarjetas de crédito.

Art. 50.- En caso de reincidencia en la suspensión de la facultad de emitir o coemitir tarjetas de crédito se procederá a la cancelación de dicha emisión o coemisión.

No obstante lo anterior, los emisores o coemisores deberán continuar administrando los contratos de apertura de crédito ya otorgados, para no afectar los derechos adquiridos de los tarjetahabientes.

Registro de resoluciones sancionatorias.

Art. 51.- Los entes supervisores deberán llevar un registro público de sus resoluciones firmes.

Procedimiento sancionatorio.

Art. 52.- En lo referente al procedimiento para la imposición de sanciones contempladas en este capítulo se observará las disposiciones sobre los procedimientos sancionatorios establecidos en la



Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero, la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles y el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo, según corresponda; y a falta de disposiciones en estas leyes se aplicará lo dispuesto en el Derecho común.

CAPÍTULO VI

DISPOSICIONES COMUNES

Prescripción.

Art. 53.- La prescripción para promover los procesos administrativos a que se refiere esta Ley tendrá un plazo de 3 años contados a partir de la fecha en que se cometió la supuesta infracción.

Las acciones judiciales derivadas del contrato de apertura de crédito prescribirán dentro de 5 años.

Liberación de obligaciones.

Art. 54.- El tarjetahabiente que hubiera abonado sus cargos al emisor o coemisor queda liberado frente al comercio afiliado de pagar la mercadería o servicio aún cuando el emisor o coemisor no abonara al comercio afiliado.

Cláusulas sin efecto.

Art. 55.- Carecerán de efecto las cláusulas del contrato que impliquen exoneración de responsabilidad de cualquiera de las partes que intervengan directa o indirectamente en la relación contractual.

Confidencialidad.

Art. 56.- La entidad emisora o coemisora deberá guardar confidencialidad de la información referente al tarjetahabiente, los negocios afiliados y a las transacciones que estos realicen, excepto aquella información que sea requerida por autoridad competente o que sea compartida por el emisor o coemisor con instituciones autorizadas por los entes supervisores para el procesamiento de información crediticia, o que el tarjetahabiente previamente haya autorizado proporcionar.

Sistema de recepción de denuncias.

Art. 57.- Con el fin de garantizar las operaciones y minimizar los riesgos por operaciones con tarjetas sustraídas o extraviadas, el emisor o coemisor deberá contar con un sistema de recepción de denuncias que opere las veinticuatro horas del día, identificando y registrando cada una de ellas con hora y número correlativo, el que deberá ser comunicado en el acto al denunciante, lo cual no generará cargo alguno para el tarjetahabiente.



Incumplimiento contractual.

Art. 58.- El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del comercio afiliado con el tarjetahabiente, dará derecho al adquirente a resolver su vinculación contractual con el comercio afiliado y redamar una indemnización por daños y perjuicios.

Deber de informar.

Art. 59.- Los emisores o coemisores deberán proporcionar a la autoridad supervisora correspondiente toda información que ésta requiera sobre las operaciones que regula esta Ley, en la forma y plazo que establezcan en sus normativas los entes supervisores.

Publicación de información.

Art. 60.- Las entidades emisoras o coemisoras deberán publicar mensualmente la información de sus servicios, tasas de interés máximas nominal y efectiva, comisiones y recargos, como mínimo, en dos diarios de circulación nacional, pudiendo además utilizar cualquier otro medio de comunicación masiva. Dichas comunicaciones deberán ser hechas de una manera clara, legible y visible, quedando obligadas tales instituciones a cumplir con lo ofrecido o comunicado a sus clientes.

De igual manera deberán enviar esa información a la autoridad supervisora correspondiente, la cual deberá publicar mensualmente el listado completo de esa información en forma comparativa con todas las entidades emisoras o coemisoras de su competencia, en dos medios de prensa de amplia circulación nacional.

CAPÍTULO VII

DISPOSICIONES TRANSITORIAS.

Adecuación de los contratos vigentes.

Art. 61.- Se entenderán como no escritas las cláusulas de los contratos vigentes que contravengan lo dispuesto en la presente Ley a partir de la vigencia de la misma, prevaleciendo ésta en caso de discrepancia, sin necesidad de pronunciamiento de autoridad administrativa o judicial; no obstante los efectos consumados antes de su vigencia quedan firmes.

Apoyo técnico.

Art. 62.- Durante el primer año de vigencia de la presente Ley, la Superintendencia del Sistema Financiero, deberá prestar el apoyo técnico que la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles y el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo, le requieran para la aplicación de la presente Ley.



Normas técnicas.

Art. 63.- La Superintendencia del Sistema Financiero, la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles y el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo, en un plazo no mayor de 180 días a partir de la vigencia de esta Ley deberán emitir las normas técnicas necesarias para facilitar su aplicación. Este plazo no exonera del cumplimiento de esta Ley a partir de su vigencia.

Sistemas informáticos.

Art. 64.- Los emisores o coemisores deberán adecuar sus sistemas informáticos para cumplir con los requerimientos de la presente Ley, en un plazo no mayor de 60 días después de su vigencia y este plazo no exonera del cumplimiento de esta Ley.

CAPÍTULO FINAL.

Aplicación Preferente.

Art. 65.- Las disposiciones de la presente Ley, por su carácter especial prevalecerán sobre cualquiera otras que la contraríen.

Vigencia.

Art. 66.- La presente Ley entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN EL SALÓN AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO: San Salvador, a los doce días del mes de Noviembre del año dos mil nueve.

Ciro Cruz Zepeda Peña

Presidente.

Othon Sigfrido Reyes Morales

Primer Vicepresidente.

Guillermo Antonio Gallegos Navarrete

Segundo Vicepresidente.

José Francisco Merino López

Tercer Vicepresidente.

Alberto Armando Romero Rodríguez

Carlos Fernando Álvarez Cabrera
Ramón Rafael Álvarez Flores



Cuarto Vicepresidente.

Francisco Roberto Lorenzana Durán

Quinto Vicepresidente.

Lorena Guadalupe Peña Mendoza

Primera Secretaria.

César Humberto García Aguilera

Segundo Secretario.

Elizardo González Lovo

Tercer Secretario.

Roberto José d'Aubuisson Munguía

Cuarto Secretario.

Sandra Marlene Salgado García

Quinta Secretaria.

Irma Lourdes Palacios Vásquez

Sexta Secretaria.

Miguel Elías Ahues Karrá

Séptimo Secretario.



✪ LEY DE TARJETA DE CREDITO DE ARGENTINA.

Ley 25.065

Tarjetas de Crédito

(Actualización: Septiembre 2007)

Texto según las siguientes disposiciones:

- Ley 25.065, sancionada el 07.12.98 (B.O. 09.01.99)
- Decreto 15/99, sancionado el 06.01.99 (B.O. 14.01.99)
- Decreto 1387/01, sancionado el 01.11.01 (B.O. 02.11.01)
- Ley 26.010, sancionado el 16.12.04 (B.O. 11.01.05)

Establécense normas que regulan diversos aspectos vinculados con el sistema de Tarjetas de Crédito, Compra y Débito. Relaciones entre el emisor y titular o usuario y entre el emisor y proveedor.

Disposiciones Comunes.

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc., sancionan con fuerza de Ley:

Titulo I

- De las relaciones entre emisor y titular o usuario -

CAPITULO I

Del sistema de la Tarjeta de Crédito.

Artículo 1º: Se entiende por sistema de Tarjeta de Crédito al conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales cuya finalidad es:

- a) Posibilitar al usuario efectuar operaciones de compra o locación de bienes o servicios u obras, obtener préstamos y anticipos de dinero del sistema, en los comercios e instituciones adheridos.
- b) Diferir para el titular responsable el pago o las devoluciones a fecha pactada o financiarlo conforme alguna de las modalidades establecidas en el contrato.
- c) Abonar a los proveedores de bienes o servicios los consumos del usuario en los términos pactados.



CAPITULO II

Definiciones y Ley aplicable.

Artículo 2°: A los fines de la presente ley se entenderá por:

- a) Emisor: Es la entidad financiera, comercial o bancaria que emita Tarjetas de Crédito, o que haga efectivo el pago.
- b) Titular de Tarjeta de Crédito: Aquel que está habilitado para el uso de la Tarjeta de Crédito y quien se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados personalmente o por los autorizados por el mismo.
- c) Usuario, titular adicional, o beneficiario de extensiones: Aquel que está autorizado por el titular para realizar operaciones con Tarjeta de Crédito, a quien el emisor le entrega un instrumento de idénticas características que al titular.
- d) Tarjeta de Compra: Aquella que las instituciones comerciales entregan a sus clientes para realizar compras exdusivas en su establecimiento o sucursales.
- e) Tarjeta de Débito: Aquella que las instituciones bancarias entregan a sus dientes para que al efectuar compras o locaciones, los importes de las mismas sean debitados directamente de una cuenta de ahorro o corriente bancaria del titular.
- f) Proveedor o Comercio Adherido: Aquel que en virtud del contrato celebrado con el emisor, proporciona bienes, obras o servicios al usuario aceptando percibir el importe mediante el sistema de Tarjeta de Crédito.

Artículo 3°: Ley aplicable. Las relaciones por operatoria de Tarjetas de Crédito quedan sujetas a la presente ley y supletoriamente se aplicarán las normas de los Códigos Civil y Comercial de la Nación y de la ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240).

CAPITULO III

De la Tarjeta de Crédito.

Artículo 4°: Denominación. Se denomina genéricamente Tarjeta de Crédito al instrumento material de identificación del usuario, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, emergente de una relación contractual previa entre el titular y el emisor.

Artículo 5°: Identificación. El usuario, poseedor de la tarjeta estará identificado en la misma con:

- a) Su nombre y apellido.
- b) Número interno de inscripción.



- c) Su firma ológrafa.
- d) La fecha de emisión de la misma.
- e) La fecha de vencimiento.
- f) Los medios que aseguren la inviolabilidad de la misma.
- g) La identificación del emisor y de la entidad bancaria interviniente.

CAPITULO IV

Del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito.

Artículo 6°: Contenido del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito. El contrato de emisión de Tarjeta de Crédito debe contener los siguientes requisitos:

- a) Plazo de vigencia especificando comienzo y cese de la relación (plazo de vigencia de la tarjeta).
- b) Plazo para el pago de las obligaciones por parte del titular.
- c) Porcentual de montos mínimos de pago conforme a las operaciones efectuadas.
- d) Montos máximos de compras o locaciones, obras o retiros de dinero mensuales autorizados.
- e) Tasas de intereses compensatorios o financieros.
- f) Tasa de intereses punitorios.
- g) Fecha de cierre contable de operaciones.
- h) Tipo y monto de cargos administrativos o de permanencia en el sistema (discriminados por tipo, emisión, renovación, envío y confección de resúmenes, cargos por tarjetas adicionales para usuarios autorizados, costos de financiación desde la fecha de cada operación, o desde el vencimiento del resumen mensual actual o desde el cierre contable de las operaciones hasta la fecha de vencimiento del resumen mensual actual, hasta el vencimiento del pago del resumen mensual, consultas de estado de cuenta, entre otros).
- i) Procedimiento y responsabilidades en caso de pérdida o sustracción de tarjetas.
- j) Importes o tasas por seguros de vida o por cobertura de consumos en caso de pérdida o sustracción de tarjetas.
- k) Firma del titular
- l) Las comisiones fijas o variables que se cobren al titular por el retiro de dinero en efectivo.



m) Consecuencias de la mora.

n) Una declaración en el sentido que los cargos en que se haya incurrido con motivo del uso de la Tarjeta de Crédito son debidos y deben ser abonados contra recepción de un resumen periódico correspondiente a dicha tarjeta.

o) Causales de suspensión, resolución y/o anulación del contrato de Tarjeta de Crédito.

Artículo 7°: Redacción del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito. El contrato de emisión de Tarjeta de Crédito deberá reunir las siguientes condiciones:

a) Redactado en ejemplares de un mismo tenor para el emisor, para el titular, para el eventual fiador personal del titular y para el adherente o usuario autorizado que tenga responsabilidades frente al emisor o los proveedores.

b) El contrato deberá redactarse claramente y con tipografía fácilmente legible a simple vista.

c) Que las cláusulas que generen responsabilidad para el titular adherente estén redactadas mediante el empleo de caracteres destacados o subrayados.

Artículo 8°: Perfeccionamiento de la relación contractual. El contrato de Tarjeta de Crédito entre el emisor y el titular queda perfeccionado sólo cuando se firma el mismo, se emitan las respectivas tarjetas y el titular las reciba de conformidad.

El emisor deberá entregar tantas copias del contrato como partes intervengan en el mismo.

Artículo 9°: Solicitud. La solicitud de la emisión de la Tarjeta de Crédito, de sus adicionales y la firma del codeudor o fiador no generan responsabilidad alguna para el solicitante, ni perfeccionan la relación contractual.

Artículo 10: Prórroga automática de los contratos. Será facultativa la prórroga automática de los contratos de Tarjeta de Crédito entre emisor y titular. Si se hubiese pactado la renovación automática el usuario podrá dejarla sin efecto comunicando su decisión por medio fehaciente con treinta (30) días de antelación. El emisor deberá notificar al titular en los tres últimos resúmenes anteriores al vencimiento de la relación contractual la fecha en que opera el mismo.

Artículo 11: Conclusión o resolución de la relación contractual. Concluye la relación contractual cuando:

a) No se opera la recepción de las Tarjetas de Crédito renovadas por parte del titular.

b) El titular comunica su voluntad en cualquier momento por medio fehaciente.



Artículo 12: Conclusión parcial de la relación contractual o cancelación de extensiones a adherentes u otros usuarios autorizados. La conclusión puede ser parcial respecto de los adicionales, extensiones o autorizados por el titular, comunicada por este último por medio fehaciente.

CAPITULO V

Nulidades.

Artículo 13: Nulidad de los contratos. Todos los contratos que se celebren o se renueven a partir del comienzo de vigencia de la presente ley deberán sujetarse a sus prescripciones bajo pena de nulidad e inoponibilidad al titular, sus fiadores o adherentes. Los contratos en curso mantendrán su vigencia hasta el vencimiento del plazo pactado salvo presentación espontánea del titular solicitando la adecuación al nuevo régimen.

Artículo 14: Nulidad de cláusulas. Serán nulas las siguientes cláusulas:

- a) Las que importen la renuncia por parte del titular a cualquiera de los derechos que otorga la presente ley.
- b) Las que faculden al emisor a modificar unilateralmente las condiciones del contrato.
- c) Las que impongan un monto fijo por atrasos en el pago del resumen.
- d) Las que impongan costos por informar la no validez de la tarjeta, sea por pérdida, sustracción, caducidad o rescisión contractual.
- e) Las que impongan compulsivamente al titular un representante.
- f) Las adhesiones tácitas a sistemas anexos al sistema de Tarjeta de Crédito.

CAPITULO VI

De las comisiones.

Artículo 15: El emisor no podrá fijar aranceles diferenciados en concepto de comisiones u otros cargos, entre comercios que pertenezcan a un mismo rubro o con relación a iguales o similares productos o servicios.

El emisor de tarjetas de compra y crédito en ningún caso efectuará descuentos ni aplicará cargos, por todo concepto, superiores a un TRES POR CIENTO (3%) sobre las liquidaciones presentadas por el proveedor. Para las tarjetas de débito bancario este porcentaje máximo será del UNO COMA CINCO POR CIENTO (1,5%) y la acreditación de los importes correspondientes a las ventas



canceladas mediante tarjetas de débito en las cuentas de los establecimientos adheridos, se hará en un plazo máximo de TRES (3) días hábiles.

CAPITULO VII

De los intereses aplicables al titular.

Artículo 16°: Interés compensatorio o financiero. El límite de los intereses compensatorios o financieros que el emisor aplique al titular no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) a la tasa que el emisor aplique a las operaciones de préstamos personales en moneda corriente para clientes.

En caso de emisores no bancarios el límite de los intereses compensatorios o financieros aplicados al titular no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) al promedio de tasas del sistema para operaciones de préstamos personales publicados del día uno al cinco (1 al 5) de cada mes por el Banco Central de la República Argentina.

La entidad emisora deberá obligatoriamente exhibir al público en todos los locales la tasa de financiación aplicada al sistema de Tarjeta de Crédito.

Artículo 17: Sanciones. El Banco Central de la República Argentina sancionará a las entidades que no cumplan con la obligación de informar o, en su caso, no observen las disposiciones relativas al nivel de las tasas a aplicar de acuerdo con lo establecido por la Carta Orgánica del Banco Central.

Artículo 18: Interés punitivo. El límite de los intereses punitivos que el emisor aplique al titular no podrá superar en más del cincuenta por ciento (50%) a la efectivamente aplicada por la institución financiera o bancaria emisora en concepto de interés compensatorio o financiero.

Independientemente de lo dispuesto por las leyes de fondo, los intereses punitivos no serán capitalizables.

Artículo 19: Improcedencia. No procederá la aplicación de intereses punitivos si se hubieran efectuado los pagos mínimos indicados en el resumen en la fecha correspondiente.

CAPITULO VIII

Del cómputo de los intereses.

Artículo 20: Compensatorios o financieros. Los intereses compensatorios o financieros se computarán:

a) Sobre los saldos financiados entre la fecha de vencimiento del resumen mensual actual y la del primer resumen mensual anterior donde surgiera el saldo adeudado.



- b) Entre la fecha de la extracción dineraria y la fecha de vencimiento del pago del resumen mensual.
- c) Desde las fechas pactadas para la cancelación total o parcial del crédito hasta el efectivo pago.
- d) Desde el vencimiento hasta el pago cuando se operasen redamos, no aceptados o justificados por la emisora y consentidos por el titular.

Artículo 21: Punitorios. Procederán cuando no se abone el pago mínimo del resumen y sobre el monto exigible.

CAPITULO IX

Del Resumen.

Artículo 22: Resumen mensual de operaciones. El emisor deberá confeccionar y enviar mensualmente un resumen detallado de las operaciones realizadas por el titular o sus autorizados.

Artículo 23: Contenido del resumen. El resumen mensual del emisor o la entidad que opere por su cuenta deberá contener obligatoriamente:

- a) Identificación del emisor, de la entidad bancaria, comercial o financiera que opere en su nombre.
- b) Identificación del titular y los titulares adicionales, adherentes, usuarios o autorizados por el titular.
- c) Fecha de cierre contable del resumen actual y del cierre posterior.
- d) Fecha en que se realizó cada operación.
- e) Número de identificación de la constancia con que se instrumentó la operación.
- f) Identificación del proveedor.
- g) Importe de cada operación.
- h) Fecha de vencimiento del pago actual, anterior y posterior.
- i) Límite de compra otorgado al titular o a sus autorizados adicionales autorizados adicionales.
- j) Monto hasta el cual el emisor otorga crédito.
- k) Tasa de interés compensatorio o financiero pactado que el emisor aplica al crédito, compra o servicio contratado.



- l) Fecha a partir de la cual se aplica el interés compensatorio o financiero.
- m) Tasa de interés punitorio pactado sobre saldos impagos y fecha desde la cual se aplica.
- n) Monto del pago mínimo que excluye la aplicación de intereses punitorios.
- ñ) Monto adeudado por el o los períodos anteriores, con especificación de la clase y monto de los intereses devengados con expresa prohibición de la capitalización de los intereses.
- o) Plazo para cuestionar el resumen en lugar visible y caracteres destacados.
- p) Monto y concepto detallados de todos los gastos a cargo del titular, excluidas las operaciones realizadas por éste y autorizadas.

Artículo 24: Domicilio de envío de resumen. El emisor deberá enviar el resumen al domicilio o a la dirección de correo electrónico que indique el titular en el contrato o el que con posterioridad fije fehacientemente.

