

## **EL NUEVO REGLAMENTO DE LAS TARJETAS ELECTRÓNICAS**

*Dr. Jorge Enrique Romero Pérez<sup>(\*)</sup>*

Catedrático Humboldt 2010

Premio Rodrigo Facio Brenes, 2010

Profesor de Derecho Económico Internacional

(Recibido 25/06/10; aceptado 10/11/10)

---

(\*) jorgerp10@gmail.com; jorgerp9@yahoo.com

Tels. (00-506)-2250-1160; (00-506)-2259-4844

## RESUMEN

Se ha emitido un nuevo reglamento de las tarjetas electrónicas.

Esta normativa debe conciliar los intereses de las partes de este contrato comercial moderno. Sin duda, los tarjetahabientes son la parte débil de esta relación contractual y debe ser protegida.

Intereses de usura, mayores al 30% deben ser limitados jurídicamente. En el mercado hay tarjetas que cobran más de un 30%. Estos intereses tan altos tienen que ser eliminados del ordenamiento jurídico.

Las tácticas de mercadeo son variadas: devolución de dinero, cash back, de acuerdo a un nivel de puntaje según el uso de la tarjeta; adquisición de bienes y servicios por determinados montos por el uso de la tarjeta, catálogos de bienes y servicios de acuerdo a la misma razón, entrega de cantidades de dinero en efectivo, descuentos en restaurantes y otros comercios si se paga con ciertas tarjetas, etc.

Todavía hace falta una ley que regule adecuadamente estas tarjetas. El reglamento es insuficiente, pero conveniente a los intereses de las entidades emisoras de las tarjetas.

En la gama de puntos de vista para analizar estas tarjetas, me ubico como un tarjetahabiente, desde que estos instrumentos de pago aparecieron en el país.

**Palabras clave:** emisores, intereses, comercio, bancos, consumidores, tarjetas electrónicas.

## ABSTRACT

New regulations of the electronic cards have been issued.

These rules should reconcile the interests of the parties of this modern commercial contract. Certainly, cardholders are the weak element in this contractual relationship, and they must be protected.

Usury interests, over 30%, should be lawfully limited. In the market there are cards charging more than 30%. These interests are so high that they must be eliminated from the body of laws.

Marketing tactics are varied: cash rebate, cash back based on a point system as per the card the level of use; acquisition of goods and services for certain amounts with card use, catalogs of goods and services based on the same system, delivery of cash amounts, discounts in restaurants and other stores when paying with credit cards, etc.

A law is still needed to regulate these cards adequately. The regulations are not enough, but they are convenient to the interests of card issuers.

Within the range of points of view to analyze these cards, I place myself as a cardholder since these payment instruments appeared in the country.

**Key words:** card issuer, interests, commerce, banks, customers, electronic cards.

## **SUMARIO**

Introducción

*Parte I: Aspectos introductorios*

A. *Tarjetas de crédito*

1. Definición
2. Origen histórico
3. Naturaleza jurídica
4. Funciones
5. Partes
6. Contrato de franquicia de la emisión de tarjetas
7. Negocio jurídico complejo
8. Especie de contrato de crédito
9. Caracteres del contrato de emisión de tarjetas
10. Objeto
11. Tarjetas adicionales, anexas, complementarias

B. *Tarjetas de débito*

1. Definición
2. Generalidades

*Parte II: Normativa*

A. *Ley de promoción de la competencia y defensa del consumidor*

1. Cláusulas abusivas
2. Tarjetas de crédito

B. *Nuevo reglamento de las tarjetas de crédito y débito*

1. Objetivo
2. Definiciones
3. Información obligada
4. Forma e interpretación de los contratos de tarjetas electrónicas
5. Requisitos del contrato de tarjeta de crédito
6. Emisión y uso de la tarjeta de débito
7. Publicidad de los modelos de contratos y de folletos informativos
8. Información de servicios accesorios y de beneficios

9. Prohibición de condicionar la contratación
10. Notificación de las modificaciones de los contratos
11. Rechazo de las modificaciones a los contratos
12. Estados de cuenta de la tarjeta de crédito
13. Contenido de los estados de cuenta
14. Cálculo de los intereses, saldos y otros cargos
15. Estados de cuenta de la tarjeta de débito
16. Publicidad idónea
17. Premios y promociones
18. Protección de datos
19. Derecho de acceso, rectificación y cancelación
20. Las máquinas procesadoras de las tarjetas tienen que estar a la vista de los tarjetahabientes
21. Deberes del tarjetahabiente
22. Procedimientos de las reclamaciones de los tarjetahabientes
23. Obligación del MEIC de publicar periódicamente estudios comparativos
24. Prácticas abusivas

Conclusión

Bibliografía

## INTRODUCCIÓN

Se analizarán las *tarjetas electrónicas* que dan lugar al dinero virtual, plástico o electrónico.

Sin duda, la tarjeta electrónica más usada en el mundo es la de crédito. Son millones de *tarjetahabientes* y millones en dólares los que se mueven diariamente mediante este mecanismo electrónico.

En nuestro país no ha sido posible emitir una ley que regule estas tarjetas electrónicas, debido a la presión de los emisores de estas tarjetas para que no exista una normativa con rango de ley. Se comprende que exista un reglamento en este campo, modificable a voluntad del Poder Ejecutivo y con la posibilidad de los empresarios emisores de estas tarjetas, dada la debilidad de los grupos de consumidores en el país. Así, se entiende el abuso contra los tarjetahabientes y los intereses de usura superiores al 30%.

En este aparte introductorio, indicaremos que desde el punto de vista psicológico, es posible que la tarjeta electrónica sea una respuesta a la angustia que siente la persona cuando requiere hacer un pago y se da cuenta que olvidó llevar dinero en efectivo consigo. Esta situación de la persona ante un pago que debe hacer, facilitó la aparición y desarrollo de estas tarjetas.

En su inicio, las tarjetas electrónicas fueron usadas por las clases sociales altas, ricas o adineradas, siendo por ello un distintivo de ubicación social y geográfica, y a su vez de distinción o diferenciación social.

Con el desarrollo del capitalismo, las clases medias también las utilizaron, dándose una ampliación social en el uso de estas tarjetas, valiéndose del criterio financiero de diferentes límites de crédito asignados a cada tipo de tarjeta por las entidades emisoras. Ya el uso de las tarjetas se ha extendido en la sociedad global.

Escribo desde la perspectiva del tarjetahabiente.

## **PARTE I. ASPECTOS INTRODUCTORIOS**

### **A. TARJETAS DE CRÉDITO**

#### **1. Definición**

Convenio por el cual una empresa especializada (bancaria o financiera) conviene con otra (el cliente) en la apertura de determinado crédito, para que esta, exhibiendo el instrumento crediticio que se le provee (tarjeta de crédito) y acreditando su identidad, adquiera bienes o servicios en los comercios que se le indican.

Estas tarjetas funcionan mediante una línea de crédito que concede la entidad financiera a sus clientes respectivos, documentada por el contrato de emisión de la tarjeta, permitiendo al usuario adquirir bienes y servicios hasta un límite determinado (**Rico**, p. 38, 1999).

#### **2. Origen histórico**

##### **Estados Unidos**

Indicaremos las fases o etapas de la evolución histórica.

##### *Primera etapa*

En 1914 la *Western Union* emitió la primera tarjeta de crédito al consumidor, dándole prioridad a sus clientes preferenciales.

La utilización del sistema se extendía coetáneamente a las grandes empresas petroleras (*Texaco y Standard Oil*), que emitieron estas tarjetas para sus clientes habituales y para sus propios empleados o ejecutivos, como métodos de compra y de control de gastos.

