

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

"POSIBILIDADES DE TIPIFICACIÓN Y CONSECUENCIA JURÍDICA DEL ACOSO U
HOSTIGAMIENTO PARA LA COBRANZA DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA REPÚBLICA
GUATEMALA"
TESIS DE GRADO

JESSICA MICHELLE ORELLANA PÉREZ
CARNET 20073-09

SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, SEPTIEMBRE DE 2017
CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

"POSIBILIDADES DE TIPIFICACIÓN Y CONSECUENCIA JURÍDICA DEL ACOSO U
HOSTIGAMIENTO PARA LA COBRANZA DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA REPÚBLICA
GUATEMALA"
TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

POR
JESSICA MICHELLE ORELLANA PÉREZ

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, SEPTIEMBRE DE 2017
CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

DECANO: DR. ROLANDO ESCOBAR MENALDO

VICEDECANA: MGTR. HELENA CAROLINA MACHADO CARBALLO

SECRETARIO: LIC. CHRISTIAN ROBERTO VILLATORO MARTÍNEZ

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. HECTOR MANUEL LOPEZ CANTORAL

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. OLGA MARIBEL TELLO

LICENCIADO
HECTOR MANUEL LOPEZ CANTORAL
ABOGADO Y NOTARIO

Cobán, A.V. 25 de Mayo de 2017.

Doctor
Rolando Escobar Menaldo
Decano
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad Rafael Landívar.

Respetable Doctor Menaldo.

Con la deferencia del caso, me dirijo a usted con el objeto de rendir dictamen en mi calidad de Asesor del Trabajo de Tesis titulado: "POSIBILIDADES DE TIPIFICACIÓN Y CONSECUENCIA JURÍDICA DEL ACOSO U HOSTIGAMIENTO PARA LA COBRANZA DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN LA REPÚBLICA DE GUATEMALA" el cual ha sido elaborado por la estudiante JESSICA MICHELLE ORELLANA PÉREZ, con carné universitario número 2007309.

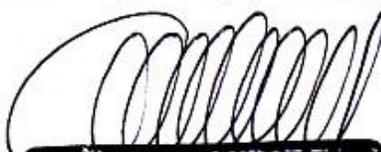
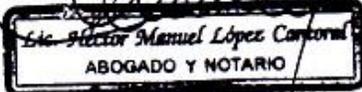
En mi calidad de asesor considero que la temática abordada en el presente trabajo de tesis, es de gran importancia para el estudio y análisis de las posibilidades de tipificación y consecuencia jurídica del acoso u hostigamiento para la cobranza de la tarjeta de crédito en la República de Guatemala; lo cual representa un interés específico por mejorar las situaciones abordadas, que podrían aplicarse a la actualidad nacional en ese tema.

La redacción de este trabajo es adecuada, técnica y jurídicamente correcta, la metodología cumple con los pasos necesarios del análisis, de esta forma se elaboró el trabajo con seriedad, dedicación y rigurosidad científica, se utilizaron la bibliografía y la documentación. Las conclusiones y recomendaciones son congruentes con el contenido del trabajo de tesis. En cuanto a la bibliografía empleada pude comprobar que la misma ha sido la correcta y suficiente.

Por lo anterior DICTAMINO FAVORABLEMENTE como Asesor, estimando que el trabajo de tesis cumple con todos los requisitos establecidos en el normativo respectivo.

Agradeciendo su atención a la presente; aprovecho la oportunidad para suscribirme,

Atentamente,

7ª. Avenida 1-22 Zona 1
Telefax: 79513226
lic_cantoral@yahoo.com
Cobán, Alta Verapaz

Edificio Coopsama
2do Nivel Local 2-1
Teléfono: 7953-9419
Tactic, Alta Verapaz

Licenciada

Olga Maribel Tello

Abogada y Notaria

2ª, calle 7-55A zona 4, Cobán, Alta Verapaz

Cobán, Alta Verapaz, 21 de Septiembre de 2017.

Doctor
Rolando Escobar Menaldo
Decano
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad Rafael Landívar.