Artículo 25: Tiempo de recepción. El resumen deberá ser recibido por el titular con una anticipación mínima de cinco (5) días anteriores al vencimiento de su obligación de pago, independientemente de lo pactado en el respectivo contrato de Tarjeta de Crédito.

En el supuesto de la no recepción del resumen, el titular dispondrá de un canal de comunicación telefónico proporcionado por el emisor durante las veinticuatro (24) horas del día que le permitirá obtener el saldo de la cuenta y el pago mínimo que podrá realizar.

La copia del resumen de cuenta se encontrará a disposición del titular en la sucursal emisora de la tarjeta

CAPITULO X

Del cuestionamiento o impugnación de la liquidación o resumen por el titular.

Artículo 26: Personería. El titular puede cuestionar la liquidación dentro de los treinta (30) días de recibida, detallando claramente el error atribuido y aportando todo dato que sirva para esclarecerlo por nota simple girada al emisor.

Artículo 27: Recepción de impugnaciones. El emisor debe acusar recibo de la impugnación dentro de los siete (7) días de recibida y, dentro de los quince (15) días siguientes, deberá corregir el error si lo hubiere. El plazo de corrección se ampliará a sesenta (60) días en las operaciones realizadas en el exterior.

Artículo 28: Consecuencias de la impugnación. Mientras dure el procedimiento de impugnación, el emisor:



- a) No podrá impedir ni dificultar de ninguna manera el uso de la Tarjeta de Crédito o de sus adicionales mientras no se supere el límite de compra.
- b) Podrá exigir el pago del mínimo pactado por los rubros no cuestionados de la liquidación.

Artículo 29: Aceptación de explicaciones. Dadas las explicaciones por el emisor, el titular debe manifestar si le satisfacen o no en el plazo de siete (7) días de recibidas. Vencido el plazo, sin que el titular se expida, se entenderán tácitamente aceptadas las explicaciones.

Si el titular observare las explicaciones otorgadas por el emisor, este último deberá resolver la cuestión en forma fundada en el plazo de diez (10) días hábiles, vencidos los cuales quedará expedita la acción judicial para ambas partes.

Artículo 30: Aceptación no presumida. El pago del mínimo que figura en el resumen antes del plazo de impugnación o mientras se sustancia el mismo, no implica la aceptación del resumen practicado por el emisor.

CAPITULO XI

De las operaciones en moneda extranjera.

Artículo 31: Cuando las operaciones del titular o sus autorizados se operen en moneda extranjera, el titular podrá cancelar sus saldos en la moneda extranjera o en la de curso legal en el territorio de la República al valor al tiempo del efectivo pago del resumen sin que el emisor pueda efectuar cargo alguno más que el que realiza por la diferencia de cotización el Banco Central de la República Argentina.

Titulo II

De las relaciones entre emisor y proveedor.

CAPITULO I

Artículo 32.— Deber de información. El emisor, sin cargo alguno, deberá suministrar a los proveedores:

- a) Todos los materiales e instrumentos de identificación y publicaciones informativas sobre los usuarios del sistema.
- b) El régimen sobre pérdidas o sustracciones a los cuales están sujetos en garantía de sus derechos.
- c) Las cancelaciones de tarjetas por sustracción, pérdida, voluntarias o por resolución contractual.



Artículo 33: Aviso a los proveedores. El emisor deberá informar inmediatamente a los proveedores sobre las cancelaciones de Tarjetas de Crédito antes de su vencimiento sin importar la causa.

La falta de información no perjudicará al proveedor.

Artículo 34: Las transgresiones a la regulación vigente serán inoponibles al proveedor, si el emisor hubiera cobrado del titular los importes cuestionados.

Artículo 35: Terminales electrónicas. Los emisores instrumentarán terminales electrónicas de consulta para los proveedores que no podrán excluir equipos de conexión de comunicaciones o programas informáticos no provistos por aquellos, salvo incompatibilidad técnica o razones de seguridad, debidamente demostradas ante la autoridad de aplicación para garantizar las operaciones y un correcto sistema de recaudación impositiva.

Artículo 36: Pagos diferidos. El pago con valores diferidos por parte de los emisores a los proveedores, con cheques u otros valores que posterguen realmente el pago efectivo, devengaran un interés igual al compensatorio o por financiación cobrados a los titulares por cada día de demora en la efectiva cancelación o acreditación del pago al proveedor.

Artículo 37.— El proveedor esta obligado a:

- a) Aceptar las tarjetas de crédito que cumplan con las disposiciones de esta ley.
- b) Verificar siempre la identidad del portador de la tarjeta de crédito que se le presente.
- c) No efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta.
- d) Solicitar autorización en todos los casos.

CAPITULO II

Del contrato entre el emisor y el proveedor.

Artículo 38: El contrato tipo entre el emisor y el proveedor contendrá como mínimo:

- a) Plazo de vigencia.
- b) Topes máximos por operación de la tarjeta de que se trate.
- c) Determinación del tipo y monto de las comisiones, intereses y cargos administrativos de cualquier tipo.
- d) Obligaciones que surgen de la presente ley.
- e) Plazo y requisitos para la presentación de las liquidaciones.



f) Tipo de comprobantes a presentar de las operaciones realizadas.

g) Obligación del proveedor de consulta previa sobre la vigencia de la tarjeta.

Además deberán existir tantos ejemplares como partes contratantes haya y de un mismo tenor.

Titulo III

Artículo 39: Preparación de vía ejecutiva. El emisor podrá preparar la vía ejecutiva contra el titular, de conformidad con lo prescrito por las leyes procesales vigentes en el lugar en que se acciona, pidiendo el reconocimiento judicial de:

a) El contrato de emisión de Tarjeta de Crédito instrumentado en legal forma.

b) El resumen de cuenta que reúna la totalidad de los requisitos legales.

Por su parte el emisor deberá acompañar

a) Declaración jurada sobre la inexistencia de denuncia fundada y válida, previa a la mora, por parte del titular o del adicional por extravío o sustracción de la respectiva Tarjeta de Crédito.

b) Declaración jurada sobre la inexistencia de cuestionamiento fundado y válido, previo a la mora, por parte del titular, de conformidad con lo prescrito por los artículos 27 y 28 de esta ley.

Artículo 40: El proveedor podrá preparar la vía ejecutiva contra el emisor pidiendo el reconocimiento judicial de:

a) El contrato con el emisor para operar en el sistema.

b) Las constancias de la presentación de las operaciones que dan origen al saldo acreedor de cuenta redamado, pudiendo no estar firmadas si las mismas se han formalizado por medios indubitables.

c) Copia de la liquidación presentada al emisor con constancia de recepción, si la misma se efectuó.

Artículo 41: Pérdida de la preparación de la vía ejecutiva. Sin perjuicio de quedar habilitada la vía ordinaria, la pérdida de la preparación de la vía ejecutiva se operará cuando:

a) No se reúnan los requisitos para la preparación de la vía ejecutiva de los artículos anteriores.

b) Se omitan los requisitos contractuales previstos en esta ley.

c) Se omitan los requisitos para los resúmenes establecidos en el artículo 23 de esta ley.



Artículo 42.— Los saldos de Tarjetas de Créditos existentes en cuentas corrientes abiertas a ese fin exclusivo, no serán susceptibles de cobro ejecutivo directo. Regirá para su cobro la preparación de la vía ejecutiva prescrita en los artículos 38 y 39 de la presente ley.

Titulo IV

Disposiciones Comunes.

Artículo 43: Controversias entre el titular y el proveedor. El emisor es ajeno a las controversias entre el titular y el proveedor derivadas de la ejecución de las prestaciones convenidas salvo que el emisor promoviera los productos o al proveedor pues garantiza con ello la calidad del producto o del servicio.

Artículo 44: Incumplimiento del proveedor. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del proveedor con el titular, dará derecho al emisor a resolver su vinculación contractual con el proveedor.

Artículo 45: Incumplimiento del emisor con el proveedor. El titular que hubiera abonado sus cargos al emisor queda liberado frente al proveedor de pagar la mercadería o servicio aun cuando el emisor no abonará al proveedor.

Artículo 46: Cláusulas de exoneración de responsabilidad. Carecerán de efecto las cláusulas que impliquen exoneración de responsabilidad de cualquiera de las partes que intervengan directa o indirectamente en la relación contractual.

Artículo 47: De la prescripción. Las acciones de la presente ley prescriben:

- a) Al año, la acción ejecutiva.
- b) A los tres (3) años, las acciones ordinarias.

Artículo 48: Sanciones. La autoridad de aplicación, según la gravedad de las faltas y la reincidencia en las mismas, o por irregularidades reiteradas, podrá aplicar a las emisoras las siguientes sanciones de apercibimiento: multas hasta veinte (20) veces el importe de la operación en cuestión y cancelación de la autorización para operar.

Artículo 49: Cancelación de autorización. La cancelación no impide que el titular pueda iniciar las acciones civiles y penales para obtener la indemnización correspondiente y para que se apliquen las sanciones penales pertinentes.

Artículo 50: Autoridad de aplicación. A los fines de la aplicación de la presente ley actuarán como autoridad de aplicación:



a) El Banco Central de la República Argentina en todas las cuestiones que versen sobre aspectos financieros.

b) La Secretaría de Industria, Comercio y Minería de la Nación: en todas aquellas cuestiones que se refieran a aspectos comerciales.

Artículo 51: Del sistema de denuncias. A los fines de garantizar las operaciones y minimizar los riesgos por operaciones con tarjetas sustraídas o pérdidas, el emisor debe contar con un sistema de recepción telefónica de denuncias que opere las veinticuatro (24) horas del día, identificando y registrando cada una de ellas con hora y número correlativo, el que deberá ser comunicado en el acto al denunciante.

Artículo 52: De los Jueces Competentes. Serán jueces competentes, en los diferendos entre:

a) Emisor y titular, el del domicilio del titular.

b) Emisor y fiador, el del domicilio del fiador.

c) Emisor y titular o fiador conjuntamente, el del domicilio del titular.

d) Emisor y proveedor, el del domicilio del proveedor.

Artículo 53: Prohibición de informar. Las entidades emisoras de Tarjetas de Crédito, bancarias o crediticias tienen prohibido informar a las "bases de datos de antecedentes financieros personales" sobre los titulares y beneficiarios de extensiones de Tarjetas de Crédito u opciones cuando el titular no haya cancelado sus obligaciones, se encuentre en mora o en etapa de refinanciación. Sin perjuicio de la obligación de informar lo que correspondiere al Banco Central de la República Argentina.

Las entidades informantes serán solidaria e ilimitadamente responsables por los daños y perjuicios ocasionados a los beneficiarios de las extensiones u opciones de Tarjetas de Crédito por las consecuencias de la información provista.

Artículo 54: Las entidades emisoras deberán enviar la información mensual de sus ofertas a la Secretaría de Industria, Comercio y Minería, la que deberá publicar en el mismo período, el listado completo de esa información en espacios destacados de los medios de prensa de amplia circulación nacional.

El Banco Central de la República Argentina aplicará las sanciones que correspondan en caso de incumplimiento a la obligación de informar, establecida precedentemente, que se denuncie por la Secretaría de Industria, Comercio y Minería.

Artículo 55: En aquellos casos en que se ofrezcan paquetes con varios servicios financieros y bancarios, incluyendo la emisión de Tarjetas de Crédito, se debe dejar bien claro, bajo pena de no



poder reclamar importe alguno, dentro de la promoción, el costo total que deberá abonar el titular todos los meses en concepto de costos por los diferentes conceptos, especialmente ante la eventualidad de incurrir en mora o utilizar los servicios ofertados.

Artículo 56: Tarjetas de Compra exclusivas y de Débito. Cuando las Tarjetas de Compra exdusivas o de Débito estén relacionadas con la operatoria de una Tarjeta de Crédito, le serán aplicables las disposiciones de la presente ley.

Artículo 57: Orden Público. Las disposiciones de la presente ley son de orden público.

Artículo 58: Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional.



★ LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, PREPAGADAS Y DEMÁS TARJETAS DE FINANCIAMIENTOS O PAGO ELECTRÓNICO DE VENEZUELA.

Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás Tarjetas de Financiamientos o Pago Electrónico.

(Gaceta Oficial Nº 39.021 del 22 de septiembre de 2008)

LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

DECRETA

la siguiente,

LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, PREPAGADAS Y DEMÁS TARJETAS DE FINANCIAMIENTO O PAGO ELECTRÓNICO

TÍTULO I

DISPOSICIONES Y CONCEPTOS FUNDAMENTALES

Artículo 1

Objeto

La presente Ley tiene por objeto regular, todos los aspectos vinculados con el sistema y operadores, de tarjetas de crédito, débito, prepagadas; y demás tarjetas, de financiamiento o pago electrónico, así como su financiamiento y las relaciones entre el emisor, el o la tarjetahabiente y los negocios afiliados al sistema, con el fin de garantizar el respeto y protección de los derechos de los usuarios y las usuarias de dichos instrumentos de pago, obligando al emisor de tales instrumentos a otorgar información adecuada y no engañosa a los y las tarjetahabientes; asimismo a resolver las controversias que se puedan presentar por su uso, conforme a lo previsto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la ley.

Artículo 2

Definiciones

A los efectos de esta Ley se entenderá por:

Carlos Fernando Álvarez Cabrera
Ramón Rafael Álvarez Flores



Emisor: Las empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito; el banco o institución financiera que emite u otorga tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, de uso nacional, internacional o en ambas modalidades en la República Bolivariana de Venezuela, autorizados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN).

Negocio afiliado: establecimiento comercial, expendedor de bienes o prestador de servicio autorizado por una institución emisora de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, para procesar los consumos del o la tarjetahabiente en los puntos de pago que se encuentren instalados en dichos establecimientos.

Tarjetahabiente: persona natural o jurídica, que, previo contrato con el emisor, es habilitado para el uso de un crédito, línea de crédito o cargo en cuenta, a través de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

Tarjeta de crédito: instrumento magnético, electrónico o de cualquier otra tecnología de identificación del o la tarjetahabiente que acredita una relación contractual entre el emisor y el o la tarjetahabiente, en virtud del otorgamiento de un crédito a corto plazo o línea de crédito a favor del segundo el cual podrá ser utilizado para la compra de bienes, servicios, cargos automáticos en cuenta u obtención de avances de dinero en efectivo, entre otros consumos.

Tarjeta de débito: instrumento magnético, electrónico u otra tecnología que permite al o la tarjetahabiente realizar consumos o hacer retiros de dinero en efectivo con cargo automático a los haberes de su cuenta bancaria y que es emitida previa solicitud de parte del o la titular de la cuenta bancaria.

Tarjeta prepagada: instrumento magnético, electrónico u otra tecnología en la que el o la tarjetahabiente o un tercero ha provisto al emisor el monto hasta el cual puede realizar consumos con la misma. Este instrumento no se considera tarjeta de crédito independientemente de la marca que lo respalde.

Tarjeta suplementaria: aquella emitida, previa autorización del o la titular a favor de terceras personas, quienes están facultadas para girar contra la línea de crédito del o la titular o contra la provisión de fondos, en el caso de una tarjeta de débito.

Tarjeta de financiamiento o pago electrónico: todas aquellas tarjetas que como medio magnético, electrónico u otra tecnología permiten al o la tarjetahabiente realizar consumos o pagos en el país o en el exterior.

Contrato de afiliación de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico: contrato tipo elaborado por los bancos e instituciones financieras, autorizado por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras



(SUDEBAN), mediante el cual se regulan las condiciones generales de la utilización de las provisiones de fondos por parte del o la tarjetahabiente, además de los créditos en moneda nacional, también los créditos que se originen por consumo en el exterior en moneda extranjera y que luego son transformados en moneda nacional, para ser utilizados a través de la tarjeta de crédito, por parte del o la tarjetahabiente.

Estado de cuenta: documento elaborado por el emisor, contentivo de la descripción de las distintas operaciones en las que se ha utilizado la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, el cual será entregado al o la tarjetahabiente y deberá contener la información a que se contrae el artículo 12 de esta Ley.

Fecha de corte: fecha límite programada para el cierre de la relación de los consumos efectuados por el o la tarjetahabiente en un período determinado.

Fecha límite de pago: fecha antes de la cual el o la tarjetahabiente debe pagar la totalidad, parte o el pago mínimo indicado por el emisor de la tarjeta de crédito para no constituirse en mora.

Cobertura: es el ámbito geográfico o el sector de mercado en el cual puede ser utilizada la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

Límite de crédito: monto máximo en moneda nacional, que el emisor se compromete a prestar al o la tarjetahabiente mediante las condiciones estipuladas en el contrato de afiliación.

Sobregiro: monto utilizado en exceso sobre el límite de crédito autorizado en el contrato originario en las tarjetas de crédito. Las cantidades, porcentajes e interés a aplicar al sobregiro deberán ser expresadas en el contrato de afiliación para que el o la tarjetahabiente pueda tener conocimiento del mismo. Al sobregiro debe aplicársele la misma tasa de interés financiero o corriente que establezca el Banco Central de Venezuela para el cálculo sobre el saldo adeudado, sin ningún cargo adicional por concepto de interés o comisiones.

Pago mínimo: mensualidad expresada en moneda nacional que cubre la amortización del saldo principal, según plazo de financiamiento, intereses a la tasa pactada que el o la tarjetahabiente de la tarjeta de crédito paga al emisor por el uso del crédito.

Cargos bonificables: montos de los intereses financieros o corrientes calculados desde la fecha de compra hasta la fecha de corte, los cuales se calcularán sobre cada uno de los consumos de un período. Estos cargos no son imputables al pago de contado y deben calcularse solamente, sobre el capital remanente y no sobre todo el capital original.

Saldo total: monto adeudado por el o la tarjetahabiente de una tarjeta de crédito a la fecha de corte; si se tratase de una tarjeta de débito o prepagada, su saldo total es el monto disponible en las cuentas de o la tarjetahabiente a la fecha de corte.



Tasa de interés moratoria: tasa a pagar por el o la tarjetahabiente de la tarjeta de crédito por concepto de retraso en sus pagos, será fijada por el Banco Central de Venezuela. Su cálculo se basará en los términos que indique la legislación vigente. Este cargo se debe calcular solamente sobre el saldo vencido y no sobre todo el capital originario.

Tasa de interés financiera o corriente: tasa máxima establecida por el Banco Central de Venezuela como interés anual financiero o corriente para el cálculo sobre el saldo adeudado.

Tasa de descuento o comisión del comercio: Tarifa pagada por el negocio afiliado al emisor con el cual mantiene contratos o convenios suscritos para la aceptación y realización de transacciones u operaciones de venta a través de los terminales punto de venta (TPV) por la aceptación en el comercio de otras formas de pago; como la admisión de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

Artículo 3

Ámbito de aplicación de la ley

La presente Ley será aplicable en el territorio de la República Bolivariana de Venezuela, a los y las tarjetahabientes, los emisores y los negocios afiliados.

Artículo 4

Estipulaciones contractuales

Las cláusulas de los contratos de afiliación de tarjetas de crédito; débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento, o pago electrónico, serán elaboradas y apegadas a la legalidad y a la justicia, del modo más favorable al o la tarjetahabiente, deberán cumplir con los parámetros establecidos en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios y ser aprobadas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN).

Artículo 5

Cargos por servicios o cargos por intereses financieros

Se establece que los montos de los intereses corrientes por financiamiento no podrán ser sumados, en ningún caso, al capital adeudado sin que pueda cobrarse intereses sobre intereses. La violación a ésta disposición será sancionada por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN). En ningún caso el pago de la multa exonera al emisor de su obligación a devolver al o la tarjetahabiente el monto cobrado en exceso.