Posteriormente, fueron incorporando su uso los grandes almacenes y las grandes tiendas, para extenderse hacia 1940, a las compañías de ferrocarril y líneas aéreas, que expedían tarjetas a ciertos usuarios y que funcionaban con similitud de caracteres.

El comienzo de la década de los cuarenta marca un de crecimiento en la importancia y extensión de su uso. En efecto, en plena Segunda Guerra Mundial, la economía de guerra y su consecuente limitación del crédito significaron una restricción al uso de esos

sistemas, aunque después de la conflagración revivió su uso y difusión, produciéndose un nuevo auge en su desarrollo.

### *Segunda etapa*

En 1950 se funda la tarjeta *American Express*, siendo su creador Henry Wells.

En 1951, iniciando la *segunda etapa* y la adultez del sistema, hace irrupción en el mercado norteamericano la primera empresa emisora de *credit cards* o “tarjetas de crédito” como objetivo propio y específico de la empresa.

Si bien en un principio la tarjeta emitida por aquella empresa pionera *Diners Club*, fundada en 1951, sólo era para muy limitados rubros, a poco de lanzada al mercado fue extendiéndose a un amplio espectro de compras, hasta ser prácticamente admitida como una forma usual de adquisición de gran cantidad de bienes y servicios.

El nacimiento de esta tarjeta está ligada al hecho de que un abogado de New York, Franck McNamara fue a comer a un restaurante en Manhattan, olvidando el dinero en efectivo para hacer el pago.

Esta circunstancia motivó a este abogado a crear una tarjeta de crédito para hacer estos pagos. Esto ocurrió en la costa este de los Estados Unidos. Pero, también en la costa oeste (California), el señor Bloomingdale Jr. funda otra tarjeta bajo el lema “*coma y firme*”. Ambos empresarios unen esfuerzos y crean la tarjeta *Diners Club*.

Este sistema se extendió no solo a nivel nacional sino también internacional, cubriendo su utilización rubros como diversiones, viajes y turismo.

Tal fue el éxito obtenido que otra empresa, originariamente prestataria de servicios de turismo, se lanzó a incorporar aquel nuevo sistema a su operativa, con lo cual surge la tarjeta de crédito de *American Express*, utilizando esta empresa su propia infraestructura de turismo para equiparar la ventaja operacional y comercial lograda por la pionera del sistema *Diners Club*.

En 1952, se crea la tarjeta *Visa*, incorporándose al sistema, en lo que podemos considerar *otra etapa en el desarrollo de ellas*, las entidades bancarias.

Tan grande fue esta evolución que hacia 1982, su solidez financiera y su empuje había comenzado a desplazar a la anterior.

### *Tercera etapa*

Fue tal la importancia adquirida por la operativa canalizada mediante el sistema de tarjetas de crédito, que el propio Congreso de los Estados Unidos de América consideró imprescindible llevar una regulación federal de este instituto.

1968: *Consumer Credit Protection Act* (legislación federal de protección al crédito consumidor).

1970: *Fair Credit Reporting Act* (legislación federal sobre crédito limpio y protegido).

1979: *Fair Credit Billing Act* (legislación federal sobre facturas de crédito limpio).

### *Cuarta etapa*

Esta breve síntesis de la evolución del instituto de la tarjeta de crédito en su país de origen, *Estados Unidos de América* (que es el país líder las tarjetas electrónicas), nos permite apreciar en los hechos como la práctica comercial crea sistemas operativos propios, sin necesidad de intervención o impulso estatal alguno, imponiéndose simplemente por medio de su constante uso, como una costumbre comercial, inducido en todos sus modos y formas operativas por el solo acuerdo de partes, aunque este se hiciera mediante una simple adhesión al sistema, y forzando, las más de las veces, a que la técnica jurídica apurara el paso de la regulación legal y su estudio científico.

### ***Europa***

En lo que respecta a los países continentales europeos fueron recios la admisión del sistema de tarjetas de crédito, su incorporación al sistema local fue mucho más lenta y trabajosa en su desarrollo que la que había logrado en su país de origen, los Estados Unidos de América.

Si bien las primeras empresas especializadas en la operativa de las tarjetas de crédito (*Diners Club* y *American Express*) comenzaron sus operaciones en Europa, después de que se iniciaran sus actividades en los Estados Unidos natal, el arraigo fue más costoso y lento.

## ***Inglaterra***

1951: el *Dining Club Limited* establece relaciones de reciprocidad con el *Diners Club de América*.

1962: el *Dining Club Limited* cambia su nombre por *Diners Club Limited*, al comprar el patrimonio del emisor de tarjetas, Credit Card Facilities Club Limited.

1966: el desarrollo de las tarjetas de crédito se logra a partir del ingreso en esta operativa del Banco Barclay, el cual, por medio de su enorme clientela, empieza a imponer el sistema con su *Barclaycard*.

En este mismo año, se establece *Carte Blanche* (tarjeta estadounidense).

1967: entra al mercado inglés, *American Express* mediante Lloyds Bank y Martins Bank.

## ***Alemania***

1993: el desarrollo del nuevo desarrollo electrónico *Multi-Card-Manager*; procesa transacciones con cualquier tipo de tarjeta de crédito o de débito.

A esta red, en 1994, se le aplicó un sistema inteligente para evitar el fraude. Igualmente, la emisión de tarjetas *Eurocard*, también se utilizan en las cabinas telefónicas (*Telekon*).

En este mismo año, la tarjeta *Visa* era emitida por unos ochenta bancos.

## ***Francia***

Mucho más lento fue el desarrollo en *Francia*, excesivamente adicta al pago efectivo y algo menos al cheque, tal vez como efecto de las dos guerras mundiales que sufrieron. Estos acontecimientos históricos afectaron, también a los demás países europeos.

1954: *Diners Club* entra a este país.

1964: *American Express* ingresa al país galo.

1967: se crea la tarjeta francesa *Carte Blue*, hoy emitida por la mayoría de las instituciones financieras de este país.

1972: unas 130 entidades financieras francesas crean *Le groupement Carte Blue*.

1973: este grupo francés firma acuerdo con el Bank of America respecto del uso de *Visa*.

1974: dicho grupo financiero crea la *Carte Blue Internationale* (en asocio con *Visa Internacional*).

1976: este grupo se adhiere a *Visa Internacional*.

1983: la tarjeta francesa *Carte Verte*, creada por los bancos agrícolas, se asocia con *MasterCard*, por medio de *Eurocard*.

### ***España***

1954: ingresa a este país la tarjeta *Diners Club*, iniciándose como medio de pago en hoteles y restaurantes.

1967: el *Corte Inglés* crea su tarjeta.

1969: *Galerías Preciados* crea su tarjeta.

1970: la empresa de turismo hotelera *Meliá* crea su *tarjeta Club Meliá*.

1971: se introduce en este país, la tarjeta *Visa*, por medio del Banco de Bilbao. La tarjeta *MasterCard* la introduce el Banco de Vizcaya.

1973: el Banco Popular Español crea la tarjeta *Multicard*.

1979: El *Corte Fiel* crea su propia tarjeta. En este año habían cuatro millones de tarjetas.

1992: *American Express* firma un acuerdo con el Banco de Santander para su ingreso en España.

1995: existen nueve millones de tarjetas de débito; y ocho, de crédito.