Respetable Doctor Menaldo

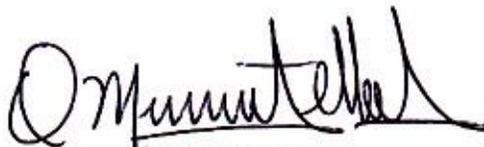
Por el presente medio me dirijo a usted con el objeto de hacer de su conocimiento que procedí a realizar la **Revisión de Forma y Fondo** a que se refiere el Instructivo de Tesis de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Rafael Landívar, del Trabajo de tesis titulado **"Posibilidades de Tipificación y Consecuencia Jurídica del Acoso u Hostigamiento para la Cobranza de la Tarjeta de Crédito en la República de Guatemala"**, elaborado por la estudiante **Jessica Michelle Orellana Pérez**.

Durante el proceso de revisión, surgieron varias correcciones a la estudiante Jessica Michelle Orellana Pérez, quien cumplió con presentar las mismas dentro del plazo establecido en el Instructivo de Tesis de esa Facultad. En tal virtud, considero que el contenido de la referida tesis se encuentra estructurada conforme los requerimientos y regulaciones de la Universidad Rafael Landívar para el efecto.

Por lo expuesto, emito **DICTAMEN FAVORABLE SOBRE LA PERTINENCIA DE EMITIR LA ORDEN DE IMPRESIÓN** a favor del trabajo de tesis elaborado por Jessica Michelle Orellana Pérez a efecto que se continúe con el procedimiento establecido por la Universidad.

Habiendo cumplido con el encargo encomendado por esa Facultad, me suscribo con muestras de mi consideración y respeto.

Atentamente,



Olga Maribel Tello
Licenciada
Olga Maribel Tello
Abogada y NOTARIA



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante JESSICA MICHELLE ORELLANA PÉREZ, Carnet 20073-09 en la carrera LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES, del Campus de La Verapaz, que consta en el Acta No. 07570-2017 de fecha 21 de septiembre de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"POSIBILIDADES DE TIPIFICACIÓN Y CONSECUENCIA JURÍDICA DEL ACOSO U HOSTIGAMIENTO PARA LA COBRANZA DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA REPÚBLICA DE GUATEMALA"

Previo a conferírsele el grado académico de LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 22 días del mes de septiembre del año 2017.



LIC. CHRISTIAN ROBERTO VILLATORO MARTÍNEZ, SECRETARIO
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
Universidad Rafael Landívar

Responsabilidad: El Autor es el único responsable del contenido y conclusiones de la tesis.

RESUMEN EJECUTIVO

Con el presente trabajo de investigación se pretende estudiar y analizar la importancia de crear un documento que reúna la información necesaria para regular el acoso u hostigamiento para la cobranza de la tarjeta de crédito.

Es un factor fundamental tomando en cuenta que es una herramienta útil para los usuarios, actualmente la legislación del país es frágil en cuanto al tema de protección de los usuarios de tarjetas de crédito, dejándolos expuestos a todas aquellas acciones ilícitas que pueden cometerse en contra de su bienestar.

Debido a que cada día la tecnología va innovando y estas herramientas son utilizadas por los usuarios, es menester conocer la importancia de una regulación debida para combatir el acoso u hostigamiento en Guatemala, se pretende demostrar los vacíos existentes y proponer aspectos necesarios, siendo una de las conclusiones el demostrar la necesidad de la creación de un reglamento.

ÍNDICE

Pág.

Introducción	1
--------------------	---

CAPÍTULO I

1. ANTECEDENTES DE LA TARJETA DE CRÉDITO	3
1.1. Historia de la Tarjeta de Crédito	3
1.2. La tarjeta de crédito y su historia en Guatemala	6
1.3. Origen de las Tarjetas de Crédito	8
1.4. Evolución histórica de la Tarjeta de Crédito	9
1.5. Desarrollo del uso de la Tarjeta de Crédito	11
1.6. La forma de la tarjeta de crédito y sus elementos físicos característicos	11

CAPÍTULO II

2. LA TARJETA DE CREDITO Y LOS CONTRATOS MERCANTILES	13
2.1. La Tarjeta de Crédito.....	13
2.2. Los Contratos Mercantiles.....	13
2.3. El Contrato de Adhesión	21
2.4. Naturaleza Jurídica de la Tarjeta de Crédito	24
2.5. El Contrato de la Tarjeta de Crédito.....	26
2.5.1. Clasificación de la Tarjeta de Crédito	30
2.5.2. Características del Contrato	33
2.5.3. Forma del Contrato.....	34
2.5.4. Elementos del Contrato	34
2.5.5. Los Títulos de Crédito.....	40
2.6 Términos del contrato de tarjeta de crédito	44
2.7 Beneficio de la Tarjeta de Crédito	51
2.8 Ventajas y Desventajas de la Tarjeta de Crédito.....	53
2.9 Temas de Cobranza de la Tarjeta de Crédito.....	55
2.10 Violación Derechos Humanos de los Tarjeta Habientes.....	56