Artículo 6



Comisiones

Queda prohibido cobrar a cargo del o la tarjetahabiente, los gastos de cobranza no causados; los de mantenimiento o renovación de la tarjeta independientemente de su clasificación y los de emisión de los estados de cuenta.

Artículo 7

Del orden público

La materia regulada en la presente Leyes de orden público e interés social, por lo tanto los derechos aquí establecidos no pueden ser objeto de renunciaciones por convenios particulares.

TÍTULO II

DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Capítulo I

De las Obligaciones del Emisor

Artículo 8

Folleto explicativo

El emisor de la tarjeta de crédito, débito prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico debe poner a disposición del público en general un folleto explicativo del servicio que ofrece y de los beneficios de la marca de la tarjeta, para que los interesados e interesadas el solicitar este servicio puedan tener información adecuada y no engañosa, suficiente y oportuna para la toma de decisión al momento de contratarlo. Una vez suscrito el contrato, el emisor debe entregar el folleto separado del documento, dejándose constancia de ello en el recibo suscrito por el o la tarjetahabiente. La Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) dictará la normativa prudencial que contenga la forma de presentación y el contenido del folleto.

Artículo 9

Cálculo del interés

El emisor debe explicar el mecanismo para determinar el monto de los intereses, los saldos sujetos a interés, la fórmula para calcularlos, los supuestos en los cuales se pagará dicho interés y el procedimiento detallado para el cálculo del pago mínimo. Debe indicar el lapso del financiamiento y las cantidades que se imputan a capital e intereses, todo de conformidad con lo establecido en la normativa prudencial que dicte la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN).



Artículo 10

Estado de cuenta

Las empresas emisoras de tarjetas de crédito están obligadas a enviar a sus tarjetahabientes, todos los meses y en los cinco, días hábiles siguientes a la fecha de corte, un estado de cuenta que podrá ser enviado a través de la utilización de medios electrónicos, previa aprobación escrita del o la tarjetahabiente y deberá contener la información mínima que establecerá la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) mediante normativa prudencial.

Artículo 11

Conformación del estado de cuenta

Cuando el o la tarjetahabiente no hubiere recibido el respectivo estado de cuenta dentro de los quince días continuos al vencimiento del plazo establecido en el artículo anterior, éste o ésta podrá redamar por escrito su respectivo estado de cuenta, dentro de los quince días continuos siguientes al vencimiento del plazo dentro del cual debió recibirlo y el emisor estará obligado a entregárselo de inmediato. Vencido este último plazo sin que el o la tarjetahabiente haya reclamado, por escrito o por cualquier otro medio que el emisor disponga para efectuar los reclamos sobre su respectivo estado de cuenta, se entenderá que el o la tarjetahabiente recibió del emisor el correspondiente estado de cuenta.

Artículo 12

Información sobre modificaciones al contrato

El emisor está obligado a presentar al o la tarjetahabiente, por escrito, el aviso de modificación del contrato de afiliación de la tarjeta. En el mismo se deberá prevenir al o la tarjetahabiente que puede rechazar la modificación si lo comunica al emisor por escrito en el plazo de treinta días continuos contado a partir de la fecha de corte de la tarjeta. Para ello deberá señalarse el vencimiento del plazo e indicarse la dirección, apartado postal, número de fax y dirección electrónica del emisor, donde el o la tarjetahabiente podrá enviar la comunicación. El emisor está obligado a dar al o la tarjetahabiente el correspondiente acuse de recibo a la dirección indicada por el mismo o la misma.

Artículo 13

Aceptación de las modificaciones

En caso de no ser aceptadas las modificaciones por el o la tarjetahabiente, el emisor dará la opción al o la tarjetahabiente de renovar el contrato bajo las condiciones vigentes, antes de la variación



introducida. En caso de que el o la tarjetahabiente no acepte la renovación; el emisor procederá a liquidar la línea de crédito o cancelar la cuenta correspondiente en lo que respecta al uso de la tarjeta. Cuando en el contrato se haga mención a otras disposiciones adicionales que afecten directamente al o la tarjetahabiente, dicha información debe estar a disposición de éste o ésta.

Artículo 14

Premios y promociones

Los premios y promociones que promuevan los emisores en beneficio del o la tarjetahabiente deberán ser debidamente autorizados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), tomando en consideración lo que al respecto dispone el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, para lo cual el ente supervisor del Sistema Bancario, Nacional emitirá la normativa respectiva que contendrá las restricciones, plazos, naturaleza y cumplimiento de los beneficios adicionales, Asimismo el emisor, una vez obtenida la autorización de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, (SUDEBAN), deberá comunicar por escrito a los y las tarjetahabientes el medio de comunicación y fecha en que se publicó dicha promoción y condiciones.

Artículo 15

Registro de robo, hurto, clonación, pérdida de la tarjeta y/o reclamos

El emisor deberá dar al o la tarjetahabiente el número de registro o de gestión por el cual quedó registrada la denuncia de robo, hurto, clonación, pérdida de la tarjeta o cualquier redamo. Asimismo, deberá indicar el lapso de espera para responder la denuncia realizada y sus efectos.

Artículo 16

Dotación de equipos

Es obligación del emisor, la dotación en calidad de préstamo de uso, de los equipos electrónicos que constituyen los puntos de venta en los negocios afiliados para la prestación del servicio de cobro por tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico a los fines de promover el uso de este producto.

Artículo 17

Débitos en cuentas bancarias y cargos en tarjetas de crédito

Los bancos e instituciones financieras no podrán debitar directamente de las cuentas bancarias de nómina que el usuario o la usuaria tenga en cualquier entidad financiera, montos por concepto de pago de deudas adquiridas mediante operaciones de tarjetas de crédito, salvo que éste a ésta de su autorización por escrito, la cual siempre podrá ser revocable.



Igualmente, los bancos e instituciones financieras no podrán descontar de las cuentas bancarias y de las tarjetas de crédito que el diente o la clienta mantenga con la institución, ningún monto por concepto de servicios que el cliente a la clienta no haya solicitado.

En los casos en que los titulares de cuentas bancarias o tarjetahabientes notifiquen la resolución del contrato de domiciliación de pago, los bancos o instituciones financieras atenderán la notificación de manera inmediata, so pena de asumir los débitos o cargos indebidos.

Artículo 18.

Prohibición de cobro de intereses sobre intereses

Se prohíbe el cobro de intereses sobre intereses y la capitalización de los mismos en las líneas de crédito que se otorguen a los y las tarjetahabientes. En el entendido de que a los consumos del mes en curso no le serán aplicables intereses financieros a corrientes; éstos serán aplicables sólo a partir del mes siguiente si el o la tarjetahabiente apta por el financiamiento. Los intereses a cobrar se deberán calcular solamente sobre el capital remanente y no sobre todo el capital inicialmente adeudado.

Artículo 19

Información a suministrar por el emisor

El emisor debe aportar para todas las tarjetas que emita, la siguiente información:

1. Nombre legal completo del emisor o emisores.
2. Nombre y marca comercial de las tarjetas y beneficios de la marca.
3. Tasas de interés financieras a corrientes aplicadas en el mes respectivo de acuerdo al tipo de tarjeta.
4. Tasas de interés moratorias aplicadas a las tarjetas de crédito y los rubros sobre las que recaen.
5. Beneficios adicionales otorgados sin costo adicional para el o la tarjetahabiente.
6. Plazo de pago de contado (días a partir del corte) de acuerdo al tipo de tarjeta.
7. Plazo de financiamiento (meses).
8. Cobertura: ámbito geográfico o sector del mercado donde puede ser utilizada la tarjeta de crédito.
9. Grado de aceptación de cada una de las tarjetas: número de puntos de transacción disponible.



10. Requisitos y restricciones de las ofertas, promociones y premios.

11. Cualquier otra información relacionada con las características del producto y la marca de interés para el usuario o la usuaria en el uso del servicio nacional e internacional.

La información indicada en este artículo corresponde a los parámetros aplicados por los emisores de tarjetas durante el mes anterior. Los emisores deben aportar únicamente la información que haya sufrido modificaciones en relación con la información reportada en el período anterior.

Artículo 20

Sistemas de alerta

Los emisores de los medios de pago electrónicos deben contar con sistemas de alerta temprana con el fin de evitar, en tiempo real la comisión de fraudes. Dichos sistemas deben generar reportes que serán remitidos y analizados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), con la finalidad que ésta emita la normativa prudencial que considere pertinente para cada una de acuerdo a su objeto, para prevenir la emisión de actos fraudulentos que puedan convertirse en prácticas reiteradas.

Capítulo II

De las Obligaciones de los Bancos e Instituciones Financieras

Sistemas de Cajeros Automáticos o Electrónicos

Artículo 21

Adecuación de cajeros automáticos o electrónicos para usuarios o usuarias con discapacidad física

Los bancos e instituciones financieras emitirán tarjetas y colocarán dispensadores de dinero o cajeros automáticos o electrónicos a la disposición de las personas con discapacidad visual y física. Los dispensadores deberán ser de fácil acceso y utilización para estas personas.

La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) emitirá la normativa prudencial para la adaptación de los dispensadores automáticos o electrónicos para la cual consultará con la comunidad organizada a las asociaciones que agrupen tanto a las personas con discapacidad visual y física como a los bancos e instituciones financieras.

Artículo 22

Sistemas de seguridad

Los bancos e instituciones financieras deberán colocar en los dispensadores de dinero o cajeros automáticos o electrónicos sistemas, operativos, tales como sistema de identificación biométrica,



video o fotografía del rostro, o cualquier otro medio tecnológico, que registren las operaciones que los o las tarjetahacientes (sic) realicen en los mismos, sin que se vea el tedado. La información e imágenes registradas estarán sólo a disposición del o la tarjetahabiente y las autoridades competentes autorizadas por ley.

Artículo 23

Identificación de dispensadores o cajeros

Los bancos e instituciones financieras y demás empresas que coloquen a la disposición del o la tarjetahabiente dispensadores de dinero o cajeros automáticos o electrónicos, que permitan realizar cualquier otra operación electrónica, deberán identificar el espacio en el cuál éste se encuentre ubicado, el nombre del banco o de la empresa propietaria y su logo, en sitios claramente visibles del citado equipo; asimismo, deberá indicar el servicio de Red de Cajeros al cual está interconectado o pertenece. Igualmente, es de carácter obligatorio que cada dispensador de dinero o cajero automático o electrónico tenga en sitio claramente visible y de fácil acceso, un serial de identificación que además deberá estar disponible para personas con discapacidad visual.

Artículo 24

Recibo de operación

En cada transacción que el o la tarjetahabiente realice, el banco o institución financiera propietaria del cajero automático o electrónico, está en la obligación de señalar en el recibo de la operación el monto de la transacción, retiro, o transferencia realizada y el saldo disponible, restando y especificando el cobro de comisiones o impuestos, en caso de que los hubiere.

Prevía a la realización de la operación deberá darse la opción para que el usuario o la usuaria solicite un recibo, el cual deberá ser emitido por el cajero en cuestión; en caso de no ser posible por haberse agotado el material para la emisión del recibo, deberá informarse al o la tarjetahabiente dándole la posibilidad de continuar o cancelar la transacción ante tal imposibilidad. Lo dispuesto en este artículo aplica igualmente para los y las tarjetahabientes con discapacidad física, que utilicen este tipo de equipos.

Capítulo III

Obligaciones del Negocio Afiliado

Artículo 25

Del negocio afiliado

El negocio afiliado está obligado a respetar los términos de la contratación entre el o la tarjetahabiente y el emisor, así como a dar fiel cumplimiento a las obligaciones establecidas en el



Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, además debe cumplir con lo siguiente:

1. Identificar en un lugar visible las marcas de tarjetas que acepta.
2. Exigir en todo caso la identificación de los y las tarjetahabientes a los fines de resguardar la seguridad del uso al o la titular o autorizado o autorizada.
3. Aceptar las tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, identificadas en su negocio; según el numeral anterior.
4. No podrá establecer recargos para el uso de la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.
5. No podrá establecer mínimos de compras, ni eliminar descuentos por el uso de la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.
6. No podrá adoptar cualquier medida que genere una desigualdad o discriminación entre los consumidores o consumidoras y usuarios o usuarias.
7. No podrá excluir las ofertas existentes en su negocio por el pago con tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento y pago electrónico.
8. Entregar el comprobante de las operaciones realizadas en todos los casos.
9. Resguardar los puntos de pago electrónico que mantenga en su negocio y garantizar el buen uso de los mismos por parte del personal encargado de manipularlos.

Capítulo IV

Deberes y Derechos del o la Tarjetahabiente

Artículo 26

Deberes del o la tarjetahabiente

Serán deberes del o la tarjetahabiente los siguientes:

1. Resguardar la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, con la debida diligencia.
2. Realizar puntualmente el pago de la tarjeta de crédito, si ha realizado alguna compra o ha hecho uso de ella.



3. Identificarse y usar en forma personal la tarjeta y no mostrar o confiar a nadie las claves de acceso a los cajeros y otros sistemas electrónicos.
4. Antes de firmar los comprobantes de pago, verificar el importe y la veracidad de la información.
5. Solicitar y guardar los comprobantes de pago y demás documentos de compra de bienes y utilización de servicios, hasta recibir el estado de cuenta y estar conforme con el mismo.
6. Velar por el correcto uso de la (s) tarjeta (s) suplementaria (s) que solicite.
7. Velar por el mantenimiento de su capacidad de pago y conservación o ampliación del límite de crédito concedido por el banco o institución financiera.
8. Indicar al banco o institución financiera el domicilio a efectos de que éste le remita los estados de cuenta o cualquier otra información pertinente.
9. Reportar al banco o institución financiera cuando no reciba el estado de cuenta en el plazo que se haya establecido, salvo que otras leyes o normativas especiales establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo mayor.
10. Verificar las tasas de interés y otros cargos que le efectúe el emisor, así como los procedimientos para plantear a tiempo sus reclamos sobre los productos y servicios que adquiera por medio de la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.
11. Efectuar los reclamos en el plazo establecido en el contrato, salvo que la ley u otros reglamentos establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo mayor.
12. Reportar de manera inmediata al banco o institución financiera el robo hurto o pérdida de la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.
- 13: Informar oportunamente al banco o institución sobre la resolución de los contratos de domiciliación de pago, a los fines de evitar cargos no autorizados.

Artículo 27

Corrección de la información en el Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI)

El o la tarjetahabiente tiene derecho a solicitar al banco o institución financiera que se corrija la información que no sea correcta en el reporte de crédito del Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI); mediante reclamo formal que presente al banco o institución financiera que reportó la información. El banco o institución financiera está obligado a tramitar el reclamo y notificar por escrito, las resultas de las gestiones al o la tarjetahabiente.



Artículo 28

Información a suministrar por los y las tarjetahabientes

A los y las tarjetahabientes no se les debe requerir datos adicionales a los que en atención a la emisión de facturas exija el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT); lo cual debe ser informado por los bancos o instituciones financieras a los comercios afiliados al sistema de pago electrónico de que se trate.

Artículo 29

Modalidades de pago

Ningún establecimiento comercial podrá exigir para la cancelación de productos, consumos o servicios, el uso de las tarjetas de crédito, débito; prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico: El usuario o usuaria tendrá la opción de pagar en dinero efectivo o cualquier otra forma de pago.

Artículo 30

Cuentas en mora

El emisor no podrá en el futuro excusarse de otorgar tarjetas de crédito a la persona que lo solicite, por el solo hecho de haber mantenido en el pasado cuentas en mora. No obstante, el emisor podrá para el otorgamiento del crédito, previo estudio del caso y del riesgo financiero, solicitar las garantías necesarias que respalden el crédito a otorgarse. Estas garantías en ningún caso podrán ser de tipo hipotecario.

Artículo 31

Negativa de entrega de tarjeta o aumento de límite

El emisor está obligado a suministrar por escrito al o la solicitante de una tarjeta de crédito o al o la tarjetahabiente, cuando éste o ésta lo requiera, las razones por las cuales negaron una solicitud de tarjetas de crédito o ampliación del límite de crédito en particular.

Artículo 32

Cargos por inmovilización

Las tarjetas de crédito que no sean movilizadas por el o la tarjeta habiente no serán objeto de cargos de ninguna índole. En el supuesto de que el o la tarjetahabiente, en un período de un año no utilice el instrumento, se le puede instar a cancelar el contrato con el emisor del instrumento de pago, sin que esto genere perjuicios, para el reinicio de una relación crediticia futura.



Artículo 33

Reparación del daño. Acciones civiles

El o la tarjetahabiente víctima o afectado o afectada por cualquier delito previsto en esta Ley podrá ejercer las acciones civiles correspondientes para exigir la reparación de los daños y perjuicios causados por el proveedor o prestador del servicio penalmente responsable.

Artículo 34

Protección de prestaciones sociales

En ningún caso las prestaciones sociales deben servir de garantía para el pago de aquellas deudas originadas por tarjetas de crédito. Las prestaciones sociales, así como las cuentas de las denominadas nómina, sean corriente o de ahorro, no podrán ser objeto de débito automático por concepto de cuotas o pagos mensuales de dichas deudas.

Artículo 35

No discriminación

El otorgamiento de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento, o pago electrónico se efectuará sin discriminación de edad, sexo, raza o religión a personas civilmente hábiles.

TÍTULO III

DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Capítulo I

Del Consejo Nacional de Usuarios y Usuarías de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico

Artículo 36

Organización y participación ciudadana

Los y las tarjetahabientes, con el objeto de vigilar el cumplimiento de esta Ley, promover y defender sus intereses y derechos, podrán organizarse de cualquier forma lícita, entre otras, en organizaciones de tarjetahabientes. Las organizaciones de participación popular que se constituyan para estos fines y los y las tarjetahabientes en forma individual, pueden participar activamente en el Consejo Nacional de Usuarios y Usuarías, de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico.



Artículo 37

Inscripción de organizaciones

Las organizaciones de participación popular que se constituyan para la defensa de los derechos de los y las tarjetahabientes deben inscribirse en el registro, automatizado que llevará la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), a los fines de estar incluidos en la data que maneja el ente supervisor de todos los y las tarjetahabientes y organizaciones de éstos, que cumplan las formalidades que establece el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios y en la presente Ley.

Artículo 38

Requisitos de las organizaciones

Las organizaciones de participación popular que se constituyan para la defensa de los y las tarjetahabientes, además de cumplir con los parámetros exigidos en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, deben cumplir con los requisitos siguientes: no tener fines de lucro, estar integradas por un mínimo de veinticinco personas naturales que no tengan participación accionaria ni sean directores o directoras, gerentes, administradores o administradoras, o representantes legales de instituciones financieras, banco universal, comercial o entidad de ahorro y préstamo, prestadores de servicios de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico; no deben ser financiadas ni recibir bienes, aportes, ayudas o subvenciones de personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que puedan condicionar o inhibir sus actividades en promoción y defensa de los derechos e intereses de los usuarios y las usuarias de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

Se eximen del pago de impuesto, tasas y contribuciones especiales, el registro de las organizaciones de tarjetahabientes previstas en este artículo.

Artículo 39

Silencio administrativo positivo

La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) facilitará en todo momento la inscripción de las organizaciones a las que se refiere el artículo anterior. Cuando una organización haya solicitado su registro, habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos, y éste no se le haya otorgado dentro del lapso de treinta días hábiles siguientes a la solicitud, se entenderá que dicha solicitud ha sido resuelta positivamente y se procederá al registro y otorgamiento del certificado de inscripción correspondiente, salvo que con posterioridad se verifique el incumplimiento de los mismos, caso en el cual la Superintendencia de Bancos y otras



Instituciones Financieras (SU DEBAN) podrá revocar dicha inscripción. La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) establecerá los procedimientos y demás recaudos que deban acompañar la solicitud de registro, además de establecer mediante normativa prudencial la regulación de los mecanismos por los cuales se regirán las relaciones con las organizaciones de participación popular que se conformen de conformidad con la ley.