(*Mugillo*, pp. 1 a 10, 1994; pp. 15 a 18, 1999; *Brabam*, pp. 68-113, 1997; *Collin*, pp. 60 y 108, 1999, pp. 42,80, 1997; *Hill & Thompson*, pp. 109-170; *Campbell*, pp. 167, 307; *Alfaro*, págs. 43 a 57, 1998; *Alfaro*, pp. 10 a 14, 1989; *Cbuliá* y, *Beltrán*, T. I, pp. 137,138, 1999; *Barutel*, pp. 25 a 72, 1997).

### **3. NATURALEZA JURIDICA**

*Existen diversos enfoques para delimitar su naturaleza jurídica. Entre ellos los siguientes:*

#### ***Carta de crédito***

Se asemeja a una carta de crédito y por tanto se le deben aplicar las reglas de esta carta. La *carta de crédito* es aquella que previene a una persona que le dé a otra dinero por cuenta del que suscribe la carta.

#### ***Asunción privativa de deuda***

El emplear la tarjeta como un medio indirecto de concesión de crédito, implica una *asunción privativa de deuda*.

#### ***Medio de pago***

La esencia del contrato de esta tarjeta se debe encontrar en la *función económica y jurídica* principal que otorga el sistema. Esta función es la de proveer un medio de pago, aceptable dentro de un conjunto de comercios o empresas acordados convencionalmente por vía de múltiples contratos de adhesión al sistema, por ser la tarjeta un medio sustitutivo de dinero, se le estima como un medio de pago, formalizada con la firma del titular (o su autorización) (*Romero*, p. 400, 1998).

#### ***Estipulación a favor de terceros***

Al usar esta tarjeta, se lleva a cabo una estipulación a favor de terceros, titulares o usuarios, aceptada por el comerciante adherido, al comprometerse la entidad emisora a pagar el importe que corresponde al precio de dicha adquisición.

### **4. FUNCIONES**

La tarjeta es un instrumento jurídico que permite a su titular realizar determinadas operaciones con el propio emisor o con terceras

personas sustituyendo la necesidad de utilizar dinero en efectivo, cheques u otros documentos mercantiles. Funciona como medio de pago documental, en operaciones con trascendencia económica.

La tarjeta ante todo responde a una necesidad de la sociedad contemporánea.

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 en competencia con otros instrumentos como los cheques, cuya finalidad era distinta y su aceptación no era la deseada en ese tipo de transacciones.

*Funciones económico-sociológicas*

*Funciones jurídicas*

*como instrumento de:*

- |                                      |                              |
|--------------------------------------|------------------------------|
| • desarrollo comercial y financiero  | • identificación             |
| • aseguramiento del sistema de pagos | • pago de las obligaciones   |
| • disposición de efectivo            | • crédito bienes y servicios |
| • uso internacional                  | • giro de fondos             |
|                                      | • garantía de los pagos      |

(*Barutel*, cit., pp. 130 a 148, 1997).

## **5. PARTES**

*Tarjetahabiente*: titular de la tarjeta. Es el que está habilitado para el uso de la tarjeta y quien se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados personalmente o por los autorizados por él mismo (*tarjetahabientes adicionales*).

*Emisor*: entidad financiera, comercial o bancaria que emite tarjetas de crédito, débito o compra; o que haga efectivo el pago.

*Usuario adicional o beneficiario de extensiones*: aquel que está autorizado por el titular para realizar operaciones con tarjetas, a quien el emisor le entrega un instrumento de idénticas características que al titular.

*Proveedor o comercio adberido o afiliado:* aquel que en virtud del contrato celebrado con el *emisor*, proporciona bienes, servicios, obras al *usuario*, aceptando percibir el importe mediante el sistema de las tarjetas.

*Servidor internacional:* por ejemplo *VISA*, *Master Card* o *American Express*. Se trata de la empresa transnacional de tarjetas electrónicas que le da el respaldo respectivo a las entidades *emisoras* en cada país.

*Propietario de la marca:* generalmente el propietario de la tarjeta es también propietario de una organización y un proceso industrial de implantación del sistema de pago, de su *marketing*, publicidad, explotación, tecnología (*know how*), seguridad y control, elementos todos que también pueden ser objeto de cesión parcial o total a terceros. También se le conoce con el nombre de *emisor franquiciador*.

*Fiador:* el que en un contrato de emisión de tarjeta, asume solidariamente, con el tarjetahabiente, las obligaciones derivadas del contrato respectivo frente al emisor. No es beneficiario del uso de la tarjeta.

### ***Derechos del tarjetahabiente***

– *Pertenecer al sistema*

El tarjetahabiente tiene derecho a pertenecer al sistema de la respectiva tarjeta y por ende a los beneficios derivados al mismo.

– *Adquisición de bienes y servicios*

– Realizar la adquisición de bienes y servicios mediante el correcto uso de la tarjeta.

– *Tener acceso a dinero en efectivo*

El tarjetahabiente tiene derecho a retirar a las entidades financieras determinadas cantidades limitadas de dinero para el uso que considere oportuno.

– *Destinario de los servicios que la tarjeta proporcione*

Descuentos en negocios por la compra de bienes y servicios, millas aéreas por recorridos hechos en las respectivas líneas aéreas;

pagos por tarjeta de los servicios de luz eléctrica, agua, teléfono, racsa (uso del internet), etc.

– *Utilizar el crédito que la entidad emisora le concede*

El tarjetahabiente tiene derecho a utilizar la tarjeta hasta por el monto que la entidad emisora le ha otorgado.

– *Estar informado*

El titular de la tarjeta tiene derecho a tener una información actualizada y no solo por el informe mensual, de la situación de la tarjeta.

– *Impugnación de los informes*

Esta información es importante para que el tarjetahabiente pueda impugnar los estados mensuales de la tarjeta, en el caso de que no esté de acuerdo con esos informes.

– *Rescindir el contrato*

El titular de la tarjeta puede dar por terminado el contrato de la tarjeta, y para cambiarse a otra entidad emisora o a optar por no tener más tarjetas (**Wayar**, *cit.*, pp. 176 a 183, 2000).

***Obligaciones del titular de la tarjeta (tarjetahabiente)***

– *Pago de las cuotas*

El tarjetahabiente debe hacer frente al pago a las cuotas correspondientes al uso de la tarjeta y por ende a los montos de la deuda generada por esa utilización.

En lo que respecta a la cuota de afiliación o de entrada, no todas las entidades que proporcionan esas tarjetas, las cobran. En la competencia por afiliación de clientes, hay entidades que conceden la tarjeta sin el pago de afiliación o de entrada.

– *Aspectos financieros de la tarjeta*

El tarjetahabiente debe cumplir con los aspectos del momento, forma de pago y el límite económico disponible de la tarjeta.

– *Correcta utilización de la tarjeta*

El tarjetahabiente debe usar adecuadamente la tarjeta, de conformidad con las cláusulas del respectivo convenio; y, conservarla.

Lo anterior implica el uso personal de la tarjeta. Y, el deber de reportar el robo o extravío de la misma.

– *Confidencialidad del número de la tarjeta*

El tarjetahabiente debe mantener el número de su tarjeta de modo confidencial, para que terceros no puedan hacer mal uso de ella.

– *Tomar las medidas para garantizar la seguridad de la tarjeta*

El tarjetahabiente se preocupará por estar atento a las medidas preventivas que garanticen la seguridad de su tarjeta.

– *Recibir el informe mensual del uso de la tarjeta*

El tarjetahabiente tiene derecho a recibir mensualmente las liquidaciones de los estados financieros del uso de la tarjeta; y, por ende realizar la revisión del informe que la entidad emisora le manda. Ello no obsta para que el titular de la tarjeta solicite información de ella, a la entidad emisora cuando lo considere necesario.