Artículo 40

Defensa de intereses

Los y las tarjetahabientes podrán ejercer y defender libremente sus derechos sin tener la obligación de inscribirse en las organizaciones de participación popular que se constituyan para su defensa. Las organizaciones de tarjetahabientes podrán promover y defender los derechos e intereses de éstas y éstas de forma colectiva o difusa ante las instancias administrativas y judiciales correspondientes, y de forma individual cuando hayan sido autorizados previamente por escrito por el o la tarjetahabiente.

Artículo 41

Consejo Nacional de Usuarios y Usuarias de Tarjetas de Crédito; Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico

Se crea el Consejo Nacional de Usuarios y Usuarias de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, que será conformado por las organizaciones de participación popular que se constituyan para su defensa tendrá un Director o Directora por cada región, los y las cuales representarán a los y las tarjetahabientes en las actuaciones que se realicen con la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), con el Consejo Bancario Nacional y el Ejecutivo Nacional, sin menoscabo del derecho que tienen los y las tarjetahabientes de formular redamos o planteamientos individualmente ante los entes señalados en este artículo.

Artículo 42

Directores o Directoras del Consejo Nacional de Usuarios y Usuarias de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico

Los directores y las directoras del Consejo Nacional de Usuarios y Usuarias de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico serán elegidos y elegidas en asamblea de tarjetahabientes y de las organizaciones de participación popular, que estén debidamente inscritos e inscritas en el registro automatizado que llevará la Superintendencia de Bancos, y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), durarán un año en su gestión, debiendo presentar un informe semestral de sus actuaciones a la Junta Directiva del



Consejo Nacional de Usuarios y Usuarías de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico.

Artículo 43

Junta Directiva del Consejo Nacional de Usuarios y Usuarías de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico

El Consejo Nacional de Usuarios y Usuarías de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico contará con una Junta Directiva que estará integrada por los Presidentes o las Presidentas de dos de las organizaciones de participación popular que se constituyan, un o una tarjetahabiente, un o una representante del Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS), que será designado o designada por su Presidente; estos y estas representantes serán elegidos o elegidas cada año en asamblea general por los y las tarjetahabientes y los o las miembros de todas las organizaciones que estén registradas en el registro de usuarios y usuarias que llevará la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras (SUDEBAN).

Artículo 44

Atribuciones del Consejo Nacional de Usuarios y Usuarías de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico

Son atribuciones del Consejo Nacional de Usuarios y Usuarías de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico:

1. La representación de los y las tarjetahabientes en todas las actuaciones relacionadas con la toma de decisiones que involucre un cambio en las condiciones contractuales o de financiamiento entre los y las tarjetahabientes y las instituciones bancarias, asegurando en todo momento la contraloría social en todas las actuaciones.
2. Participar en el proceso de formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas o privadas destinadas a la educación protección y mejoramiento del uso de tarjetas.
3. Dirigir quejas y reclamos por desacatos de los objetivos generales de esta Ley, o de cualquier instrumento legal al Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS), al Banco Central de Venezuela, la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) y a los emisores de tarjetas.
4. Obtener de los prestadores de servicios de tarjetas, de crédito, débito, prepagadas, y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, información acerca de los programas de productos nuevos que puedan mejorar las condiciones de los ya pautados.



5. Participar en las consultas públicas para la elaboración de los instrumentos normativos, sobre las materias previstas en esta Ley y en cualquier instrumento legal que afecte los intereses de los y las tarjetahabientes.
6. Promover espacios de diálogo e intercambio entre el emisor, el Consejo Bancario Nacional, la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS), el Estado y los y las tarjetahabientes, a fin de mejorar las prácticas relacionadas con el uso del servicio de las tarjetas.
7. Vigilar las prácticas de los medios afiliados, del emisor y velar por la observancia de esta Ley, a los fines de que se brinde un servicio óptimo al o la tarjetahabiente.
8. Acceder a espacios gratuitos en los servicios de atención al usuario y a la usuaria en las instalaciones de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), de conformidad con los lineamientos que establezca la Superintendencia.
9. Las relaciones entre el Ejecutivo Nacional y el o la tarjetahabiente deben efectuarse a través del Consejo Nacional de Usuarios y Usuarias de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico.

TÍTULO IV

ENTES REGULADORES

Artículo 45

El Banco Central de Venezuela

El Banco Central de Venezuela fijará mensualmente la tasa de interés financiera y moratoria máxima para el financiamiento de tarjetas de crédito y publicará en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, sin menoscabo de la utilización de otros medios de difusión de la información alternativa, la tasa máxima a aplicar por las instituciones, así como un estudio comparativo de las tasas de financiamiento en tarjetas de crédito que incluya como mínimo lo siguiente: tasas de interés financieras, moratorias y beneficios adicionales que no impliquen costo adicional para el o la tarjetahabiente, cobertura, plazos de pago y el grado de aceptación.

Corresponderá al Banco Central de Venezuela fijar las comisiones; tarifas o recargos por servicios que genere el uso de tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago, electrónico, además de fijar la tasa de descuento o comisión del comercio.

Artículo 46

Información a suministrar al Banco Central de Venezuela



Los emisores de tarjetas de crédito están obligados a entregar al Banco Central de Venezuela, con carácter de declaración jurada y durante los cinco primeros días de cada mes, la información necesaria para realizar el análisis comparativo de tarjetas de crédito y débito, sin necesidad de que se requiera en forma expresa para cada período. El incumplimiento de esta obligación será sancionado, de conformidad con lo previsto en la Ley del Banco Central de Venezuela.

Artículo 47

Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN)

Le corresponderá a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) velar por el cumplimiento de esta Ley, pudiendo aplicar los correctivos que fueren necesarios para su correcta observancia de conformidad con esta Ley, la ley que la rige y la normativa prudencial que dicte al efecto.

Artículo 48

Finalidad y uso del Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI)

El Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI) sirve para consultada situación crediticia de los distintos usuarios y usuarias de los bancos y demás instituciones financieras, con la finalidad de precisar cuáles son los niveles de riesgo del Sistema Financiero Nacional. Es deber de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) regular y supervisar su correcto uso por parte de los emisores.

TÍTULO V

DE LAS RELACIONES DEL Y LA TARJETA HABIENTE CON EL EMISOR

Capítulo I

De las Disputas y de los Reparos

Artículo 49

Reclamo por retiro o adelanto de efectivo no consumado por parte de un cajero automático

En caso de reclamo del o la tarjetahabiente por retiro o adelanto de efectivo no consumado por parte de un cajero automático, el o la tarjetahabiente se dirigirá al banco emisor informando la identificación del cajero, fecha y hora de la transacción. El banco emisor debe recibir la denuncia, darle una constancia por escrito y responder de manera expresa en un lapso máximo de quince días hábiles. Corresponderá al emisor la carga de la prueba, estando obligado a demostrar fehacientemente si se dispensó dinero o no al o la tarjetahabiente.



Efectuado el redamo, el banco depositará en la cuenta del diente el monto debitado, colocándolo en diferido. Al concluir el lapso de quince días hábiles el dinero pasará como efectivo en la cuenta del o la tarjetahabiente con los respectivos intereses devengados. Si el reclamo no procede el emisor debitará de la Cuenta del o la tarjetahabiente el monto diferido. Cuando el reclamo sea por adelanto de efectivo no consumado en una tarjeta de crédito el emisor no cargará intereses de ningún tipo por el monto del redamo.

Artículo 50

Investigación del robo, hurto, clonación o pérdida de la tarjeta

En aquellos casos en los cuales se produzca robo, hurto, clonación o pérdida del medio de pago electrónico, el emisor del instrumento, a solicitud del o la tarjetahabiente, deberá iniciar la investigación del caso, sin crear perjuicios a éste o ésta, debiendo el emisor notificar inmediatamente al Ministerio Público y a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), a los fines pertinentes. En caso de que se determine la responsabilidad o negligencia del emisor, le será aplicable las sanciones previstas en la presente Ley.

Artículo 51

Reclamo por errores en el estado de cuenta

El o la tarjetahabiente puede redamar por los datos contenidos en el estado de cuenta, tales como, consumos o retiros de efectivo no realizados, cargos no autorizados, cargos con errores en la fecha o en el monto, cargos por bienes o servicios que no fueron recibidos o aceptados, pagos y devoluciones no reflejados, entre otros, dentro de los treinta días siguientes al recibo del estado de cuenta. Corresponderá al emisor la carga de la prueba.

Artículo 52

Obligación de darse por notificado

El emisor está obligado a darse por notificado del reparo, en forma escrita, inmediatamente después de recibir el redamo y a dar respuesta al mismo en un plazo no mayor de quince días hábiles.

Artículo 53

No inclusión en el Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI) y suspensión de cobro de intereses

Mientras exista la controversia el emisor no podrá enviar información, negativa al registro de crédito interno, al Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI), hasta que se esdarezcan los hechos. Asimismo, se paralizará el cobro del interés correspondiente si el redamo es con ocasión a



robo, hurto clonación, sustracción de dinero de la tarjeta, entre otros. En caso de que los hechos esclarecidos reflejen que el redamo intentado por el o la tarjetahabiente no sea procedente, se computarán los intereses correspondientes que sean paralizados.

Artículo 54

Procedimiento por clonación o uso ilícito de la tarjeta

El procedimiento descrito en los artículos 49 y 53 de esta Ley, aplicará igualmente para el caso en que el o la tarjetahabiente reporte la clonación de su tarjeta o el uso ilícito de la misma, por terceras personas no autorizadas, cualquiera que fuere el medio fraudulento utilizado, en cualquier momento en que el o la tarjetahabiente conozca de la sustracción, consumo, cobro o débito indebido.

Artículo 55

Seguimiento de reclamos por el Consejo Nacional de Usuarios y Usuarias de Tarjetas de Crédito y Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamientos o Pago Electrónico

El Consejo Nacional de Usuarios y Usuarias de Tarjetas de Crédito y Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamientos o Pago Electrónico deberá conocer cada uno de los pasos a seguir en el redamo interpuesto por el o la tarjetahabiente, si así lo soliditare el o la tarjetahabiente, a fin de intervenir en los casos en que se presenten irregularidades en los procesos.

Capítulo II

De las Prácticas en el Cobro de Deudas

Artículo 56

Calendario y horario de cobranzas

Las instituciones financieras, abogados o abogadas, gestores de cobranza o agencias de recuperaciones y servicios automatizados de cobranza, sólo podrán contactar al o la tarjetahabiente entre las ocho de la mañana (08:00 a.m.) y las seis de la tarde (06:00 p.m.), de lunes a viernes, a menos que el o la tarjetahabiente acepte un horario distinto. La aceptación dada por el o la tarjetahabiente podrá ser revocada y regresar a los días y horarios establecidos en este artículo.

Artículo 57

Cobranzas por terceros o publicidad de la misma



Las instituciones financieras, abogados o abogadas, gestores de cobranza o agencias de recuperaciones, no podrán contactar o realizar cobranzas a través de familiares, jefes inmediatos o jefas inmediatas, supervisores o supervisoras, gerentes, compañeros o compañeras de trabajo, o anunciar la deuda a terceras personas distintas al o la tarjetahabiente.

Artículo 58

Prácticas abusivas

Las instituciones financieras, abogados o abogadas, gestores de cobranza o agencias de recuperaciones, no podrán utilizar prácticas abusivas, hostigamiento o acoso para el cobro de las acreencias, quedando igualmente prohibido el uso de avisos electrónicos o pregrabados, enviados por vía telefónica o cualquier medio en horario distinto al establecido en esta Ley, tampoco podrán ejercer cobranzas mediante publicaciones impresas en medios de circulación, excepto notificaciones judiciales.

Artículo 59

Atraso en el pago regular de las cuotas

En caso de atraso en el pago regular de las cuotas correspondientes a las tarjetas de crédito, una vez que el o la tarjetahabiente ponga al día su respectiva cuenta, ya fuese por pago voluntario o mediante cobranza efectuada por el emisor o abogados o abogadas, gestores de cobranza o agencias de recuperaciones y servicios automatizados de cobranza, el emisor queda obligado a lo siguiente:

1. Entregar al o la tarjetahabiente en un plazo no mayor de cinco días hábiles, un finiquito detallado de la cuenta cancelada opuesta al día, aun cuando el o la tarjetahabiente tuviera otras cuentas en atraso con la misma institución emisora.
2. Una vez canceladas o puestas al día las obligaciones del o la tarjetahabiente, el emisor debe en un lapso máximo de quince días continuos, reportar tales hechos al Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI) y debe retirar lo del registro intemo.

TÍTULO VI

DE LAS SANCIONES

Artículo 60

Sanción por incumplimiento de instituciones financieras

El emisor que infrinja por acción, hecho u omisión lo dispuesto en los artículos 5, 6, 8, 9, 17, 30, 32, 34, 49, 50 y 53 de la presente Ley, será sancionado por la Superintendencia de Bancos y Otras



Instituciones Financieras (SUDEBAN), siguiendo el procedimiento especial establecido en la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, con multa desde el cero coma uno por ciento (0,1%) hasta el cero coma cinco por ciento (0,5%) de su capital pagado, sin menoscabo de la aplicación de medidas e instrucciones que el mencionado organismo, en atención a sus atribuciones y competencias, imponga para corregir la situación infringida.

Artículo 61

Inobservancia en la tarifa por tasa de descuento o comisión de servicio

El emisor que efectúe por el cobro de tasa de descuento o comisión de servicio al negocio afiliado una tarifa superior a la establecida por el Banco Central de Venezuela podrá ser sancionado por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras de conformidad con lo establecido en el artículo anterior.

El afectado deberá interponer la denuncia ante el ente supervisor bancario, a los fines de iniciar el procedimiento.

Artículo 62

Prohibición de infomar

El emisor de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, debe respetar el derecho constitucional a la información sobre los datos del o la tarjetahabiente, y tiene prohibido informar los antecedentes financieros personales de los y las tarjetahabientes titulares, suplementarios o extensiones de las tarjetas de crédito a cualquier empresa o institución exceptuando al mismo o la misma tarjetahabiente, a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), al Banco Central de Venezuela (BCV) y demás entes autorizados por ley. Salvo que el o la tarjetahabiente de su autorización por escrito la cual podrá ser revocable. En caso de incumplimiento el ente supervisor bancario sancionará con multa desde el cero coma uno por ciento (0,1%) hasta el cero coma cinco por ciento (0,5%) de su capital pagado, sin menoscabo de la aplicación de medidas e instrucciones que el mencionado organismo, en atención a sus atribuciones y competencias, imponga para corregida situación infringida.

Artículo 63

Responsabilidad solidaria

El emisor y el negocio afiliado serán solidariamente responsables por los daños y perjuicios ocasionados a los y las tarjetahabientes titulares o suplementarios de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, por las consecuencias del uso de la tarjeta o de la información provista.



Artículo 64

Campaña contra la usura

En caso de que el emisor incumpla lo establecido en el artículo 18 de la presente Ley, estará obligado a realizar, una campaña educativa en beneficio de los y las tarjetahabientes y en contra de la usura, ante los medios de comunicación masiva, esto sin perjuicio de las sanciones establecidas en las demás leyes. La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) establecerá los parámetros de la campaña publicitaria y vigilará el cumplimiento de la misma por parte del emisor.

En ningún caso, la realización de la campaña a que se refiere este artículo, así como el cumplimiento de las sanciones establecidas en otras leyes, exonera al emisor de su obligación a devolver al o la tarjetahabiente el monto cobrado en exceso.

Artículo 65

Principios sancionadores

Las sanciones establecidas en el presente Título deberán ser aplicadas por los órganos competentes conforme a los principios de proporcionalidad, racionalidad, adecuación, ponderación e irretroactividad, así como los demás establecidos en el ordenamiento jurídico vigente.

La aplicación y liquidación de las multas seguirán los procedimientos establecidos en la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras y en la Ley del Banco Central de Venezuela, según sea el caso.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera

Dentro de los noventa días continuos siguientes a la entrada en vigencia de esta Ley, la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, (SUDEBAN) deberá publicar las normativas prudenciales establecidas en los artículos, 8, 9, 10, 14, 21 y 39, de la presente Ley.

Segunda

Dentro de los noventa días continuos siguientes a la publicación de la normativa prudencial que emita la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), de conformidad con el artículo 8 de la presente Ley, los emisores deberán poner a disposición de los y las tarjetahabientes el folleto explicativo a que se refiere dicho artículo.

Tercera

Dentro de los noventa días continuos siguientes a la entrada en vigencia de esta Ley, los emisores



de tarjetas de crédito, deben tener ajustados los sistemas de cómputo para el cumplimiento de los requisitos exigidos en la presentación de sus respectivos estados de cuenta.

Cuarta

Dentro de los noventa días hábiles siguientes a la entrada en vigencia de la presente Ley, los emisores deberán cumplir con lo establecido en el artículo 22 de esta Ley. El lapso establecido en esta Disposición Transitoria podrá ser prorrogado por única vez por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), por un lapso que no podrá ser mayor a noventa días hábiles.

Quinta

Dentro de los noventa días continuos siguientes a la publicación de la normativa prudencial emitida por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de esta Ley, los emisores deben dar cumplimiento a lo estipulado en el referido artículo. El lapso establecido en esta Disposición Transitoria podrá ser prorrogado por única vez por noventa días continuos.

Sexta

Dentro de los noventa días hábiles siguientes a la entrada en vigencia de esta Ley, la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) deberá crear el sistema de registro para las organizaciones de participación popular que se constituyan en defensa de los usuarios y usuarias de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

DISPOSICIÓN FINAL

Única

Esta Ley entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Dada, firmada y sellada en el Palacio Federal Legislativo, sede de la Asamblea Nacional, en Caracas, a los cuatro días del mes de septiembre de dos mil ocho. Año 198º de la Independencia y 149º de la Federación.

CILIA FLORES

Presidenta de la Asamblea Nacional.

SAÚL ORTEGA CAMPOS

Primer Vicepresidente.

JOSÉ ALBORNOZ URBANO

Carlos Fernando Álvarez Cabrera
Ramón Rafael Álvarez Flores



Segundo Vicepresidente.

IVÁN ZERPA GUERRERO

Secretario.

Palacio de Miraflores, en Caracas, a los diecinueve días del mes de septiembre de dos mil ocho. Años 198º de la Independencia, 149º de la Federación y 10º de Revolución Bolivariana. Cúmplase, (L.S.) HUGO CHÁVEZ FRÍAS.

Refrendado.

El Vicepresidente Ejecutivo, RAMÓN ALONZO CARRIZÁLEZ RENGIFO.

El Ministro del Poder Popular del Despacho de la Presidencia, HÉCTOR VICENTE RODRÍGUEZ CASTRO.

El Ministro del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia, TARECK EL AISSAM.I

El Ministro del Poder Popular para Relaciones Exteriores, NICOLÁS MADURO MOROS.

El Ministro del Poder Popular para Economía y Finanzas, ALÍ RODRÍGUEZ ARAQUE.

El Ministro del Poder Popular para la Defensa, GUSTAVO REYES RANGEL BRICEÑO.

El Ministro del Poder Popular para las Industrias Ligeras y Comercio, WILLIAN ANTONIO CONTRERAS.

El Ministro del Poder Popular para las Industrias Básicas y Minería, RODOLFO EDUARDO SANZ.

La Ministra del Poder Popular para el Turismo, OLGA CECILIA AZUAJE.

El Ministro del Poder Popular para la Agricultura y Tierras, ELÍAS JAUA MILANO.

El Ministro del Poder Popular para la Educación Superior, LUIS ACUÑA CEDEÑO.

El Ministro del Poder Popular para la Educación, HÉCTOR NAVARRO.

El Ministro del Poder Popular para la Salud, JESÚS MARÍA MANTILLA OLIVEROS.

EL Ministro del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social, ROBERTO MANUEL HERNÁNDEZ.

El Encargado del Ministerio del Poder Popular para la Infraestructura, ISIDRO UBALDO RONDÓN TORRES.

El Ministro del Poder Popular para la Energía y Petróleo,

Carlos Fernando Álvarez Cabrera
Ramón Rafael Álvarez Flores



RAFAEL DARÍO RAMÍREZ CARREÑO.

La Ministra del Poder Popular para el Ambiente, YUVIRÍ ORTEGA LOVERA.

El Ministro del Poder Popular para la Planificación y Desarrollo, HAIMAN EL TROUDI.

La Ministra del Poder Popular para Ciencia y Tecnología, NURIS ORIHUELA GUEVARA.

El Ministro del Poder Popular para la Comunicación y la Información, ANDRÉS GUILLERMO IZARRA GARCÍA.

El Ministro del Poder Popular para la Economía Comunal, PEDRO MOREJÓN CARRILLO.

El Ministro del Poder Popular para la Alimentación, FÉLIX RAMÓN OSORIO GUZMÁN.

El Ministro del Poder Popular para la Cultura, HÉCTOR ENRIQUE SOTO CASTELLANOS.

El Ministerio del Poder Popular para la Vivienda y Hábitat, FRANCISCO DE ASÍS SESTO NOVAS.

La Ministra del Poder Popular para la Participación y Protección Social, ÉRIKA DEL VALLE FARÍAS PEÑA.

La Ministra del Poder Popular para el Deporte, VICTORIA MERCEDES MATA GARCÍA.

La Ministra del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática, SOCORRO ELIZABETH HERNÁNDEZ..

La Ministra del Poder Popular para los Pueblos Indígenas, NICIA MALDONADO MALDONADO.

La Ministra de Estado para Asuntos de la Mujer, MARÍA LEÓN.



★ LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE MÉXICO.

LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2007

TEXTO VIGENTE

Última reforma publicada DOF 25-05-2010

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Presidencia de la República.

FELIPE DE JESÚS CALDERÓN HINOJOSA, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes sabed:

Que el Honorable Congreso de la Unión, se ha servido dirigirme el siguiente

DECRETO

"EL CONGRESO GENERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, D E C R E T A:

SE ABROGA LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 26 DE ENERO DE 2004, SE EXPIDE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO Y DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS Y LA LEY DE LA COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES.

ARTÍCULO PRIMERO. Se expide la siguiente:

LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Capítulo I.- Disposiciones Generales

Artículo 1. La presente Ley es del orden federal y sus disposiciones son de orden público y de interés social. Tiene por objeto regular las Comisiones y Cuotas de Intercambio así como otros aspectos relacionados con los servicios financieros y el otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza que realicen las Entidades, con el fin de garantizar la transparencia, la eficiencia del sistema de pagos y proteger los intereses del público.

Artículo 2. Son de aplicación supletoria a la presente Ley, según el tipo de Entidad de que se trate, los ordenamientos que a continuación se indican:



- I. La Ley de Instituciones de Crédito;
- II. La Ley de Ahorro y Crédito Popular;
- III. La Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito;
- IV. La Ley del Banco de México;
- V. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros;
- VI. La Ley Federal de Protección al Consumidor;
- VII. El Código de Comercio;
- VIII. El Código Civil Federal, y
- IX. Los usos y prácticas bancarios y mercantiles.

Artículo 2 Bis. La supervisión y vigilancia del cumplimiento de lo dispuesto por esta Ley y las disposiciones que de ella emanen corresponderá a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y al Banco de México respecto de Entidades Financieras, en el ámbito de sus respectivas competencias y a la Procuraduría Federal del Consumidor respecto de las Entidades Comerciales.

Artículo 3. Para los efectos de la presente Ley, en singular o plural se entenderá por:

I. Autoridades: al Banco de México, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la Procuraduría Federal del Consumidor;

II. Cámara de Compensación: a la entidad central o mecanismo de procesamiento centralizado, a través del cual se intercambian instrucciones de pago u otras obligaciones financieras, relacionadas con cualquier Medio de Disposición;

III. Cliente: a la persona que celebra cualquier operación pasiva, activa o de servicios con una Entidad Financiera, recibe algún crédito, préstamo o financiamiento de alguna Entidad Comercial o utiliza los Medios de Disposición emitidos por cualquier Entidad;

IV. Comisión: a cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad diferente al Interés, que una Entidad cobre a un Cliente. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán los cargos que se realicen por operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales se considerarán los cargos que se efectúen por las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos. En todos los casos, se considerarán los cargos por el uso o aceptación de Medios de Disposición;



V. Contrato de Adhesión: al documento elaborado unilateralmente por las Entidades para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones que lleven a cabo con sus Clientes. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán las operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales, se considerarán las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos;

V Bis. Crédito al Consumo: a las siguientes operaciones celebradas por las Entidades: créditos directos, denominados en moneda nacional, extranjera o en UDIs, así como los intereses que generen, otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, de créditos personales cuyo monto no exceda el equivalente a tres millones de unidades de inversión, de créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero y las operaciones de arrendamiento financiero que sean celebradas con personas físicas.

VI. CAT: al costo anual total de financiamiento expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos, préstamos o financiamientos que otorgan las Entidades;

VII. Cuotas de Intercambio: a las cantidades que las Entidades se cobran o pagan entre sí, directa o indirectamente, por el uso de cualquier Medio de Disposición en la infraestructura de pagos instalada por alguna Entidad distinta a la que proporciona o emite el Medio de Disposición;

VIII. Entidades: a las Entidades Financieras y a las Entidades Comerciales

IX. Entidad Financiera: a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto limitado,

a las arrendadoras financieras, a las empresas de factoraje financiero, a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, a las sociedades financieras populares, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y a las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público;

X. Entidad Comercial: a las sociedades que de manera habitual otorguen créditos, préstamos o financiamientos al público;

XI. GAT: a la Ganancia Anual Total Neta expresada en términos porcentuales anuales, que, para fines informativos y de comparación, incorpora los intereses nominales capitalizables que generen las operaciones pasivas a plazo, retirables en días preestablecidos y de ahorro, que celebren las instituciones de crédito y las entidades de ahorro y crédito popular con sus Clientes, menos todos los costos relacionados con la operación, incluidos los de apertura;

XII. Medio de Disposición: a las tarjetas de débito asociadas a depósitos bancarios de dinero a la vista, a las tarjetas de crédito emitidas al amparo de un contrato de apertura de crédito, a los



cheques, a las órdenes de transferencia de fondos incluyendo el servicio conocido como domidiación, tarjetas prepagadas no bancarias para la adquisición de bienes, así como aquellos otros que el Banco de México reconozca mediante disposiciones de carácter general.

Para efectos de lo dispuesto en este artículo, la emisión de tarjetas prepagadas para la adquisición de bienes no autoriza a quienes las coloquen a captar recursos del público ni a realizar intermediación financiera, y

XIII. Sistema de Pagos: a la serie de instrumentos, procedimientos, reglas y sistemas para la transferencia de fondos.

Capítulo II.- De las Comisiones y Cuotas de Intercambio

Artículo 4. Para los fines previstos en el artículo 1 de esta Ley, el Banco de México emitirá disposiciones de carácter general para regular las tasas de interés, activas y pasivas, Comisiones y pagos anticipados y adelantados de las operaciones que realicen con sus Clientes, las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, así como para regular Cuotas de Intercambio tratándose de Entidades.

En ejercicio de las atribuciones que le confiere este artículo, el Banco de México regulará las Comisiones y tasas de interés, así como cualquier otro concepto de cobro de las operaciones celebradas por las Entidades Financieras con Clientes. Para el ejercicio de dichas atribuciones el Banco de México podrá solicitar la opinión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional para la

Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o de la Comisión Federal de Competencia.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, las instituciones de crédito, las sociedades financieras de objeto limitado o las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, podrán solicitar al Banco de México se evalúe si existen o no condiciones razonables de competencia, respecto de operaciones activas, pasivas y de servicios de las citadas entidades.

Al efecto, el Banco de México podrá también actuar de oficio, y podrá solicitar la opinión de la Comisión Federal de Competencia para que ésta, en un plazo no menor a treinta días y no mayor a sesenta días naturales posteriores a su solicitud, en términos de la Ley que la rige, determine entre otros aspectos, si existe o no competencia efectiva, inflación, y los mercados relevantes respectivos.

Con base en la opinión de la citada dependencia, el Banco de México, en su caso, tomará las medidas regulatorias pertinentes, las que se mantendrán sólo mientras subsistan las condiciones



que las motivaran. En la regulación, Banco de México establecerá las bases para la determinación de dichas Comisiones y Tasas de Interés, así como mecanismos de ajuste y períodos de vigencia.

El Banco de México o las entidades sujetas a dicha regulación, podrán solicitar a la Comisión Federal de Competencia que emita opinión sobre la subsistencia de las condiciones que motivaron la regulación.

Independientemente de las sanciones previstas en esta Ley, el Banco de México podrá suspender operaciones con las instituciones de crédito que infrinjan lo dispuesto en este precepto. Lo previsto en este artículo no impide que el Banco de México ejerza en cualquier momento las facultades a que se refiere el artículo 48 de la Ley de Instituciones de Crédito, así como las previstas en la Ley del Banco de México; ni limita que la Comisión Federal de Competencia pueda, en términos de la Ley Federal de Competencia Económica, evaluar directamente si existen o no condiciones razonables de competencia.

La Comisión Federal de Competencia, cuando detecte prácticas que vulneren el proceso de competencia y libre concurrencia en materia de tasas de interés, impondrá las sanciones que correspondan de conformidad con la Ley que la rige e informará de ello al Banco de México.

El Banco de México propiciará que las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas otorguen préstamos o créditos en condiciones accesibles y razonables. Para ello, deberá tomar en cuenta las condiciones de financiamiento prevalecientes en el mercado nacional, el costo de captación, los costos para el otorgamiento y administración de los créditos, las probabilidades de incumplimiento y pérdidas previsibles, la adecuada capitalización de las instituciones y otros aspectos pertinentes.

El Banco de México vigilará que las mencionadas instituciones otorguen préstamos o créditos en condiciones accesibles y razonables, y tomará las medidas correctivas que correspondan a fin de que tales operaciones se ofrezcan en los términos antes señalados, incluso, estableciendo límites a las tasas de interés aplicables a operaciones específicas; en cuyo caso podrá tomar en cuenta fórmulas de derecho comparado relevantes. El Banco de México podrá diferenciar su aplicación por tipos de crédito, segmentos de mercado o cualquier otro criterio que resulte pertinente, así como propiciar que los sectores de la población de bajos ingresos no queden excluidos de los esquemas de crédito.

Artículo 4 Bis. El Banco de México deberá incorporar, en las disposiciones de carácter general que emita en materia de Comisiones, normas que limiten o prohíban aquéllas que distorsionen las sanas prácticas de intermediación, o resten transparencia y claridad al cobro de las mismas.

En materia de regulación, el Banco de México, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la Procuraduría Federal del Consumidor, en el ámbito de sus respectivas competencias conforme a esta Ley, deberán considerar lo siguiente:



I. Las Entidades únicamente podrán cobrar Comisiones que se vinculen con un servicio prestado al Cliente, o bien por una operación realizada por él;

II. Las Entidades no podrán cobrar más de una Comisión por un mismo acto, hecho o evento. Este mismo principio aplicará cuando así lo determine el Banco de México tratándose de actos, hechos o eventos en los que intervengan más de una Entidad Financiera, y

III. Las Entidades no podrán cobrar Comisiones que inhiban la movilidad o migración de los Clientes de una Entidad Financiera a otra.

Asimismo, las Entidades Financieras tienen prohibido cobrar Comisiones a Clientes o Usuarios por los siguientes conceptos:

a) Por la recepción de pagos de Clientes o Usuarios de créditos otorgados por otras Entidades Financieras;

b) Por consulta de saldos en ventanilla, y

c) Al depositante de cheque para abono en su cuenta, que sea devuelto o rechazado su pago por el banco librado.

Lo previsto en este artículo no limita o restringe las atribuciones del Banco de México en los términos del artículo 4 de esta Ley.

Artículo 4 Bis 1. Las Comisiones que las Entidades determinen deberán ser claras y transparentes, para lo cual se sujetarán a lo siguiente:

I. Utilizar lenguaje sencillo y comprensible al establecer el concepto de la Comisión y los elementos que la integran;

II. Informar el importe al que asciende la Comisión o, en su caso, el método de cálculo;

III. Identificar de manera clara el hecho, acto o evento que la genere;

IV. Señalar la fecha en la que se realizó el hecho que la haya generado, así como la fecha en la que debe efectuarse su pago, y

V. Prever el periodo que comprende o, en caso de ser cobro único, señalar esta circunstancia, así como su fecha de exigibilidad.

Artículo 4 Bis 2. Con el objeto de incrementar la competencia en el sistema financiero, el Banco de México publicará bimestralmente información e indicadores sobre el comportamiento de las tasas de interés y Comisiones correspondientes a los diferentes segmentos del mercado, a fin de que los usuarios cuenten con información que les permita comparar el costo que cobran las instituciones



de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas en los diferentes productos que ofrecen.

Esta información deberá publicarse por dichas instituciones y sociedades en los estados de cuenta que se envían a los Clientes en forma clara y visible, ya sea por escrito, electrónico o de cualquier otra forma, refiriendo las tasas, Comisiones y comparativos al segmento de operaciones que se incluyen en dicho estado de cuenta y que realiza el Cliente.

Artículo 5. Las Entidades que operen cajeros automáticos deberán informar en las pantallas de éstos las Comisiones que cobran por su uso, así como obtener el previo consentimiento de los Clientes para el cobro de tales Comisiones.

Artículo 6. Las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, deberán registrar ante el Banco de México las Comisiones que cobran por los servicios de pago y créditos que ofrecen al público, así como sus respectivas modificaciones. Dicho registro se realizará con al menos treinta días naturales de anticipación a su entrada en vigor para nuevas Comisiones o cuando impliquen un incremento.

Para el caso de reducción del monto de dichas Comisiones, el registro deberá realizarse con al menos dos días naturales de anticipación a su entrada en vigor.

Lo anterior lo deberán efectuar en la forma y términos que el propio Banco de México señale en las disposiciones de carácter general.

El Banco de México tendrá la facultad de formular observaciones a la aplicación de dichas Comisiones cuando sean nuevas o impliquen un incremento, dentro de los quince días hábiles siguientes a aquél en que las citadas Entidades Financieras las hagan de su conocimiento. Antes de ejercer la citada facultad el Banco de México escuchará a la entidad de que se trate. El Banco de México hará públicas las observaciones que en su caso formule conforme a este párrafo. En el supuesto de que el Banco de México haya formulado y publicado observaciones en cuanto a la creación o incremento de las Comisiones, y las entidades a que se refiere el primer párrafo de este artículo, decidan aplicar las nuevas comisiones o el incremento observado, el Banco de México podrá vetarlo. De no existir observaciones, las Comisiones entrarán en vigor.

Las atribuciones conferidas al Banco de México en los párrafos anteriores del presente artículo, se entenderán otorgadas a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros respecto de las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas.

El Banco de México compartirá con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros la información de las Comisiones registradas en términos del presente artículo, a través de los medios que se pacten para tales efectos, con la finalidad de que dicha Comisión las de a conocer en su página electrónica en la red mundial "Internet".



Artículo 7. Las Entidades deberán contar en sus sucursales o establecimientos con información actualizada relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las Comisiones en carteles, listas y folletos visibles de forma ostensible, y permitir que aquélla se obtenga a través de un medio electrónico ubicado en dichas sucursales o establecimientos, a fin de que cualquier persona que la solicite esté en posibilidad de consultarla gratuitamente, y cuando cuenten con página electrónica en la red mundial "Internet", mantener en ésta dicha información. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante disposiciones de carácter general, especificará lineamientos estandarizados para que la información sea accesible a los clientes.

Las Entidades, a través de los medios que pacten con sus Clientes, deberán darles a conocer los incrementos al importe de las Comisiones, así como las nuevas Comisiones que pretendan cobrar, por lo menos, con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que éstas surtan efectos. Sin perjuicio de lo anterior, los Clientes en los términos que establezcan los contratos, tendrán derecho a dar por terminada la prestación de los servicios que les otorguen las Entidades en caso de no estar de acuerdo con los nuevos montos, sin que la Entidad pueda cobrarle cantidad adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el Cliente solicite dar por terminado el servicio.

El incumplimiento a lo previsto en el párrafo anterior, tendrá como consecuencia la nulidad de la Comisión, con independencia de las sanciones que en su caso procedan.

Capítulo III.- De la transparencia en relación con los Medios de Disposición y en el otorgamiento de créditos, préstamos y financiamientos.

Artículo 8. El Banco de México establecerá a través de disposiciones de carácter general, la fórmula, los componentes y la metodología de cálculo del CAT, en relación con los créditos, préstamos o financiamientos que otorguen las Entidades. En dichas disposiciones el Banco de México establecerá los tipos y montos de los créditos, préstamos o financiamientos a los que será aplicable el CAT.

El Banco de México establecerá a través de disposiciones de carácter general, la fórmula, los componentes y la metodología de cálculo de la GAT. En dichas disposiciones el Banco de México establecerá los tipos y montos de las operaciones a los que será aplicable la GAT.

Artículo 9. Las tasas de interés ordinarias y moratorias que aparezcan en los documentos que instrumenten los créditos, préstamos y financiamientos que otorguen las Entidades, así como las que se mencionen en los estados de cuenta, deberán expresarse en términos anuales, así como resaltarse en caracteres distintivos de manera clara, notoria e indubitable.

Cuando las Entidades pacten una tasa de referencia en sus operaciones de crédito, préstamo o financiamiento, deberán pactar una o más tasas de referencia sustitutivas, para el evento de que



deje de existir la tasa de referencia originalmente pactada, debiendo convenir el orden en que, en su caso, dichas tasas de referencia sustituirían a la originalmente pactada.

Artículo 10. En los créditos, préstamos o financiamientos que las Entidades otorguen, el pago de los intereses no podrá ser exigido por adelantado, sino únicamente por períodos vencidos, sin perjuicio de ajustarse a la legislación mercantil aplicable. El Banco de México mediante disposiciones de carácter general determinará los montos y tipos de los créditos, préstamos y financiamientos a los que les será aplicable este artículo, de los cuales las Entidades estarán obligadas a informar a sus clientes al momento de pactar los términos del crédito.

Artículo 10 Bis. Las Entidades que otorguen crédito, préstamo o financiamiento de cualquier tipo, incluidos los masivamente celebrados a personas incapaces por minoría de edad en términos de la legislación común, independientemente de la nulidad de dichos actos, se harán acreedoras a las sanciones que establece la presente Ley.

Artículo 10 Bis 1. En los créditos al consumo otorgados por Entidades, la terminación del contrato podrá hacerse en cualquier momento por parte del Cliente acreditado, en cuyo caso la relación jurídica derivada de los recursos previamente dispuestos, solo continuará en vigor para efectos del pago del principal con los intereses y accesorios que correspondan al crédito otorgado, procediendo a la cancelación del Medio de Disposición, en su caso.

Lo dispuesto por este artículo se sujetará a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Artículo 10 Bis 2. Las Entidades podrán contactar a sus clientes, que expresamente así lo hayan autorizado, únicamente en su lugar de trabajo, directamente o por vía telefónica para ofrecer algún servicio financiero, en el horario acordado. Las Entidades en todo caso deberán verificar el registro de usuarios a que se refiere el tercer párrafo del artículo 8 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Artículo 11. Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras para documentar operaciones masivas deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Las disposiciones señalarán los tipos específicos de Contratos de Adhesión a los que les serán aplicables las mismas y lo que debe entenderse por operaciones masivas en términos de este artículo.