– *Derecho a que la tarjeta le sea repuesta*

Si al titular de la tarjeta le roban, se le extravía o se le deteriora la tarjeta, tiene derecho a que la entidad emisora se la restituya o se la reponga (*Gete-Alonso*, cit., pp. 60 a 66, 1997).

***Derechos de la entidad emisora***

– *Exigir el pago por el uso de la tarjeta*

La emisora tiene el derecho al cobro mensual por el uso de la tarjeta que haga su titular.

– *Fijar el monto máximo por el uso de la tarjeta*

La emisora fija el monto máximo que puede ser usado por el titular.

- *Establecer el modus operandi*

La emisora establece las reglas del procedimiento del funcionamiento del sistema de la tarjeta.

- *Exigir la restitución de la tarjeta*

La emisora tiene el derecho a que el titular le devuelva la tarjeta en el caso de que se extinga la relación contractual.

- *Suspender el uso de la tarjeta o extinguir el contrato*

Si el titular de la tarjeta no cumple con el contrato, la emisora tiene derecho a suspender el uso de la tarjeta y darla por cancelada o a bloquear su utilización.

- *Usar la vía ejecutiva para los cobros*

Si el titular de la tarjeta no paga, conforme al contrato, la emisora puede acudir al Poder Judicial para entablar los procesos ejecutivos correspondientes.

### ***Obligaciones del ente emisor***

- *Mantener vigente y actualizado el sistema*

La emisora debe proteger y mantener operando el sistema en el cual la tarjeta funciona.

- *Enviar mensualmente las liquidaciones financieras de la tarjeta*

La emisora debe remitir mensualmente los informes financieros por el uso de la tarjeta a sus titulares; y, también dar la información que soliciten éstos sobre la situación de sus respectivas tarjetas (*Wayar*, cit., pp. 194 a 200, 2000).

## ***6. Contrato de franquicia de emisión de tarjeta***

El *emisor franquiciador* es el propietario de una marca de tarjetas, generalmente internacional, que otorga a un tercero (*emisor franquiciado*), franquicias para emitir tarjetas de su marca con sujeción

a las condiciones y organización a las que se adhiere mediante el contrato respectivo, llamado de *franquicia de emisión de tarjetas*.

Mediante este contrato el *emisor franquiciador* le concede la licencia del uso de la respectiva marca de tarjeta al *emisor franquiciado*, para que las comercialice.

Se puede definir este convenio como un acuerdo comercial, por el que un empresario propietario de la marca internacional de tarjetas, *concedente*, otorga a otro empresario, *concesionario*, el derecho a usar su marca, procedimientos y servicios en la emisión de sus tarjetas para un determinado territorio, a cambio de un canon y del respeto a las reglas de emisión, uso y de prestación del servicio, establecidas por el *concedente*.

Este convenio contiene una *franquicia de servicios*, por el cual la franquicia se pondrá a disposición del franquiciado para prestar el servicio de emisión de tarjetas a sus clientes. La tarjeta la va a producir el propio emisor franquiciado.

Algunas de las características de este *contrato de franquicia de emisión de tarjetas* son: mercantil, bilateral, consensual, sinalagmático, de empresa, escrito, oneroso, conmutativo, de colaboración, atípico (**Barutel**, cit., pp. 207 a 220, 244, 1997).

## **7. NEGOCIO JURÍDICO COMPLEJO**

No se trata de un solo contrato, sino de varias relaciones jurídicas integradas e interactuantes, razón por la cual llaman a este contrato, como un negocio jurídico complejo.

*Se ha dicho que en esta relación jurídica de la tarjeta de crédito se dan varias relaciones complejas:*

- Entre el servidor internacional y el emisor nacional
- Entre el emisor y el usuario de la tarjeta
- Entre el emisor y el afiliado
- Entre el usuario y el afiliado (**Villegas**, p. 324, 1987).

## **8. ESPECIE DE CONTRATO DE CRÉDITO**

Se trata de una especie de contrato de crédito (**Muguillo**, pp. 19 a 21, 1999).

Estos contratos de crédito son aquellos en los cuales una parte (banco o entidad financiera; en este caso, la *entidad emisora* de la tarjeta) otorga crédito a otra parte (el *titular* de la tarjeta) a cambio de un precio en dinero (**Wayar**, p. 102, 2000).

En lo que atañe al *contrato de crédito* diremos que viene del latín, del participio pasivo del verbo *credere*: creer, dar fe, confiar en préstamo, prestar.

En estos contratos, una parte (generalmente una entidad financiera) otorga crédito a la otra parte. El beneficiario del crédito se obliga a restituir las cantidades de dinero, valores o bienes fungibles; y, a pagar los intereses convenidos.

En estos contratos una entidad financiera, si es el caso, ofrece un respaldo económico por un lapso de tiempo determinado a cambio de un precio.

Estos contratos de crédito, por tanto, son convenios financieros (**Farina**, op. cit., pp. 505 a 507, 1997).

Por lo que respecta estrictamente a la tarjeta de crédito indicamos que el titular se legitima como adherente a la organización emisora y con derecho al crédito que esta le abre (**Farina**, p. 605, 1997).

## **9. CARACTERES DEL CONTRATO DE EMISION DE TARJETA DE CREDITO**

*Innominado*: no existe una ley específica en nuestro país que las regule.

En este aspecto hay que efectuar una precisión de este modo:

No existe en nuestro país una ley de tarjetas electrónicas. Pero sí –a nivel legal– el artículo 611, párrafo segundo, del Código de Comercio; 368, inciso 2) del Código Penal (las tarjetas de crédito o débito quedan equiparadas a moneda) 44 bis de la Ley de protección al consumidor; y, el reglamento respectivo.

*Atípico*: debido a que no corresponde a los contratos históricos o de vieja raigambre. Sí tienen *tipicidad social*, ya que las sociedades las han reconocido e identificado propiamente.

*Consensual*: ya que se perfecciona con el consentimiento de las partes intervinientes en el convenio.

*Plurilateral*: ya que se originan derechos y obligaciones para las partes (entidad financiera, usuario, proveedor de bienes y servicios).

*Sistematizado*: en el sentido de que estos convenios forman un sistema o una red de contratos de tarjeta de crédito.

*Oneroso*: las partes que intervienen obtienen beneficios económicos.

*Conmutativo*: el valor de las diferentes prestaciones se halla determinado en el momento de la celebración del contrato y se presumen equivalentes.

*De adhesión*: por cuanto una de las partes acepta o se adhiere a las cláusulas del convenio que la otra parte le propone.

*Temporal*: en el sentido de hay una ejecución continuada en el tiempo.

*De consumo*: ya que el usuario o titular de la tarjeta, consume bienes y servicios.

*De crédito*: mediante esta tarjeta el usuario disfruta de un crédito.

*De tracto sucesivo*: los efectos de suscripción de una tarjeta de crédito se prolongan en el tiempo.

*No formal*: no se requieren formalidades legales (**Wayar**, pp. 92 a 101, 2000; **Gbersi**, pp. 239, 240, T. 2, 1999).

## **10. OBJETO**

Dar o producir la apertura de un crédito de uso eventual limitado o ilimitado, implica diferir un pago a favor del usuario titular, una garantía de pago y una posibilidad de ampliación de clientela en el

proveedor beneficiado con el acercamiento de la oferta y la demanda que el sistema produce y una directa utilidad pecuniaria, por medio de cánones y comisiones por parte y a favor de la empresa emisora (**Muguillo**, p. 33, 1994).