Los Contratos de Adhesión que empleen las Entidades Comerciales deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Procuraduría Federal del Consumidor.



Las disposiciones mencionadas en los párrafos anteriores deberán considerar los aspectos siguientes:

I. Los sanos usos y prácticas bancarias y comerciales, según corresponda, relacionadas con la operación o servicio;

II. La utilización de formatos que faciliten la lectura y comprensión del contenido obligacional de los contratos;

II Bis. La utilización de una carátula para los contratos de adhesión que se definan en las disposiciones citadas para que faciliten su lectura, comprensión, y comparación, deberán contener entre otros aspectos, lo siguiente:

a) Los elementos esenciales de la operación que permitan al Cliente comparar los servicios del mismo tipo ofrecido por diversas Entidades;

b) Las advertencias en materia de tasas y Comisiones que representen penalidades para el Cliente y los supuestos en los que serían aplicables;

c) Campos dados que permitan distinguir términos y condiciones tales como las Comisiones y Tasas de Interés, el CAT y el monto total a pagar en el caso de créditos, préstamos o financiamientos, y

d) Las demás que contribuyan a transparentar y facilitar su lectura, la comprensión y comparación.

III. Las bases para dejar claramente establecidas las características, términos y condiciones del servicio;

IV. Los procedimientos de notificación y bases para la aceptación por parte de los Clientes de las modificaciones a los Contratos de Adhesión mediante las cuales tengan contratados operaciones o servicios;

V. El procedimiento a seguirse para la cancelación del servicio;

VI. Los conceptos de cobro y sus montos;

VII. El espacio donde deba firmar el aval, fiador u obligado solidario, en todo contrato de adhesión que documente un crédito, préstamo o financiamiento, incorporando una advertencia respecto de las consecuencias de firmar el contrato, en caso de que el obligado principal incumpla por cualquier causa, y

VIII. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá requerir la inclusión de leyendas explicativas.



Adicionalmente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros señalará los tipos de Contratos de Adhesión que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras, que requieran autorización previa de la citada Comisión.

Las Entidades Financieras deberán remitir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los modelos de Contratos de Adhesión, a efecto de que ésta integre un Registro de Contratos de Adhesión para consulta del público en general.

La Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, revisarán los modelos de Contrato de Adhesión para verificar que éstos se ajusten a lo previsto en las disposiciones emitidas conforme a este precepto.

Asimismo, las referidas Procuraduría Federal del Consumidor y Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, podrán ordenar que se modifiquen los modelos de Contratos de Adhesión a fin de adecuarlos a las leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones hasta en tanto sean modificados.

Todo Contrato de Adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y deberá contener la firma o huella digital del Cliente o su consentimiento expreso por los medios electrónicos que al efecto se hayan pactado.

Los modelos de Contratos de Adhesión deberán contener las Comisiones que la Entidad cobre. Se prohíbe que dichas entidades carguen o cobren Comisiones que no estén previstas en los Contratos de Adhesión o se modifiquen en contravención a esta Ley. Toda modificación a las Comisiones, cuando resulte aplicable, deberá registrarse en términos del artículo 6 de esta Ley.

Artículo 11 Bis. Las personas a quienes el titular de un crédito revolvente asociado a una tarjeta haya autorizado el uso de tarjetas adicionales, en ningún caso podrán ser obligados solidarios o subsidiarios de éste. En el evento de que los tarjetahabientes autorizados a utilizar tarjetas de crédito adicionales, continúen usándolas con posterioridad al fallecimiento del titular de la tarjeta, la Entidad emisora podrá exigir a cada uno de tales tarjetahabientes el pago derivado de las transacciones que haya efectuado con cargo a la cuenta.

Artículo 11 Bis 1. Los Clientes contarán con un período de gracia de diez días hábiles posteriores a la firma de un contrato de adhesión que documenten operaciones masivas establecidas por las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 11 de la presente Ley, con excepción de los créditos con garantía hipotecaria, para cancelarlo, en cuyo caso, las Entidades no podrán cobrar Comisión alguna, regresando las cosas al estado en el que se encontraban antes de su



firma, sin responsabilidad alguna para el Cliente. Lo anterior, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados.

Artículo 12. Las Entidades Financieras se ajustarán a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en las que establezca la forma y términos que deberá cumplir la publicidad relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios.

La Procuraduría Federal del Consumidor, en el ámbito de su competencia, expedirá disposiciones de carácter general en las que regule lo establecido en el párrafo anterior para los créditos, préstamos o financiamientos y Medios de Disposición que emitan u otorguen las Entidades Comerciales.

Las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, deberán considerar los aspectos siguientes:

- I. La veracidad y precisión de la información relacionada con los productos o servicios ofrecidos;
- II. Que no contengan elementos de competencia desleal;
- III. Transparencia en las características y, en su caso, riesgos inherentes al producto o servicio;
- IV. Transparencia en los requisitos para el otorgamiento de créditos con tasas preferenciales o determinados límites de crédito.
- V. La formación de cultura financiera entre el público en general;
- VI. Puntos de contacto para información adicional, y
- VII. Los mecanismos para que las Entidades den a conocer al público en general, las comisiones que cobran.

La Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Financieras cuando a su juicio ésta implique inexactitud, o competencia desleal entre las mismas, o que por cualquier otra circunstancia pueda inducir a error, respecto de sus operaciones y servicios, o bien, no se ajuste a lo previsto en este artículo, así como en las disposiciones de carácter general que con base en este precepto se emitan.

La Procuraduría Federal del Consumidor en el ámbito de su competencia, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Comerciales, en los términos a que se refiere el párrafo anterior.



Artículo 13. Las Entidades deberán enviar al domicilio que señalen los Clientes en los contratos respectivos o al que posteriormente indiquen, el estado de cuenta correspondiente a las operaciones y servicios con ellas contratadas, el cual será gratuito para Cliente.

Los Clientes podrán pactar con las Entidades para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes.

Los mencionados estados de cuenta, así como los comprobantes de operación, deberán cumplir con los requisitos que para Entidades Financieras establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; y para Entidades Comerciales, los que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, igualmente mediante disposiciones de carácter general.

Las citadas disposiciones de carácter general, deberán considerar los aspectos siguientes:

I. Claridad y simplicidad en la presentación de la información contenida en los estados de cuenta y en los comprobantes de operaciones, que permita conocer la situación que guardan las transacciones efectuadas por el Cliente en un periodo previamente acordado entre las partes;

II. La base para incorporar en los estados de cuenta y comprobantes de operación, las Comisiones y demás conceptos que la Entidad cobre al Cliente por la prestación del servicio u operación de que se trate, así como otras características del servicio;

III. La información relevante que contemple el cobro de Comisiones por diversos conceptos, el cobro de intereses, los saldos, límites de crédito y advertencias sobre riesgos de la operación y el CAT, entre otros conceptos.

IV. La incorporación de información que permita comparar Comisiones y otras condiciones aplicables en operaciones afines;

V. Tratándose de Entidades Financieras deberán contener los datos de localización y contacto con la unidad especializada que en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros deben mantener, para efectos de aclaraciones o reclamaciones vinculadas con el servicio o producto de que se trate, así como los plazos para presentarlas. Tratándose de Entidades Comerciales, deberán contener, al menos, los números telefónicos de servicios al consumidor para los efectos antes señalados;

VI. Para estados de cuenta de operaciones de crédito al consumo incorporar las leyendas de advertencia para el caso de endeudamiento excesivo y el impacto del incumplimiento de un crédito en el historial crediticio, y



VII. Las demás que las autoridades competentes determinen, en términos de las disposiciones aplicables.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Financieras cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá formular observaciones y ordenar modificaciones a los estados de cuenta que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras.

La Procuraduría Federal del Consumidor podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Comerciales cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

Artículo 13 Bis. La Comisión Nacional y la Procuraduría Federal del Consumidor, en el ámbito de sus respectivas competencias, cuando se trate de faltas graves y reiteradas, podrán ordenar la suspensión de la celebración de nuevas operaciones y servicios similares, hasta en tanto los estados de cuenta sean modificados, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de esta Ley.

Artículo 14. Se deroga

Artículo 15. Tratándose del otorgamiento de créditos, préstamos o financiamientos que otorguen las Entidades a los que les sea aplicable el CAT de acuerdo con las disposiciones a las que se refiere el artículo 8 de esta Ley, la publicidad y los Contratos de Adhesión deberán contener dicho CAT, cuando así lo establezcan las disposiciones de carácter general que conforme a lo previsto en los artículos 11 y 12 de esta Ley, emitan la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias.

La información a que se refiere este artículo deberá resaltarse en caracteres distintivos de manera clara, notoria e indubitable.

Artículo 15 Bis. Tratándose de operaciones pasivas que realicen las instituciones de crédito y las entidades de ahorro y crédito popular a las que les sea aplicable la GAT de acuerdo con las disposiciones a las que se refiere el artículo 8 de esta Ley, la publicidad y los Contratos de Adhesión deberán contener dicha GAT, cuando así lo establezcan las disposiciones de carácter general a que se refieren los artículos 11 y 12 de esta Ley.

Artículo 16. Las instituciones de crédito están obligadas a recibir cheques salvo buen cobro y órdenes de transferencias de fondos para abono en cuenta del beneficiario. Asimismo, las



instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas están obligadas a recibir cheques salvo buen cobro y órdenes de transferencias de fondos para el pago del principal, intereses, Comisiones y gastos, de los créditos, préstamos o financiamientos que otorguen a sus Clientes.

Las órdenes de transferencias de fondos mencionadas en el párrafo anterior podrán ser enviadas a solicitud del Cliente o por un tercero y la emisora podrá ser cualquier persona facultada para ello.

Asimismo, los cheques podrán ser librados por el Cliente o por un tercero, a cargo de cualquier institución de crédito.

Asimismo, las instituciones de crédito estarán obligadas a recibir y procesar las instrucciones de cargo en las cuentas de depósito y de apertura de crédito en cuenta corriente de sus clientes, que reciban derivadas de servicios de domiciliación previstos en la Ley de Instituciones de Crédito, así como de otras operaciones que determine el Banco de México a través de disposiciones de carácter general. Lo anterior, siempre y cuando existan fondos suficientes en las cuentas respectivas.

Las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas estarán sujetas a las disposiciones de carácter general que para efectos de lo previsto en este artículo emita el Banco de México, en las que se determinarán entre otros, los tipos y montos de las operaciones sujetas al presente artículo.

Artículo 17. A las Entidades les estará prohibido llevar a cabo prácticas discriminatorias.

Para los efectos de esta Ley se considerarán prácticas discriminatorias:

- I. Los actos que se realicen para no permitir la celebración de operaciones a Clientes de determinadas Entidades;
- II. El cobro de Comisiones distintas en virtud del emisor del Medio de Disposición correspondiente, y
- III. Los actos que se realicen para no permitir a sus Clientes utilizar la infraestructura de otras Entidades, o desalentar su uso.

Las Entidades podrán exceptuar a sus cuentahabientes o acreditados del pago de Comisiones o establecer menores Comisiones cuando éstos utilicen la infraestructura de aquéllas. Lo anterior, no se considerará práctica discriminatoria.

Cada Entidad tendrá prohibido cobrar más de una Comisión a sus Clientes respecto del mismo hecho generador, así como aplicar Comisiones en condiciones significativamente más desfavorables para los Clientes que las prevalecientes en el mercado.



Artículo 18. Los trabajadores tendrán derecho a solicitar a la institución de crédito en la que se realice el depósito de su salario, pensiones y de otras prestaciones de carácter laboral, que transfiera la totalidad de los recursos depositados a otra institución de crédito que elija el trabajador, sin que la institución que transfiera los recursos pueda cobrar penalización alguna al trabajador que le solicite este servicio. Las instituciones de crédito deberán sujetarse a las disposiciones de carácter general que al efecto emita el Banco de México.

Las entidades públicas, en la contratación de servicios financieros para el pago de los salarios de sus trabajadores, garantizarán condiciones favorables en beneficio de éstos.

Capítulo III Bis.

De los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta

Artículo 18 Bis. Tratándose de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta y créditos personales de liquidez sin garantía real masivamente celebrados, las Entidades documentarán por escrito las referidas operaciones en los formularios que contengan las solicitudes que utilicen para contratar con sus Clientes, en los términos siguientes:

- I. En los citados formularios conste que fue hecho del conocimiento del Cliente el contenido del respectivo clausulado.
- II. En los respectivos formularios se señalen los datos de inscripción del Contrato de Adhesión en el registro a que se refiere el quinto párrafo del artículo 11 de la Ley.
- III. Se envíe el respectivo Contrato de Adhesión y su carátula adjunto con el Medio de Disposición o de identificación, tratándose de aperturas de crédito en cuenta corriente o créditos personales de liquidez sin garantía real, o se mantengan a disposición de sus Clientes modelos de contratos relativos a las operaciones en sus oficinas, sucursales e Internet, cuando así se pacte con dichos Clientes.

Las Entidades sólo podrán emitir y entregar tarjetas asociadas a nuevos créditos, previa solicitud del Cliente en términos del presente artículo. Igual restricción resultará aplicable a los créditos personales de liquidez sin garantía real, por lo que no podrán mantener líneas de crédito ejercibles salvo que medie solicitud expresa del Cliente.

Lo dispuesto en este artículo no será aplicable a la renovación de créditos mediante la entrega de nuevos medios de disposición.

Artículo 18 Bis 1. Las Entidades sólo otorgarán créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta previa estimación de la viabilidad de pago por parte de los solicitantes valiéndose para ello de un análisis a partir de información cuantitativa y cualitativa que permita establecer su solvencia crediticia y capacidad de pago.



Las Entidades sólo podrán elevar el límite de crédito en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, a Clientes que tengan un comportamiento de cumplimiento en sus compromisos crediticios, en cuyo caso la Entidad deberá formularle una oferta para elevar el límite de su crédito, préstamo o financiamiento, la cual deberá ser aceptada expresamente por el Cliente en forma verbal, escrita o por medios electrónicos en términos de la legislación aplicable.

Artículo 18 Bis 2. En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que otorguen las Entidades, se deberá pactar una sola tasa de interés ordinaria máxima y, en su caso, una sola tasa de interés moratoria máxima.

Adicionalmente, las Entidades podrán otorgar tasas de interés promocionales, las cuales en todo caso deberán ser inferiores a la tasa de interés ordinaria máxima, siempre y cuando sus términos y condiciones estén claramente estipulados.

Artículo 18 Bis 3. La tasa de interés ordinaria que reflejen los estados de cuenta que reciban los Clientes de las Entidades en las operaciones de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta podrá variar sin necesidad de notificación o aviso alguno al Cliente, en los siguientes supuestos:

- I. Cuando los Cambios a la tasa de interés ordinaria sean inherentes a las variaciones en el nivel de la tasa de referencia, y
- II. En caso de que por su vigencia o por comportamiento crediticio del cliente conforme a lo pactado en el contrato, expire una tasa de interés promocional.

En cualquier otro supuesto, el aumento en la tasa de interés ordinaria que se pretenda reflejar en los estados de cuenta, deberá ser notificado a los Clientes en dicho estado de cuenta por lo menos con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que surta efectos el aumento.

Las tasas de interés en este tipo de operaciones se sujetarán a las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México conforme al artículo 4 de la presente Ley.

Artículo 18 Bis 4. Las disposiciones de carácter general en materia de estados de cuenta que se emitan en términos del artículo 13 de la presente Ley, para el caso de Créditos al Consumo otorgados por Entidades deberán prever la manera de informar al Cliente la fecha límite y condiciones de pago, así como la mención de que en caso de que dicha fecha límite corresponda a un día inhábil, el pago podrá efectuarse el día hábil siguiente.

Asimismo, en las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 13 de esta Ley se deberá incorporar para el caso de estados de cuenta de Créditos al Consumo el plazo que necesitaría el Cliente para finiquitar un adeudo si sólo cubriera el pago mínimo del saldo correspondiente a la fecha de emisión del mismo.



Artículo 18 Bis 5. Si en los contratos de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real, al momento de la contratación se ofrece al Cliente un seguro con cargo a éste, de los no previstos como obligatorios por virtud de la normatividad que resulte aplicable o que no se establezcan como requisito de contratación por la Entidad, el costo y consentimiento para contratar dicho seguro deberá constar expresamente y deberá señalarse en la misma sección en la que habrá que recabarse el consentimiento del Cliente, que la contratación de dicho seguro es opcional y que la cancelación del seguro no implica la cancelación del contrato.

Artículo 18 Bis 6. En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que las Entidades otorguen, sólo podrá cobrarse intereses sobre los saldos diarios insolutos comprendidos dentro del período de cálculo de intereses del estado de cuenta de que se trate.

Artículo 18 Bis 7. El Banco de México mediante disposiciones de carácter general determinará los montos de pago mínimo que deberán cobrar las Entidades Financieras, en los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta.

El Banco de México al emitir las citadas disposiciones deberá prever que no existan amortizaciones negativas en el crédito conferido y se procure que las deudas sean cubiertas en un periodo razonable.

Artículo 18 Bis 8. Queda prohibido cobrar cualquier Comisión por concepto de sobregiro o intento de sobregiro en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real.

Capítulo IV.- Disposiciones Comunes

Artículo 19. El Banco de México estará facultado para regular, mediante disposiciones de carácter general, el funcionamiento y la operación de las Cámaras de Compensación de cualquier Medio de Disposición, así como los cargos que éstas efectúen por la realización de sus operaciones.

Los cargos que las Cámaras de Compensación cobren por la prestación de sus servicios a sus participantes, no deberán determinarse en función de la tenencia accionaria que, en su caso, tengan en las citadas Cámaras de Compensación.

Artículo 19 Bis. Para organizarse y operar como Cámara de Compensación se requerirá autorización que corresponderá otorgar al Banco de México.

Para tales efectos la interesada deberá presentar la información y documentación que dicho Banco Central señale a través de disposiciones de carácter general.



Las Cámaras de Compensación estarán obligadas a enlazar sus sistemas de procesamiento de operación de Medios de Disposición para responder las solicitudes de autorización de pago, devoluciones y ajustes que les envíen otras Cámaras de Compensación, en los términos que, mediante disposiciones de carácter general, establezca el Banco de México.

Las Cámaras de Compensación no podrán cobrar a otras Cámaras de Compensación contraprestación por dicho enlace y por la transmisión de información entre ellas o cualquier otro concepto, salvo los gastos directos de instalación. Adicionalmente, las Cámaras de Compensación tendrán prohibido establecer cualquier tipo de barrera de entrada a otras Cámaras de Compensación.

Los estándares, condiciones y procedimientos aplicables serán establecidos por el Banco de México mediante disposiciones de carácter general. En dichas disposiciones se deberá propiciar la eliminación de barreras de entrada a nuevas Cámaras de Compensación.

Artículo 20. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estará facultada para supervisar y vigilar el cumplimiento de la presente Ley por parte de las Entidades Financieras, así como para conocer de cualquier controversia relacionada con la aplicación de la presente Ley entre los Clientes y las Entidades Financieras y entre los Clientes en términos de las disposiciones aplicables.

Tratándose de Entidades Comerciales, la Procuraduría Federal del Consumidor estará facultada para conocer de cualquier controversia relacionada con la aplicación de la presente Ley entre las Entidades Comerciales y sus Clientes.

Artículo 21. Las Entidades Financieras y las Cámaras de Compensación, estarán obligadas a suministrar al Banco de México, en la forma y términos que éste les requiera, la información sobre los Medios de Disposición, créditos, préstamos y financiamientos respectivos, así como, en general, aquélla que sea útil al Banco para proveer el adecuado cumplimiento de sus funciones.