Este contrato facilita e incentiva el consumo de bienes y servicios, al darles crédito a los usuarios de estas tarjetas (**Wayar**, p. 105, 2000).

## **11. TARJETAS ADICIONALES, ANEXAS, COMPLEMENTARIAS**

Estos son los nombres con los cuales se conocen a estas tarjetas.

Esta tarjeta se emite para una persona a la cual el *titular* autoriza y que este se responsabiliza por el comportamiento comercial de esta tarjeta, que generalmente se otorga, por ejemplo a parientes o familiares (**Farina**, pp. 606 a 608, 1997).

El *usuario adicional* es la persona que está autorizada por el *tarjetahabiente titular* para realizar operaciones comerciales con la tarjeta de crédito; siendo el responsable de los pagos a la empresa emisora, el *titular*; en vista de que el *usuario adicional* no es parte del contrato de emisión de esta tarjeta. La tarjeta que usa el *usuario adicional* es idéntica a la que utiliza el *usuario titular* (**Muguillo**, p. 37, 1999; **Wayar**, p. 104, 2000; **Etcheverry**, pp. 206, 207, 1994).

En el mercado de tarjetas pueden coexistir tarjetas de sus titulares y tarjetas adicionales.

*La legitimidad que da la tarjeta adicional* es doble también:

- a) *Activa*, pues el tenedor de la tarjeta adicional puede adquirir bienes o servicios en los negocios afiliados al sistema; y,
- b) *Pasiva*, en el sentido de que el comerciante del negocio afiliado tiene el deber de entregar lo pedido por el *tarjetahabiente* y si lo desea puede pedirle al *tarjetahabiente* una identificación personal (cédula de identidad, tarjeta de identidad, pasaporte, por ejemplo). Lo cual también puede hacer respecto del titular de la tarjeta (**Farina**, cit., pp. 606 a 609, 1997).

El hecho de tener para su uso una tarjeta adicional, no convierte al tenedor de esta tarjeta en avalista o fiador del titular de la tarjeta; éste

es quien ha firmado un contrato de emisión de tarjeta de crédito con la respectiva entidad emisora. Los han firmado con esta entidad, en calidad de fiadores o avalistas, sí tienen esa responsabilidad ante la emisora de la tarjeta.

## **B. TARJETA DE DÉBITO**

### **1. DEFINICION**

Son aquellas tarjetas o dinero plástico que permiten a sus *tarjetahabientes* realizar operaciones comerciales en los negocios afiliados, de modo *cash*, es decir, al contado. Dinero que se descuenta inmediatamente hecha la operación negocial de los fondos que tenga el *tarjetahabiente* en la entidad bancaria o financiera respectiva.

*Se puede definir* como aquella tarjeta que da acceso a la cuenta bancaria del poseedor en la que repercutirán las operaciones realizadas mediante la tarjeta, lo cual se hace inmediatamente o en el caso de una operación electrónica *off-line* después de un corto período.

### **2. GENERALIDADES**

Esta tarjeta da acceso a la cuenta bancaria de su poseedor de la tarjeta, en la que repercutirán las operaciones realizadas por ésta, de modo inmediato (**Rico**, p. 39, 1999).

En esta clase de tarjeta, en el contrato respectivo la entidad emisora y gestora de la tarjeta, entidad financiera, se obliga, frente al titular de la tarjeta, a facilitar la realización de operaciones bancarias en su cuenta a través de la red de cajeros automáticos y/ o pagar, con cargo a la cuenta bancaria que el titular tiene abierta en la entidad financiera, las facturas que le presenten al cobro los establecimientos afiliados, por las adquisiciones efectuadas en ellos mediante la utilización de la tarjeta. El titular se obliga a mantener una cantidad de dinero suficiente en la cuenta corriente para enfrentar los pagos respectivos. A este contrato también se le conoce como de caja abierta por ser *cash*, al contado.

En la comunicación de la *Comisión al Consejo de la comunidad Europea* del 12 de enero de 1987, anexo, punto 4.2 se afirma que la *tarjeta de débito* da acceso a la cuenta bancaria del poseedor en la que repercutirán las operaciones realizadas mediante la tarjeta y esto se hará de modo inmediato o después de un período muy corto) (**Gete-Alonso**, cit., pp. 67 y 68, 1997).

El informe (en cumplimiento del artículo 44 bis de la **Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor y sus reformas**, N.º. 7472. 1995), sobre *tarjetas de crédito*, del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), de mayo del 2010 (tarjetas de crédito) hecho por *Jorge Hidalgo*, da esta información, que selecciono (<http://www.meic.go.cr/esp2/noticias/tarjetas.asp>):

Cantidad de emisores de tarjetas: 29

Cantidad de tarjetas de crédito emitidas: 404

Intereses que se cobran en colones, en tarjetas de crédito: de 17.75 % a 54%

Intereses que se cobran en dólares, en tarjetas de crédito: de 11.50 % a 42%

Cantidad de tarjetas de crédito en manos de tarjetahabientes: 766.874

(no se incluyen los datos de Credomatic de Costa Rica S.A. ni de Coopemex RL)

*Beneficios de tarjetas de crédito:*

Servicio de tarjeta de llamadas telefónicas

Seguro para viajes

Seguros de asistencia médica

Reemplazo de tarjeta en 24 hs. en cualquier parte del mundo

Cambio de cheques en el extranjero

Extra financiamiento

Acceso a salas especiales en aeropuertos

Servicio *conciierge*

Catálogo de descuentos

Servicios bancarios integrados

Boletín informativo

Sucursal de internet

Seguro alquiler de autos

Servicio telefónico automatizado

Programa de lealtad (puntos, millas y similares)

También, hay entidades bancarias que ofrecen el servicio de comprar las deudas adquiridas por el uso de las tarjetas de créditos.

Para *tarjetas de débito*, Hidalgo da esta información con fecha de junio 2010:

Cantidad de tarjetas de débito: 236

*Beneficios de tarjetas de crédito:*

Acceso a sucursal electrónica

Programa de lealtad (puntos, millas y similares)

Centro de servicio al cliente: 24 horas

Servicios bancarios integrados

Seguro de accidentes para viajes  
Programa seguro robo y fraude  
Programa de promociones  
Reemplazo de tarjeta en cualquier parte del mundo  
Servicio *conciierge*  
Cuota de cheques a girar sin costo

## **PARTE II. NORMATIVA**

### **A. LEY DE PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR N° 7472. 1995. Cap. 5. Defensa efectiva del consumidor**

Este numeral 42, se refiere al tema de las cláusulas abusivas incorporados en los contratos de adhesión.

#### 1. *Cláusulas abusivas en contratos de adhesión.* Art. 42.

En los contratos de adhesión, sus modificaciones, anexos o adenda, la eficacia de las condiciones generales está sujeta al conocimiento efectivo de ellas por parte del adherente o a la posibilidad cierta de haberlas conocido mediante una diligencia ordinaria.

Son *abusivas y absolutamente nulas* las condiciones generales de los contratos de adhesión, civiles y mercantiles, que:

- a) Restrinjan los derechos del adherente, sin que tal circunstancia se desprenda con claridad del texto.
- b) Limiten o extingan la obligación a cargo del *predisponente*.
- c) Favorezcan, en forma excesiva o desproporcionada, la posición contractual de la parte *predisponente* o importen renuncia o restricción de los derechos del adherente.
- d) Exoneren o limiten la responsabilidad del *predisponente* por daños corporales, cumplimiento defectuoso o mora.
- e) Faculten al *predisponente* para rescindir unilateralmente el contrato, modificar sus condiciones, suspender su ejecución, revocar o limitar cualquier derecho del *adherente*, nacido del contrato, excepto cuando tal rescisión modificación, suspensión, revocación o limitación esté condicionada al incumplimiento imputable al último.
- f) Obliguen al adherente a renunciar con anticipación a cualquier derecho fundado en el contrato.
- g) Impliquen renuncia, por parte del adherente, a los derechos procesales consagrados en el Código Procesal Civil o en leyes especiales conexas.

- h) Sean ilegibles.
- i) Estén redactadas en un idioma distinto del español.
- j) Que no indiquen las condiciones de pago, la tasa de interés anual por cobrar, los cargos e intereses moratorios, las comisiones, los sobreprecios, los recargos y otras obligaciones que el usuario quede comprometido a pagar a la firma del contrato.

Son abusivas y relativamente nulas, las cláusulas generales de los contratos de adhesión que:

- a) Confieran, al *predisponente*, plazos desproporcionados o poco precisos para aceptar o rechazar una propuesta o ejecutar una prestación.
- b) Otorguen, al *predisponente*, un plazo de mora desproporcionado o insuficientemente determinado, para ejecutar la prestación a su cargo.
- c) Obliguen a que la voluntad del adherente se manifieste mediante la presunción del conocimiento de otros cuerpos normativos, que no formen parte integral del contrato.
- d) Establezcan indemnizaciones, cláusulas penales o intereses desproporcionados, en relación con los daños para resarcir por el adherente.

En caso de incompatibilidad, las condiciones particulares de los contratos de adhesión deben prevalecer sobre las generales. Las condiciones generales ambiguas deben interpretarse en favor del adherente.

En este numeral 44 bis, se hace relación a las tarjetas de crédito.

## 2. *Tarjetas de crédito: Artículo 44 bis.*

Además de las disposiciones del *artículo 42 de esta ley*, los emisores de tarjetas de crédito deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Entregar, al firmar el contrato, un folleto explicativo que precise el mecanismo para determinar la tasa de interés, los saldos promedios sujetos a interés, la fórmula para calcularlos y los supuestos en los que no se pagará dicho interés.
- b) Presentar explícitamente, en los estados de cuenta, el desglose de los rubros que el usuario debe pagar. En rubros separados deben mantenerse el principal, los intereses financieros, los intereses moratorios, los recargos y las comisiones, todos correspondientes al respectivo período del estado de cuenta.

- c) Mostrar la tasa de interés cobrada en el período.
- d) Informar a sus *tarjetahabientes*, en el estado de cuenta inmediato posterior, acerca de las modificaciones del contrato original y los adenda o anexos para que puedan determinar si mantienen la relación contractual o no. Si el *tarjetahabiente* no mantiene la relación contractual, el emisor sólo podrá cobrar el pasivo pendiente con la tasa de interés vigente previa a la modificación propuesta por el emisor.

Conforme a lo dispuesto en el inciso b) del artículo 33 de esta ley, el *Ministerio de Economía, Industria y Comercio* estará obligado a publicar trimestralmente, en los medios de comunicación colectiva de mayor cobertura, un *estudio comparativo de tarjetas de crédito* que incluya como mínimo: tasas de interés financieras y moratorias, comisiones y otros cargos, beneficios adicionales, cobertura, plazos de pago y grado de aceptación.

**B. EL NUEVO REGLAMENTO DE LAS TARJETAS DE CREDITO Y DEBITO. Decreto Ejecutivo N° 35867-MEIC del 30 de marzo del 2010.**

*Rige a partir de su publicación en La Gaceta No. 62, alcance a la Gaceta del martes 30 de marzo del 2010. Este reglamento sustituye al anterior reglamento del Decreto Ejecutivo N°. 28712 – MEIC (Gaceta No. 122, lunes 26 de junio 2000).*

El artículo 39 de este reglamento del 2010, expresa que se derogan 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*”.

Indicaremos algunos de los artículos de este nuevo reglamento.

**1. Objetivo.–Artículo 1°.**

*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.*

Se delimita de esta forma el objetivo del reglamento.

Interesa destacar las *definiciones* que proporciona este reglamento, por la utilidad funcional que tienen, en su *numeral 2*.

## **2. Definiciones.—Artículo 2º.**

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 incluir 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 regirá 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 cliente 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.

### 3. Información obligada

Uno de los temas relevantes en esta normativa es el que se refiere a la *información*, con el fin de proteger a los tarjetahabientes.

El emisor de las tarjetas, tiene la obligación de informar acerca de las tarjetas de crédito y de débito, para la cual confeccionará un folleto o *brochure*, con las características que el siguiente *numeral 3* señala.

#### **Obligaciones de información.—Artículo 3°.**

*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 reclamos, así como la unidad o persona encargada para la resolución de controversias.*
4. *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.*

Es un elemento importante en estos contratos la forma como la interpretación, pues se han cometido abusos en este renglón.

El numeral 4 manda que las condiciones contractuales respectivas deben ser claras y precisas para no confundir o engañar al tarjetahabiente, en sentido preciso; y, en sentido amplio a los consumidores. Se establece que en caso de duda, se debe interpretar a favor de los consumidores, como en toda relación jurídica se utiliza el *in dubio pro* (operario, naturaleza, consumidor, inquilino, imputado, estudiante, etc.).

#### **4. Forma e interpretación de los contratos de las tarjetas electrónicas.–Artículo 4º.**

*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.*

Este contrato presenta requisitos de forma y de fondo, que el reglamento hace bien en distinguirlos.

Estos requisitos son de la tarjeta de crédito y el reglamento los distingue de *forma* y de *fondo*.

#### **5. De los requisitos del contrato de tarjeta de crédito.–Artículo 5º.**

*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, reclamos 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), entendiendo 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 tarjetabiente, 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 tarjetabiente.*
- 2.17. *Periodicidad con la que se entregará el estado de cuenta.*
- 2.18. *Procedimiento para la impugnación de cargos no autorizados por el tarjetabiente 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 tarjetabiente 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 tarjetabiente.*

Parte del deber de informar adecuadamente a los tarjetahabientes, lo manda el numeral 6 de este reglamento en lo que corresponde a las tarjetas de débito.

## **6. De las disposiciones sobre emisión y uso de tarjetas de débito.—Artículo 6°.**

*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 aborro o en cualquier otro documento que para este fin disponga el emisor.*

En el mismo sentido de una información pertinente está el mandato del *numeral 12*, cumpliendo el principio de transparencia.

## **7. Publicación de contratos.—Artículo 7°.**

*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.*

La exigencia de la información a los tarjetahabientes cubre lo relativo a los llamados beneficios y accesorios adheridos al uso de las tarjetas.

## **8. Información de servicios accesorios y beneficios.—Artículo 8°.**

*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).*

### *9. Prohibición de condicionantes*

Igualmente, por el abuso que se ha dado en el comercio de las tarjetas citadas, los emisores de éstas, ponían condicionantes al contrato con los tarjetahabientes.

## **Sobre la prohibición de condicionar la contratación.—Artículo 9°.**

*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.*

#### 10. *Modificación de contratos*

Se ha querido limitar el abuso en la modificación de los contratos originales de las tarjetas, imponiendo la obligación al emisor de la tarjeta de información con todo detalle sobre este aspecto.