Las Entidades Comerciales estarán obligadas a suministrar a la Procuraduría Federal del Consumidor, en la forma y términos que ésta les requiera, la información sobre los Medios de Disposición, créditos, préstamos o financiamientos respectivos, así como, en general aquélla que le sea útil para proveer el adecuado cumplimiento de sus funciones.

Artículo 22.- Las disposiciones de carácter general, tales como circulares y reglas, así como actos administrativos y notificaciones que emita el Banco de México en ejercicio de las facultades que le otorgan la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y las leyes, podrán darse a conocer:

I. Mediante publicación en el Diario Oficial de la Federación, o



II. A través de los medios que determine el Banco de México mediante disposiciones de carácter general. Las publicaciones que realice el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación conforme a este artículo, estarán exentas del pago de derechos en términos de la Ley Federal de Derechos.

Para los efectos de la fracción II del presente artículo:

a) Las instituciones de crédito, entidades e intermediarios financieros de que se trate, deberán proporcionar al Banco de México la información que requiera para dar a conocer las disposiciones, actos administrativos y notificaciones mencionadas. Las disposiciones, actos administrativos y notificaciones que el Banco de México envíe o comunique con base en la información que le proporcionen las instituciones de crédito, entidades e intermediarios financieros, obligan y surten sus efectos en los términos que éstas señalen.

b) Cuando las disposiciones, actos administrativos y notificaciones del Banco de México se envíen a las instituciones de crédito, entidades o intermediarios financieros, a través de medios electrónicos distintos del fax, que permitan adjuntar el mensaje de datos y firmarlo electrónicamente, las firmas respectivas deberán corresponder a los funcionarios competentes para emitirlos en términos del Reglamento Interior del Banco de México, y haber sido generadas con base en los datos de creación de firma electrónica conforme a los procedimientos y sistemas de la Infraestructura Extendida de Seguridad que administra el propio Banco de México.

Artículo 23. En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, aquéllas deberán proporcionarle a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las adaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.

Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:

I. Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubieren pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.

La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, mediante escrito, correo electrónico o



cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, la institución estará obligada a acusar recibo de dicha solicitud.

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

II. Una vez recibida la solicitud de aclaración, la institución tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco días para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente. En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de ciento ochenta días naturales.

El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de la institución facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita la institución, resulte procedente el cobro del monto respectivo, el Cliente deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de esta disposición;

III. Dentro del plazo de cuarenta y cinco días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, la institución estará obligada a poner a disposición del Cliente en la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin induir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas;

IV. En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y



V. Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en este artículo, la institución no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, así como de las sanciones que deban imponerse a la institución por incumplimiento a lo establecido en el presente artículo. Sin embargo, el procedimiento previsto en este artículo quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Capítulo V

Del procedimiento administrativo sancionador

Sección I

De las disposiciones generales

Artículo 24.- La facultad de las autoridades para imponer sanciones de carácter administrativo establecidas en esta Ley, caducará en un plazo de cinco años, contado a partir del día hábil siguiente al en que se realizó la conducta o se actualizó el supuesto de infracción.

El plazo señalado se interrumpirá cuando las autoridades otorguen el derecho de audiencia al probable infractor, en términos de lo previsto en los artículos 28 y 29 de la presente Ley.

Artículo 25.- El procedimiento administrativo será autónomo de la reparación de los daños y perjuicios que, en su caso, demanden las personas afectadas por los actos de que se trate.

Artículo 26.- Todas las actuaciones deberán practicarse en días y horas hábiles. Serán días hábiles todos los días del año, salvo los sábados y domingos y los que determine la Comisión Nacional Bancaria y de Valores mediante las disposiciones de carácter general que señalan los días del año en que las entidades financieras sujetas a la supervisión de la Comisión deberán suspender operaciones, publicadas en el Diario Oficial de la Federación para cada ejercicio social. Serán horas hábiles las comprendidas entre las nueve y las dieciocho horas.

Artículo 27.- Las notificaciones se regirán por los artículos 134, 135, 136, 137, 139 y 140 del Código Fiscal de la Federación.

Sección II

Del inicio del procedimiento



Artículo 28.- Las Autoridades previo a la imposición de las sanciones que les corresponda aplicar conforme a esta Ley, notificarán por escrito al presunto infractor los hechos que se le imputan y las disposiciones que se consideren probablemente infringidas.

Artículo 29.- En la notificación a que se refiere el artículo inmediato anterior, las Autoridades deberán otorgar el derecho de audiencia al presunto infractor, a fin de que en un plazo de diez días hábiles bancarios, contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que surta efectos la notificación correspondiente, manifieste lo que a su interés convenga y ofrezca pruebas por escrito.

Las Autoridades, a petición de parte, podrán ampliar por una sola ocasión el plazo mencionado, hasta por el mismo lapso, atendiendo a las circunstancias particulares del caso.

Sección III

De la instrucción del procedimiento

Artículo 30.- En el procedimiento administrativo sancionador se admitirán toda clase de pruebas, excepto la testimonial y la de confesión de las Autoridades o de sus servidores públicos, mediante absolución de posiciones. No se considerará comprendida en esta prohibición la petición de informes a las Autoridades, respecto de hechos que consten en sus expedientes o de documentos agregados a ellos.

Las pruebas supervenientes podrán presentarse, siempre que no se haya cerrado la instrucción.

El ofrecimiento, admisión, preparación, desahogo y valoración de las pruebas se hará conforme a lo establecido en el Código Federal de Procedimientos Civiles.

Artículo 31.- Concluido el desahogo de pruebas, se otorgará al presunto infractor un plazo de cinco días hábiles bancarios, contado a partir del día hábil bancario siguiente al de la notificación correspondiente, para que formule alegatos por escrito. Al vencer el citado plazo se tendrá por cerrada la instrucción.

Sección IV

De la resolución del procedimiento

Artículo 32.- En la imposición de sanciones administrativas, las Autoridades deberán tomar en cuenta:

I. La capacidad económica del infractor.

II. La gravedad de la infracción cometida.



III. Las atenuantes o agravantes.

Se tomará como atenuante cuando el infractor, previo a la notificación a que se refiere el artículo 28 de la presente Ley, informe por escrito a la autoridad competente de imponer la sanción: a) la infracción;

b) el reconocimiento expreso de ésta, y c) un programa de corrección. En este supuesto se impondrá al infractor el importe mínimo de la multa que corresponda en términos de esta Ley, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 34 y 35 de esta Ley.

Se considerará como agravante la reincidencia. Será reincidente el que habiendo incurrido en una infracción que haya sido sancionada, cometa otra del mismo tipo o naturaleza, dentro de los dos años inmediatos siguientes a la fecha en que haya quedado firme la resolución correspondiente. En ese supuesto las autoridades podrán imponer multa equivalente hasta por el doble de la prevista en esta Ley.

Artículo 33.- Para calcular el importe de las multas se tendrá como base el salario mínimo general diario en el Distrito Federal, vigente el día en que se realice la conducta infractora.

Artículo 34.- Atendiendo a las circunstancias de cada caso, las Autoridades podrán además de imponer la multa que corresponda, amonestar al infractor, o bien, solamente amonestarlo, considerando la gravedad de la conducta, que no se afecten los intereses de terceros, así como la existencia de atenuantes.

Artículo 35.- Las Autoridades podrán abstenerse de sancionar a las Entidades y a las Cámaras de Compensación, siempre y cuando se trate de las conductas infractoras señaladas en los artículos 40, 41, 44 primer párrafo, 45 y 47, no constituyan delito y se presenten las circunstancias atenuantes referidas en el presente capítulo. La autoridad correspondiente deberá justificar las causas que motivaron el ejercicio de esta facultad.

Artículo 36.- Las sanciones podrán ser impuestas tanto a las Entidades o Cámaras de Compensación, previo derecho de audiencia que se les otorgue conforme a los artículos 28 y 29 de la presente Ley.

Artículo 37.- En ningún caso será sancionado el mismo hecho constitutivo de la infracción en dos o más ocasiones, ni por dos o más autoridades administrativas. Cuando por un mismo hecho u omisión se cometan varias infracciones a las que esta Ley imponga una sanción, el total de las mismas no deberá rebasar los montos máximos previstos en el presente ordenamiento.

Artículo 38.- Las multas que las Autoridades impongan conforme a esta Ley, deberán ser pagadas dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de su notificación. Cuando las multas no se paguen dentro del plazo señalado, el monto de las mismas se actualizará desde el mes en que



debió hacerse el pago y hasta que el mismo se efectúe, en los términos que establece el Código Fiscal de la Federación para este tipo de supuestos.

En caso de que el infractor pague las multas impuestas por las Autoridades dentro de los quince días referidos en el párrafo inmediato anterior, se aplicará una reducción en un veinte por ciento de su monto, siempre y cuando no se interponga medio de defensa alguno.

Artículo 39.- En ejercicio de sus facultades sancionadoras, las Autoridades deberán hacer del conocimiento del público en general por el medio que consideren conveniente, las sanciones que al efecto impongan por infracciones a esta Ley, una vez que dichas resoluciones hayan quedado firmes o sean cosa juzgada, señalando exclusivamente la denominación social de la entidad infractora, el precepto infringido y la sanción impuesta.

Artículo 40.- Las Autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias, sancionarán a las Entidades y a las Cámaras de Compensación que se abstengan de suministrar la información o documentación que cada autoridad les requiera en términos de esta Ley o disposiciones que de ella emanen, en los plazos que éstas determinen, con multa de doscientos a dos mil días de salario, o bien cuando presenten la información o documentación de manera incorrecta o de forma extemporánea.

Sección V

Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y

Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

Artículo 41. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de doscientos a dos mil días de salario, a las Entidades Financieras que infrinjan cualquier disposición de esta Ley cuya conducta no competa sancionar a otra de las Autoridades y que no correspondan a las conductas infractoras de los artículos 42 y 43, así como cuando infrinjan las disposiciones de carácter general que la propia Comisión expida en términos de esta Ley.

Artículo 42. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de dos mil a cinco mil días de salario, a las Entidades Financieras:

I. No cuenten en sus sucursales, establecimientos y en su página electrónica en la red mundial "Internet", con la información actualizada a que se refiere el primer párrafo del artículo 7 de esta Ley, en los términos expresados en el referido precepto.

II. No expresen en términos anuales las tasas de interés ordinarias y moratorias, conforme al artículo 9 de la presente Ley.



III. Empleen modelos de Contratos de Adhesión que incumplan lo previsto en el artículo 11 de esta Ley o en las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen Contratos de Adhesión, o utilicen con los Clientes cualquier Contrato de Adhesión que no haya sido remitido a dicha Comisión Nacional en términos de lo previsto en el mismo artículo 11 de la presente Ley.

IV. Difundan publicidad que incumpla lo previsto en el artículo 12 de esta Ley o las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen la publicidad relativa a las características de las operaciones activas, pasivas y de servicios.

V. Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a través de disposiciones de carácter general.

VI. Se abstengan de enviar a la propia Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros los modelos de Contratos de Adhesión, en contravención al artículo 11 del presente Ordenamiento;

VII. Eleven el límite de crédito en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, que incumpla con las formalidades establecidas en el artículo 18 Bis 1 de la presente Ley.

VIII. Contravengan lo dispuesto por el artículo 18 Bis 4 de la presente Ley, y

IX. Aplique tasas de interés en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 6.

Artículo 43. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de cuatro mil a veinte mil días de salario, a las Entidades Financieras que:

I. Realicen cargos adicionales a sus Clientes por la terminación de los contratos que tengan celebrados, en contravención a lo señalado en el segundo párrafo del artículo 7 de esta Ley.

II. No modifiquen los Contratos de Adhesión conforme a lo ordenado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en términos del artículo 11 de esta Ley.

III. No acaten la orden de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de suspender el uso de los Contratos de Adhesión, respecto de nuevas operaciones, de acuerdo con el artículo 11 de la presente Ley.

IV. Cobren Comisiones distintas a las pactadas en los Contratos de Adhesión.



- V. No suspendan la publicidad conforme al artículo 12 de esta Ley.
- VI. No modifiquen los estados de cuenta en los términos que señale la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, cuando éstos no se ajusten a lo previsto en el artículo 13 o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.
- VII. No incorporen el CAT en la publicidad o en los Contratos de Adhesión o se abstengan de resaltarlos en los documentos respectivos de manera clara, notoria e indubitable.
- VIII. Realicen prácticas discriminatorias, en términos del artículo 17 de la presente Ley.
- IX. Otorguen crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis, de la presente Ley.
- X. No den respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entreguen el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia a que se refiere el artículo 23, fracción IV de la presente Ley.
- XI. Cobren comisiones por sobregiro o intento de sobregiro en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta.

En los casos a que se refiere la fracción V de este artículo, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá, en adición a la imposición de la multa que corresponda, solicitar a las autoridades competentes en materia de radio, televisión y otros medios de prensa, ordene la suspensión de la difusión de la publicidad.

Artículo 43 Bis. La Comisión Nacional sancionará con multa de cuatro mil a veinte mil días de salario, a las Entidades Financieras que no acaten la orden de suspender la celebración de nuevas operaciones, de acuerdo con el artículo 13 Bis de la presente Ley.

Los funcionarios, empleados o apoderados de las Entidades Financieras que sean responsables de las infracciones a que se refiere el artículo 43 de esta Ley y el párrafo anterior, podrán ser suspendidos, inhabilitados o removidos de su encargo por la propia Comisión.

Sección VI

Sanciones que corresponde imponer a la Procuraduría Federal del Consumidor

Artículo 44.- La Procuraduría Federal del Consumidor sancionará con multa de doscientos a dos mil días de salario, a las Entidades Comerciales que infrinjan cualquier disposición de esta Ley cuya conducta no competa sancionar a otra de las Autoridades y que no correspondan a las conductas



infractoras señaladas en el párrafo siguiente, así como cuando infrinjan las disposiciones de carácter general que la propia Procuraduría expida en términos de esta Ley.

Asimismo, la Procuraduría Federal del Consumidor sancionará, en el ámbito de su competencia, con multa de:

I. Dos mil a cinco mil días de salario, a las Entidades Comerciales que:

a) No cuenten en sus sucursales, establecimientos o en su página electrónica en la red mundial "Internet", con la información actualizada a que se refiere el primer párrafo del artículo 7 de esta Ley, en los términos expresados en el referido precepto.

b) No expresen en términos anuales las tasas de interés ordinarias y moratorias, conforme al artículo 9 de la presente Ley.

c) Empleen modelos de Contratos de Adhesión que incumplan lo previsto en el artículo 11 de esta Ley o en las disposiciones de carácter general que expida la Procuraduría Federal del Consumidor, que regulen Contratos de Adhesión.

d) Difundan publicidad que incumpla lo previsto en el artículo 12 de esta Ley o las disposiciones de carácter general que expida la Procuraduría Federal del Consumidor, que regulen la publicidad relativa a las características de las operaciones activas, pasivas y de servicios.

e) Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, a través de disposiciones de carácter general.

f) Eleven el límite de crédito en operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta que incumplan con las formalidades establecidas en el artículo 18 bis 1 de la presente Ley.

g) Contravengan a lo dispuesto por el artículo 18 Bis 4 de la presente Ley, y *Inciso adicionado DOF 25-06-2009*

h) Aplique tasas de interés en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 6. *Inciso adicionado DOF 25-06-2009*

II. Cuatro mil a veinte mil días de salario, a las Entidades Comerciales que:

a) Realicen cargos adicionales a sus Clientes por la terminación de los contratos que tengan celebrados, en contravención a lo señalado en el segundo párrafo del artículo 7 de esta Ley.

b) No modifiquen los Contratos de Adhesión conforme a lo ordenado por la Procuraduría Federal del Consumidor, en términos del artículo 11 de esta Ley.



c) No acaten la orden de la Procuraduría Federal del Consumidor de suspender el uso de los Contratos de Adhesión, respecto de nuevas operaciones, de acuerdo con el artículo 11 de la presente Ley.

d) Cobren Comisiones distintas a las pactadas en los Contratos de Adhesión.

e) No suspendan la publicidad conforme al artículo 12 de esta Ley.

f) No modifiquen los estados de cuenta en los términos que señale la Procuraduría Federal del Consumidor, cuando éstos no se ajusten a lo previsto en el artículo 13 o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

g) No incorporen el CAT en la publicidad o en los Contratos de Adhesión o se abstengan de resaltarlo en los documentos respectivos de manera clara, notoria e indubitable.

h) Realicen prácticas discriminatorias, en términos del artículo 17 de la presente Ley.

i) Incumplan con las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México en términos del artículo 4 de esta Ley.

j) Se abstengan de observar la fórmula, los componentes y la metodología de cálculo del CAT, que al efecto establezca el Banco de México a través de disposiciones de carácter general.

k) Cobren intereses en términos distintos a lo previsto en el artículo 10, de la presente Ley.

l) Otorguen crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis, de la presente Ley

Inciso adicionado DOF 25-06-2009

m) Cobren comisiones por sobregiro o intento de sobregiro en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, y

En los casos a que se refiere el inciso e) de la fracción II de este artículo, la Procuraduría Federal del Consumidor podrá, en adición a la imposición de la multa que corresponda, solicitar a las autoridades competentes en materia de radio, televisión y otros medios de prensa, ordene la suspensión de la difusión de la publicidad.

Sección VII

Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y

Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros



(Se deroga)

Sección derogada DOF 25-06-2009

Artículo 45. Se deroga

Artículo derogado DOF 25-06-2009

Artículo 46. Se deroga

Artículo derogado DOF 25-06-2009

Sección VIII

Sanciones que corresponde imponer al Banco de México

Artículo 47.- El Banco de México sancionará con multa de doscientos a dos mil días de salario, a las Entidades Financieras y Cámaras de Compensación que infrinjan cualquier disposición de esta Ley cuya conducta no compete sancionar a otra de las Autoridades y que no correspondan a las conductas infractoras señaladas en el artículo siguiente, así como cuando infrinjan las disposiciones de carácter general que el propio Banco expida en términos de esta Ley.

Artículo 48.- El Banco de México sancionará con multa de mil a cinco mil días de salario, a las Entidades Financieras que I Se abstengan de registrar las Comisiones, conforme a las disposiciones de carácter general que expida el propio Banco, en infracción al artículo 6 de esta Ley.

II. Se abstengan de recibir cheques salvo buen cobro, órdenes de transferencias de fondos o instrucciones de cargo, en contravención a lo señalado en el artículo 16 de esta Ley o en las disposiciones de carácter general que con fundamento en dicho artículo expida el Banco de México.

Artículo 49.- El Banco de México sancionará con multa de cuatro mil a veinte mil días de salario, a las Entidades Financieras que:

I. Incumplan con las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México en términos del artículo 4 de esta Ley.

II. Se abstengan de observar la fórmula, los componentes y la metodología de cálculo del CAT, que al efecto establezca el Banco de México a través de disposiciones de carácter general.

III. Cobren intereses en términos distintos a lo previsto en el artículo 10, de la presente Ley.

IV. Cobren alguna penalización por la transferencia de la totalidad de los recursos de los trabajadores que reciban por concepto de salario y de otras prestaciones de carácter laboral, en



contravención al artículo 18 de la presente Ley o a las disposiciones de carácter general que al efecto expida el Banco de México.

V. Incumplan con las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México en términos del artículo 4 Bis de esta Ley.

VI. Se abstengan de observar la fórmula, los componentes y la metodología de cálculo de la GAT, que al efecto establezca el Banco de México a través de disposiciones de carácter general.

VII. Incumplan con lo señalado en los artículos 19 y 19 Bis, o en las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México en términos de tales preceptos.