#### **Modificaciones de los contratos.—Artículo 10.**

*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,*
3. *Fecha máxima para rechazar la modificación,*
4. *La dirección física, apartado postal, número de fax o dirección electrónica donde el tarjetahabiente podrá enviar la comunicación del rechazo a la modificación, y*
5. *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.*

#### 11. *Rechazo de las modificaciones a los contratos*

En el tema del rechazo de las modificaciones a los contratos, se establece un silencio positivo en contra del tarjetahabiente, pues si éste se queda callado cuando le notificación del cambio en el contrato respectivo, al no contestar dentro del plazo pertinente, se entiende que lo acepta.

### **Rechazo de las modificaciones a los contratos.—Artículo 11.**

*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.*

#### **12. Estados de cuenta de la tarjeta de crédito**

*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.*

Los estados de cuenta son importantes para los tarjetahabientes, pues esto les permite realizar una adecuada planificación financiera.

### **De los estados de cuenta.—Artículo 13.**

*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 aborro 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.*

#### **13. Contenido de los estados de cuenta**

Precisamente, los estados de cuenta de las tarjetas de crédito, deben tener al como contenido mínimo una serie de datos relevantes para el tarjetahabiente.

### **Del contenido del estado de cuenta de la tarjeta de crédito.—Artículo 14.**

*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 incluya 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.
14. Cálculo de los intereses, saldos y otros cargos

Este numeral 15 precisa una información financiera fundamental para los tarjetahabientes, indicando el numeral 16 información también importante.

### **Sobre el cálculo de los intereses, saldos y otros cargos.—Artículo 15.**

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 tanto, para la aplicación de los mismos no podrá utilizarse el modelo geométrico.

(Nota: Se da un rechazo al anatocismo).

- 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.

15. *Estados de cuenta de la tarjeta de débito.*

Por lo que atañe a la *tarjeta de débito*, el numeral 19 manda que el estado de cuenta debe contener una información fundamental.

**Del Contenido del Estado de Cuenta de la Tarjeta de Débito.—Artículo 19.**

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 incluya 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 incluirse cargos no establecidos o previstos en el contrato y sus modificaciones.

#### 16. *Publicidad idónea.*

El numeral 20 atañe a la publicidad destinada a los usuarios, la cual no debe ser engañosa ni falsa, en razón de lo cual esa publicidad debe cumplir con una serie de principios.

#### **Publicidad.—Artículo 20.**

*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.*

#### **17. Premios y promociones.—Artículo 21.**

*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.*

Su segundo párrafo establece que los premios y promociones deben tener a disposición de los usuarios, clientes, consumidores o de los tarjetahabientes, la información completa y veraz.

#### **18. Derecho a la Protección de Datos.—Artículo 22.**

Este numeral se refiere a la protección de los datos personales de los usuarios.

#### **19. Derechos de acceso, rectificación y cancelación.—Artículo 23.**

Manda que los usuarios tienen derecho al acceso, rectificación y cancelación de información contenida en la base de datos respectiva, lo cual lo refuerza el numeral 24.

El numeral 25 manda lo referente a la protección de datos personales y los medios electrónicos para efectuar transacciones por estos medios, con márgenes de seguridad idóneos.

#### **20. Máquinas procesadoras de tarjetas a la vista de los tarjetahabientes.**

El numeral 27 **sobre dispositivos para procesar transacciones**, manda que las máquinas para insertar las tarjetas electrónicas, los tarjetahabientes deben tenerlas a la vista, ya que en muchos comercios estas máquinas escapan a la vista de los usuarios, con el

peligro de las estafas o la duplicación de las tarjetas, lo cual se da con alguna frecuencia.

He sido testigo de negocios a los cuales he ido que las máquinas de insertar las tarjetas están ocultas, principalmente en los lugares que venden comida.

En la práctica, no en el papel de estos reglamentos, este es un aspecto vital para evitar los engaños a los tarjetahabientes.

Por ello copio lo que manda este numeral 27:

*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.*

En virtud de lo anterior, el numeral 29 manda que:

*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.*

En la práctica será bueno constatar la aplicación de esta normativa.

21. *Deberes de los tarjetahabientes.*

A su vez, el numeral 30 establece los deberes del tarjetahabiente.

### **Deberes del tarjetahabiente.—Artículo 30.**

*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 tarjetabiente.*
- b) *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 adquiriera 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 tarjetabiente.*
- j) *Reportar al ente emisor el robo o pérdida de la tarjeta, una vez conocido el hecho.*

El servicio, que debería ser efectivo al cliente, (y, no teórico, como lo he constatado en más de una ocasión) se establece en el numeral 31:

*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 cliente 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 tarjetabientes por medios suficientes y claros que les permitan accederlas de manera ágil y oportuna.*

Los tarjetahabientes deben luchar para hacer realidad esta clase de normas, pues a nivel de propaganda se habla de plataformas de servicios al cliente, pero lo que se da en la realidad son prácticas burocráticas contrarias a los intereses del cliente, usuario, consumidor, tarjetahabiente.

22. *Reclamaciones de los usuarios.*

Otro artículo que pudiera ser un saludo a la bandera, es el relativo a las reclamaciones y sus procedimientos, a los cuales se refieren los *numerales 32 y 33*.

**Reclamaciones de los usuarios.—Artículo 32**

*Los usuarios tienen derecho a reclamar 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 reclamaciones.*

*En los casos de reclamaciones 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 reclamación.*

*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.*

**Procedimiento de las reclamaciones.—Artículo 33.**

*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.*

23. *Obligación del MEIC de publicar periódicamente estudios comparativos*

Otra buena intención de información está en el *numeral 34*, el deseo es que se cumpla para provecho de los usuarios o tarjetahabientes:

### **De la información para el estudio comparativo.—Artículo 34.**

*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.*
- b) 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 declaración 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”.*

#### 24. *Prácticas abusivas*

Este capítulo IX sobre las disposiciones finales y transitorias, es el fruto de las denuncias y de las malas prácticas de los emisores de las tarjetas, no por casualidad están en el reglamento.

### **Sobre las prácticas abusivas en las cobranzas.—Artículo 35.**

*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.*

## CONCLUSIÓN

En nuestro país no existe una legislación o ley marco en cuanto a cuanto a estas tarjetas electrónicas. Sí existe un proyecto de ley, expediente 27.210, con el título de: *Ley Reguladora del Mercado de Tarjetas de Crédito y de Débito*, en el Poder Legislativo.

Considero que es procedente promulgar ley marco que incluya no solo estas tarjetas sino también los demás contratos modernos.

Sin duda un aspecto relevante en la relación jurídica que encierra este contrato es la protección efectiva del *tarjetahabiente*, la parte débil en este convenio, estando mucho más expuesto a los abusos cuando utiliza la tarjeta electrónica vía *internet*, en ese campo amplio denominado *comercio electrónico*.

Hoy las opciones para adquirir una tarjeta de crédito son muy variadas, con características para todos los gustos.

El mercado está repartido entre 29 emisores de tarjetas de crédito en un mercado cada vez más saturado. Para las tarjetas de débito hay 25 emisores.

En estas líneas a modo de conclusión, sobre estas tarjetas, conviene indicar que, obviamente, son mucho más que “dinero plástico” o “electrónico”.

En esta guerra comercial por cazar clientes o tarjetahabientes, algunos bancos hacen publicidad señalando los beneficios de las tarjetas.

Por otra parte, considero que cobrar más de un 30% de intereses, por el uso de las tarjetas electrónicas es *usura*; sin embargo, el poder financiero de los dueños del negocio de estas tarjetas imposibilitan alguna sanción por este cobro usurario. De igual manera estos centros de poder económico han impedido que se de una ley que regule estos intereses, pues a los propietarios de este negocio les conviene que sea un reglamento el que sea la normativa tarjetaria, pues así es más fácil presionar al Poder Ejecutivo en su beneficio, dada la debilidad de las agrupaciones de consumidores, clientes y tarjeta-habientes.

Efectivamente el artículo 236 del *Código Penal*, que se refiere al *delito de usura* como cualquier ventaja pecuniaria evidentemente desproporcionada con su prestación. Este delito queda en letra muerta.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, Dennis. **Proyecto de ley para la regulación de la tarjeta de crédito** (San José, tesis de licenciatura en derecho, UCR, 1989).
- Alfaro, María. **Necesidad de una regulación para sistema contractual de tarjeta de crédito frente a la realidad nacional**. (San José, tesis de licenciatura en Derecho, UCR, 1998).
- Alvarez, Marianela. **Contratos de adhesión y cláusulas abusivas** (San José: Revista Judicial, No. 91, 2009).
- Arce, Javier. **Contratos mercantiles atípicos** (México: Porrúa, 2004).
- Arguedas, Olman et al. **La tarjeta de crédito** (San José, CONAMAJ, 1998).
- Barrantes, Jaime. **Comercio electrónico y tarjeta de crédito** (San José, Iustitia, N°. 162-163, 2000).
- Barutel, Carles. **Las tarjetas de pago y de crédito** (Barcelona, Bosch, 1997).
- Bollini, Carlos; Mario Goffan. **Tarjetas de crédito** (Buenos Aires: Abeledo-Perrot, 2000).
- Braham, Carol. **Pocket Business Dictionary** (New York, Random House, 1997).
- Calderón, David. **Comercio electrónico** (México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2010).
- Campbell, Henry et al. **Black's Law Dictionary** (Minneapolis: West Publishing, 1983).
- Castrillón, Víctor. **Contratos mercantiles** (México: Porrúa, 2002).
- Chulia, Eduardo; Teresa Beltrán. **Aspectos jurídicos de los contratos atípicos** (Madrid, Bosch, T. I, 1999).
- Collin, P.H. **Dictionary of Law** (London: Peter Collin Publishing. 2000).
- Dictionary of Business** (London: Peter Collin Publishing. 1999).
- Correa, Giselle y Mónica Hise. **Tarjetas de débito y de crédito** (Argentina, Rosario. Editorial Jurídica Nova, Tesis, 2007).
- De Miguel, Pedro. **Derecho del comercio electrónico** (México: Porrúa, 2005).
- Elías, Edgar. **La contratación por medios electrónicos** (México: Porrúa, 2010).
- Etcheverry, Raúl. **Derecho Comercial y Económico** (Buenos Aires, Astrea, 4 tomos, 1994, 1995, 1997, 2000).
- Formas jurídicas de la organización de la empresa** (Buenos Aires, Astrea, 1995).

- ROMERO PÉREZ: El nuevo reglamento de las tarjetas electrónicas
- Farina, Juan. **Contratos comerciales modernos** (Buenos Aires, Astrea, 1997).
- Defensa del consumidor y del usuario** (Buenos Aires, Astrea, 2000).
- Gete-Alonso, Carmen. **Las tarjetas de crédito** (Madrid, Marcial Pons, 1997).
- Estructura y función del tipo contractual** (Barcelona, Bosch, 1979).
- Hill, Gerald & Kathleen Thompson **Real Life Dictionary of The Law** (Los Angeles, USA.: General publishing Group, 1995).
- Keón, Soyla **Contratos mercantiles** (México: Oxford, 2003).
- López-Cabana, Roberto (coord.) **Contratos especiales en el siglo XXI** (Buenos Aires, Abeledo-Perrot, 1999).
- Lorenzetti, Ricardo. **Comercio electrónico** (Buenos Aires, Abeledo-Perrot, 2001).
- Tratado de los contratos** (Buenos Aires, Rubinzal-Culzoni, eds., 3 tomos, 2000).
- Manaut, Carlos. **Las tarjetas de pago y crédito** (Barcelona: Bosch, 1997).
- Manavela, Carlos. **La tarjeta de crédito en el derecho costarricense** (San José: Iustitia, N°. 12, 1987).
- Mestre, Jacques. **Droit commercial** (Paris, LGDJ, 1999).
- Mosset, Jorge. **Contratos** (Buenos Aires, Rubinzal-Culzoni, eds., 1998).
- Cómo contratar en una economía de mercado** (Buenos Aires, Rubinzal-Culzoni, eds., 1996).
- Muguillo, Roberto. **Régimen de la tarjeta de crédito** (Buenos Aires, Astrea, 1999).
- Paolantonio, Martín. **Régimen legal de la tarjeta de crédito** (Buenos Aires, Eds. Rubinzal-Culzoni, 2000).
- Parajeles, Gerardo. **Cuadernos de jurisprudencia. Tarjeta de crédito y pagaré** (San José: Investigaciones Jurídicas, S.A. 2004).
- Pérez, Bernardo. **Contratos civiles** (México: Porrúa, 2010).
- Pérez-Serrabona, José; Luis Fernández. **La tarjeta de crédito** (Granada, Ed. Comares, 1993).
- Puelma, Alvaro. **Contratación comercial moderna** (Santiago, Chile: Editorial Jurídica de Chile, 1999).

- Puig, Juan. **Las tarjetas de crédito** (Madrid: Editorial Acento, 2001).
- Rico, Mariliana. **Naturaleza jurídica, características, clasificación de las tarjetas electrónicas** (San Cristóbal-Venezuela, Universidad Católica del Táchira, Revista Tachirensis de Derecho, N°. 11, 1999).
- Rinessi, Antonio. **Tarjeta de crédito** (Buenos Aires, Ed. Mario Viera, 1999)
- Romero-Pérez, Jorge Enrique. **Contratos Económicos modernos** (San José: BID. Poder Judicial, 2004).
- Los derechos del consumidor** (San José: Universidad de Costa Rica. Colegio de Abogados, Revista de Ciencias Jurídicas No. 100, 2003).
- Reflexión en torno al tema de “Derecho y Economía”** (San José: Universidad de Costa Rica. Colegio de Abogados, Revista de Ciencias Jurídicas No. 122, 2010).
- Romero, José. **Manual de Derecho Comercial** (Buenos Aires, Depalma, 1998).
- Salas, Évelyn; Jaime Barrantes **La cláusula de intereses en un contrato de tarjeta de crédito** (San José, Mundo gráfico, 1997).
- Sánchez, Amelia. **El sistema de tarjeta de crédito** (Granada: Comares, 2006).
- Sarmiento, Hernando. **La tarjeta de crédito** (Bogotá, Temis, 1973).
- Simon, Julio. **Tarjeta de crédito** (Buenos Aires, Astrea, 1992).
- Sosa, Enrique. **Tarjeta de crédito, una cuenta corriente** (Buenos Aires, Astrea, 1992).
- Stiglitz, Gabriel. **Protección jurídica del consumidor** (Buenos Aires: Depalma, 1990).
- Stiglitz, Rubén; Gabriel Stiglitz. **Contratos por adhesión, cláusulas abusivas y protección al consumidor** (Buenos Aires, Depalma, 1985).
- Vázquez, Roberto; y, Oscar Romero. **Protección y defensa del consumidor** (Buenos Aires: Depalma, 1994).
- Villegas, Carlos. **Manual de Derecho Bancario** (Santiago de Chile, Ed. Ediar-Conosur, 1987).
- Wayar, Ernesto. **Tarjeta de crédito y defensa del usuario** (Buenos Aires, Astrea, 2000).