VIII. Se abstengan de otorgar la información a que se refiere el inciso a) de la fracción II del artículo 22 de esta Ley.

Artículo 49 Bis. El Banco de México podrá, previo derecho de audiencia, suspender o limitar de manera parcial las operaciones de las Cámaras de Compensación que incumplan de manera reiterada lo previsto en los artículos 19 y 19 Bis, o en las disposiciones que de ellos emanen.

Asimismo, el Banco de México podrá revocar las autorizaciones mencionadas en el artículo 19 Bis, en caso de que se infrinja de manera reiterada y grave lo previsto en los artículos señalados en el párrafo anterior o en las disposiciones que de éste emanen.

Capítulo VI

Del recurso de revisión

Artículo 50.- En contra de las sanciones que impongan las Autoridades, procederá el recurso de revisión previsto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Capítulo VII

De la ejecución de multas

Artículo 51. Las multas que imponga la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a las instituciones de crédito, se harán efectivas cargando su importe en la cuenta que lleve el Banco de México a dichas instituciones. Corresponderá al Servicio de Administración Tributaria hacer efectivas, conforme al Código Fiscal de la Federación, las multas impuestas a las Entidades Financieras distintas a instituciones de crédito.

El Banco de México realizará los cargos respectivos en la fecha en que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se lo solicite por tratarse de multas contra las cuales no proceda ya medio de defensa alguno. Para tales efectos, la institución de



crédito afectada dará aviso por escrito a la citada Comisión simultáneamente al ejercicio de cualquier medio de defensa ante la autoridad competente.

Artículo 52.- El cobro de las multas que impongan la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la Procuraduría Federal del Consumidor, se efectuará por el Servicio de Administración Tributaria conforme al Código Fiscal de la Federación.

Artículo 53.- Para la ejecución de las multas que imponga el Banco de México en términos de esta Ley, se observará lo previsto en los artículos 66 y 67 de la Ley del Banco de México.

ARTÍCULO SEGUNDO.

ARTÍCULO TERCERO.

ARTÍCULO CUARTO.

TRANSITORIOS

ARTÍCULO PRIMERO.- El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Las infracciones a las disposiciones de carácter general expedidas por el Banco de México, en materia del costo anual total (CAT), tarjetas de crédito, publicidad, estados de cuenta y contratos, cometidas por las instituciones de crédito y las sociedades financieras de objeto limitado, antes de la entrada en vigor de esta Ley, se sancionarán por el propio Banco conforme a las leyes vigentes al momento de realizarse las citadas infracciones.

ARTÍCULO TERCERO.- Las Entidades dispondrán de un plazo de hasta ciento ochenta días naturales a partir de la entrada en vigor del presente decreto, a efecto de adecuarse a las disposiciones del mismo.

ARTÍCULO CUARTO.- Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 48 Bis 2 de la Ley de Instituciones de Crédito, el Banco de México dispondrá de treinta días a partir de la entrada en vigor del presente decreto, para emitir las disposiciones de carácter general.

ARTÍCULO QUINTO.- Al entrar en vigor el presente Decreto se abrogará la Ley para la ransparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2004.

ARTÍCULO SEXTO.- Al entrar en vigor el presente Decreto se derogan de la Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado los preceptos legales siguientes:

I. Los artículos 3, fracción I, 10 y 16 primer párrafo.



II. El artículo 4. Sin perjuicio de lo anterior continuarán en vigor, respecto de la Entidad de que se trate, las Reglas de carácter general emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público al amparo de dicho artículo, hasta en tanto las autoridades que resulten competentes, conforme a lo señalado en el artículo 12 de la presente Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, expidan en el ámbito de su respectiva competencia, las disposiciones de carácter general que en materia de publicidad prevé esta última Ley.

III. El artículo 8. Sin perjuicio de lo anterior continuarán en vigor, respecto de la Entidad de que se trate, las Reglas de carácter general emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público al amparo de dicho artículo, hasta en tanto las autoridades que resulten competentes, conforme a lo señalado en el artículo 11 de la presente Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, expidan en el ámbito de su respectiva competencia, las disposiciones de carácter general que en materia de contratos de adhesión prevé esta última Ley, en el entendido de que dichas disposiciones contemplarán el contenido mínimo señalado en las fracciones I a VI del referido artículo 8 para los Créditos Garantizados a la Vivienda.

IV. El artículo 12. Sin perjuicio de lo anterior cuando las autoridades que resulten competentes, conforme a lo señalado en el artículo 13 de la presente Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, expidan en el ámbito de su respectiva competencia, las disposiciones de carácter general que en materia de estados de cuenta prevé esta última Ley deberán incluir el cálculo del Costo Anual Total que corresponda al resto de la vigencia del Crédito Garantizado a la Vivienda.

ARTÍCULO SÉPTIMO.- Al entrar en vigor el presente Decreto se derogan de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito los artículos 87- I, fracción II; 87- L, segundo párrafo, y 87- M, fracción IV.

ARTÍCULO OCTAVO.- Las disposiciones de carácter general que el Banco de México haya emitido en materia de publicidad, estados de cuenta o contratos de adhesión dirigidas a las instituciones de crédito o sociedades financieras de objeto limitado continuarán vigentes hasta en tanto entren en vigor las disposiciones de carácter general que, conforme a lo previsto en este ordenamiento, expida la Comisión Nacional Bancaria y de Valores respecto de los temas mencionados.

México, D.F., 26 de abril de 2007.- Sen. **Manlio Fabio Beltrones Rivera**, Presidente.- Dip. **Jorge**

Zermeño Infante, Presidente.- Sen. **Renan Cleominio Zoreda Novelo**, Secretario.- Dip. **Antonio Xavier Lopez Adame**, Secretario.- Rúbricas."

En cumplimiento de lo dispuesto por la fracción I del Artículo 89 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y para su debida publicación y observancia, expido el presente Decreto en la Residencia del Poder Ejecutivo Federal, en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los doce



días del mes de junio de dos mil siete.- **Felipe de Jesús Calderón Hinojosa**.- Rúbrica.- El Secretario de Gobernación, **Francisco Javier Ramírez Acuña**.- Rúbrica.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS DE DECRETOS DE REFORMA

DECRETO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de junio de 2009 **ARTÍCULO SEGUNDO**.- Se reforman los artículos 3, fracciones I, IV, V, VIII y IX; 4, primer párrafo; 7, primer párrafo; 11, primero, segundo, cuarto, quinto, sexto, séptimo y octavo párrafos y las fracciones V y VI; 12, primero, segundo, cuarto y último párrafos; 13; 15, primer párrafo; 18, primer párrafo; 20, primer párrafo; 23, primero y segundo párrafos y las fracciones I, tercer párrafo y IV; la denominación de la Sección V, " Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros"; 41; 42, primer párrafo y las fracciones III, IV y V; 43, primero y último párrafos y las fracciones II, III y VI; 44, fracción I, inciso e); y 51; y se adicionan los artículos 2 Bis; 3 con una fracción V Bis; 6, sexto párrafo; 10 Bis; 10 Bis 1; 10 Bis 2; 11, fracciones II Bis, VII y VIII; 11 Bis; 11 Bis 1; 12, fracción IV recorriéndose en su orden las fracciones actuales; un Capítulo III Bis "De los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta", con sus artículos 18 Bis; 18 Bis 1; 18 Bis 2; 18 Bis 3; 18 Bis 4; 18 Bis 5; 18 Bis 6; 18 Bis 7 y 18 Bis 8; 42, fracciones VI, VII, VIII y IX; 43, fracciones IX, X y XI; 44, fracción I, incisos f), g) y h) y la fracción II, los incisos l) y m), se derogan los artículos 14; la Sección VII " Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros", con sus artículos 45 y 46 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:

TRANSITORIOS

ARTÍCULO PRIMERO. El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

ARTÍCULO SEGUNDO. Las nuevas atribuciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para emitir disposiciones de carácter general previstas en las reformas y adiciones a la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros previstas en este Decreto entrarán en vigor a los ciento ochenta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

ARTÍCULO TERCERO. Las reformas, adiciones y derogaciones a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros entrarán en vigor a los doscientos setenta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Carlos Fernando Álvarez Cabrera
Ramón Rafael Álvarez Flores



ARTÍCULO CUARTO. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberá efectuar las gestiones que sean necesarias para contar con una estructura orgánica que le permita dar cumplimiento a lo dispuesto por el presente decreto en los plazos de inicio de su vigencia.

Las infracciones cometidas con anterioridad a la fecha de entrada en vigor del presente Decreto, se sancionarán conforme a la Ley vigente al momento de cometerse las citadas infracciones o delitos.

En los procedimientos administrativos que se encuentren en trámite, el interesado podrá optar por su continuación conforme al procedimiento vigente durante su iniciación o por la aplicación de las disposiciones aplicables a los procedimientos administrativos que se estipulan mediante el presente Decreto.

ARTÍCULO QUINTO. En tanto la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros emita las disposiciones de carácter general a que se refieren las reformas contenidas en el presente Decreto, seguirán aplicándose las expedidas con anterioridad a la vigencia de la misma, en las materias correspondientes, en lo que no se oponga al presente Decreto.

Al expedirse las disposiciones a que se refiere este artículo, se señalarán expresamente aquéllas a las que sustituyan o que queden derogadas.

ARTÍCULO SEXTO. Se deroga la fracción XXXVII del artículo 4 de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

México, D.F., a 30 de abril de 2009.- Sen. **Gustavo Enrique Madero Muñoz**, Presidente.- Dip. **César Horacio Duarte Jáquez**, Presidente.- Sen. **Adrian Rivera Perez**, Secretario.- Dip. **Jose Manuel del Rio Virgen**, Secretario.- Rúbricas."

En cumplimiento de lo dispuesto por la fracción I del Artículo 89 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y para su debida publicación y observancia, expido el presente Decreto en la Residencia del Poder Ejecutivo Federal, en la Ciudad de México, Distrito Federal, a veintitrés de junio de dos mil nueve.- **Felipe de Jesús Calderón Hinojosa**.- Rúbrica.- El Secretario de Gobernación, Lic. **Fernando Francisco Gómez Mont Urueta**.- Rúbrica.

DECRETO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, de la Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado, y de la Ley del Banco de México.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de mayo de 2010



ARTÍCULO PRIMERO. Se reforman los artículos 3; 4; 6, cuarto párrafo; y se adicionan los artículos 4 Bis; 4 Bis 1; 4 Bis 2; 8, segundo párrafo; 13 Bis; 15 Bis; 19, segundo párrafo; 19 Bis; 43 Bis; 49, fracciones V, VI, VII y VIII; y 49 Bis, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:

TRANSITORIOS

Primero. El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. El Banco de México expedirá las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 4 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en un plazo de sesenta días naturales contados a partir del día siguiente de la entrada en vigor del presente Decreto.

Tercero. Las Entidades contarán con un plazo de noventa días naturales, contados a partir del día siguiente a la entrada en vigor del presente Decreto, para dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 4 Bis 1 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y 48 Bis 2 de la Ley de Instituciones de Crédito en materia de producto básico de tarjeta de crédito.

Cuarto. Las Personas que operen antes de la entrada en vigor del presente Decreto como Cámaras de Compensación en términos de lo dispuesto por los artículos 19 y 19 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, tendrán un plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha en que entren en vigor las disposiciones de carácter general que se emitan al amparo de los citados preceptos, para presentar la solicitud de autorización respectiva.

Quinto. Las Sociedades contarán con un plazo de ciento ochenta días naturales contados a partir del día siguiente de la entrada en vigor del presente Decreto para cumplir con las obligaciones a que se refieren los artículos 2 y 36 Bis de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

Las Sociedades de Información Crediticia contarán con un plazo de hasta ciento ochenta días naturales a partir de la entrada en vigor del presente Decreto para presentar a la Comisión el acuerdo mencionado en el artículo 36 de la citada Ley.

Las sociedades de información crediticia deberán obtener la autorización de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores respecto de las tarifas que dichas sociedades deberán ofrecer a sus Usuarios por los reportes de crédito, en términos del artículo 36 Bis de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia dentro de los ciento ochenta días naturales siguientes a la entrada en vigor del presente Decreto.



Sexto. Para los efectos del artículo 20, las Sociedades deberán eliminar, en un plazo no mayor a 90 días naturales, de sus bases de datos los registros cuyo origen no haya sido informado por los Usuarios con anterioridad a la presente reforma. Para su reinscripción, los Usuarios deberán especificar las fechas de origen del crédito y de su primer incumplimiento, éste último no podrá ser mayor a 72 meses México, D.F., a 11 de febrero de 2010.- Sen. **Carlos Navarrete Ruiz**, Presidente.- Dip. **Francisco Javier Ramirez Acuña**, Presidente.- Sen. **Martha Leticia Sosa Govea**, Secretaria.- Dip. **Carlos Samuel Moreno Teran**, Secretario.- Rúbricas."

En cumplimiento de lo dispuesto por la fracción I del Artículo 89 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y para su debida publicación y observancia, expido el presente Decreto en la Residencia del Poder Ejecutivo Federal, en la Ciudad de México, Distrito Federal, a catorce de mayo de dos mil diez.- **Felipe de Jesús Calderón Hinojosa**.- Rúbrica.- El Secretario de Gobernación, Lic. **Fernando Francisco Gómez Mont Urueta**.- Rúbrica.



Otra Documentación.



❖ EJEMPLO DE TABLA DE COSTOS (BANCO LAFISE BANCENTRO).

TABLA DE COSTOS DE TARJETAS DE CRÉDITO 										
Producto	Tasa de Interés Corriente Anual C\$	Tasa de Interés Corriente Anual \$	Tasa de Interés Moratoria Anual C\$	Tasa de Interés Moratoria Anual \$	Comisión por Retiro Efectivo	Cargo por Membresía (**)	Honorarios por Cobro Extra-Judicial (***)	Cargo por Reposición de Tarjeta (**)	Reposición de estado de cuenta por cada mes (****)	Penalidad por manejo de cheque sin fondo (**)
Platinum	45.00%	20.04%	22.50%	10.02%	5% con mínimo de \$1.00	\$50.00	1% del monto adeudado	\$35.00	\$1.00	\$30.00 para cheque del extranjero y \$10.00 para cheque local
Oro	48.00%	23.64%	24.00%	11.82%	5% con mínimo de \$1.00	\$40.00	Para límite menor de \$1,500.00 = \$10.00 Para límite igual o mayor que \$1,500.00 = 1% del monto adeudado.	\$20.00	\$1.00	\$30.00 para cheque del extranjero y \$10.00 para cheque local
Clásica	50.00%	30.00%	25.00%	15.00%	5% con mínimo de \$1.00	\$20.00	Para límite menor de \$1,500.00 = \$10.00 Para límite igual o mayor que \$1,500.00 = 1% del monto adeudado.	\$17.00	\$1.00	\$30.00 para cheque del extranjero y \$10.00 para cheque local
Business	48.00%	23.64%	24.00%	11.82%	5% con mínimo de \$1.00	\$50.00	Para límite menor de \$1,500.00 = \$10.00 Para límite igual o mayor que \$1,500.00 = 1% del monto adeudado.	\$35.00	\$1.00	\$30.00 para cheque del extranjero y \$10.00 para cheque local

Banco LAFISE BANCENTRO de conformidad con el artículo 40 de "Norma para las Operaciones de Tarjetas de Crédito", resolución No. CD-SIBOIF-629-4-May/26-2010, procede a publicar "Tabla de Costos de Tarjetas de Crédito".

(*) Tasa anual en base a 365 días.
 (**) Para las tarjetas en moneda local el cobro de los cargos se convertirá a córdobas, al tipo de cambio oficial.
 (***) No se cobrará ningún cargo en caso de impugnación.

Para mayor información visite: www.bancolafise.com.ni

Carlos Fernando Álvarez Cabrera
 Ramón Rafael Álvarez Flores



Solicitud de tarjeta de crédito para personas naturales



dinero electrónico

Fecha: Día _____ Mes _____ Año _____ Deudor Fiador

 Visa
 Master Card

Información del Tarjetahabiente Titular

Nombre completo: _____
 Nombre que desea en su Tarjeta de Crédito (17) Espacios. Utilice una casilla por letra. _____
 Cédula de identidad: _____ Fecha de nacimiento: / / Sexo: M F
 Profesión u oficio: _____ Estado civil: _____ Número de dependientes: _____
 Nacionalidad: _____ Celular: _____ Teléfono: _____
 Dirección domiciliar: _____ E-mail: _____
 Casa propia Alquiler Mensualidad _____
 Familiares Hipoteca / Banco Mensualidad _____ Años de residir: _____
 Familiar que no reside con usted: _____ Teléfono: _____
 Dirección: _____

Fuente de Ingresos

Empresa donde trabaja _____ Teléfono _____ Años de servicio _____
 Dirección de la empresa: _____ Cargo _____
 Ingreso mensual _____ Otros ingresos _____ Fuente de otros ingreso _____

Información del Cónyuge

Nombre completo: _____
 Cédula de identidad: _____ Fecha de Nacimiento: / / Sexo: M F
 Profesión u oficio: _____ Nacionalidad: _____ Número de dependientes: _____
 Celular: _____ Teléfono: _____ E-mail: _____
 Empresa donde trabaja _____ Teléfono: _____ Años de servicio _____
 Dirección de la empresa: _____ Cargo: _____
 Ingreso mensual _____ Otros ingresos _____ Fuente de otros Ingresos _____

Referencias Bancarias

	Banco / Compañía	Número de cuenta	Saldo actual
Cuenta corriente <input type="checkbox"/>	_____	_____	_____
Cuenta ahorro <input type="checkbox"/>	_____	_____	_____
Plazo fijo <input type="checkbox"/>	_____	_____	_____

Referencias Crediticias

	Banco / Compañía	Número	Monto	Saldo	Mensualidad
Tarjeta de crédito <input type="checkbox"/>	_____	_____	_____	_____	_____
Préstamo de vivienda <input type="checkbox"/>	_____	_____	_____	_____	_____
Préstamo de vehículo <input type="checkbox"/>	_____	_____	_____	_____	_____
Préstamo comercial <input type="checkbox"/>	_____	_____	_____	_____	_____
Otros préstamos <input type="checkbox"/>	_____	_____	_____	_____	_____

Referencias Personales

Nombre _____	Tiempo de conocerlo(a) _____	Teléfonos _____
Nombre _____	Tiempo de conocerlo(a) _____	Teléfonos _____

Adicional 1

Primer apellido: _____ Segundo apellido: _____ Nombre legal: _____
 Nombre que desea en su Tarjeta de Crédito (17) Espacios. Utilice una casilla por letra. _____ Cédula: _____
 Estado Civil: _____ Sexo: M F Profesión u Oficio: _____ Lugar de Trabajo: _____
 Teléfono Oficina: _____ Dirección Residencia: (Si es diferente al solicitante) _____
 Teléfono Residencia: _____ Parentesco con el solicitante _____

Favor enviar mi correspondencia a

Domicilio: _____
 Apartado Postal: _____ Trabajo: _____
 Otro: _____

Resolución Comité de Crédito

Limite _____
 Autorizo _____

Plan de Asistencia "Soluciones BDF" Autorizo Firma _____

Do y fé que la información que he suministrado a BDF para trámite es verídica y autorizo en forma expresa a dar a conocer, sin necesidad de autorización futura, mi historial de pago a cualquier otra entidad. De igual manera autorizo a solicitar información sobre mi comportamiento financiero en otras instituciones. Esto incluye proporcionar y solicitar información a Centrales de Riesgo o Buró de Crédito que brinden servicios de información crediticia.

Firma del cliente _____
Firma del fiador _____
Firma del adicional 1 _____

R04-DFN-01 / versión: 1

SC:N/A

Carlos F
Ramón