CAPÍTULO III

3.	REGULACION LEGAL DE LA TARJETA DE CREDITO	58
3.1.	Análisis en Relación a la Tarjeta de Crédito.....	58
3.2.	Regulación Legal de la Tarjeta de Crédito	58
3.2.1.	Del Código de Comercio	58
3.2.2.	Ley de Protección al Consumidor	60
3.3.	Derecho Comparado en algunos Países de América.....	63
3.3.1.	Argentina. Ley de Tarjetas de Crédito 25.065	63
3.3.2.	Costa Rica. Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito número 35867-MEIC.....	68
3.3.3.	Credit Card act de Estados Unidos de América	69

CAPÍTULO IV

4.	ANALISIS SOBRE LA DEFICIENCIA DE LA REGULACION DEL ACOSO Y HOSTIGAMIENTO PARA LA COBRANZA DE TARJETAS DE CREDITO EN LA REPUBLICA DE GUATEMALA	71
4.1.	Análisis de la legislación guatemalteca en relación a la Regulación o Tipificación del Acoso u Hostigamiento para regular la Cobranza de la Tarjeta de Crédito en la República de Guatemala	71
4.2.	Defensa legal de los derechos de los tarjetahabientes	75

CAPÍTULO V

5.	ANÁLISIS Y PRESENTACION DE RESULTADOS	77
5.1.	Realidad de la Tarjeta de Crédito y la Necesidad de Regular el acoso u hostigamiento para la cobranza de la tarjeta de crédito.	77
	CONCLUSIONES	107
	RECOMENDACIONES	108
	REFERENCIAS	109

DEDICATORIA

- A DIOS:** Ser supremo, creador del universo, quien nunca me abandona en las adversidades, me dio la vida y la fuerza para caminar hacia el éxito logrando alcanzar mi meta.
- A MIS PADRES:** Miguel Humberto y Blanca Edelmira; por su apoyo incondicional, amor, paciencia, así como por su ejemplo de entereza me forjaron para lograr los objetivos propuestos, jamás permitieron que desmayara, permaneciendo unidos en todo momento.
- A MI ESPOSO:** Manuel Alejandro, por su apoyo incondicional, paciencia y amor inmenso que me ha brindado desde el día que lo conocí. Te amo.
- A MI HIJO:** Miguel Alejandro, Amor de mi vida, parte de mí, por ti y para ti hijo, he logrado este triunfo en mi vida. Te amo.
- A MIS HERMANAS:** Ingrid Janeth, Claudia Priscilla, Alma Virginia y Evelyn Vanessa. Por su amor, por ser un ejemplo en el camino hacia el éxito.
- A LOS ABOGADOS:** Héctor Manuel López Cantoral, María Lisette García Stalling, Roberto Quej Asig, Olga Maribel Tello, Juan Ramiro Sierra Requena y Manuel René Franco Santa Cruz. Agradecimiento muy especial por sus consejos y apoyo incondicional durante mis estudios universitarios.

INTRODUCCIÓN

El tema referente a las Tarjetas de Crédito, es actualmente de vital importancia, toda vez que un sin número de personas utilizan diariamente las referidas tarjetas; desde tiempos remotos se ha vuelto parte fundamental de la economía mundial, constituyéndose como parte de la vida diaria del ser humano. Es de vital importancia que el usuario sea informado previo a la contratación del servicio, la cual debe ser brindada obligatoriamente por los proveedores, en virtud a que esto le permitirá tener conocimiento de sus derechos y obligaciones que esto conlleva.

Previo a conceder una línea de crédito, debe ser imprescindible para el emisor, evaluar la capacidad de pago del usuario, para establecer a que esto pueda cumplir la obligación contraída dentro del plazo estipulado en el contrato, en virtud a que un porcentaje elevado de usuarios de las tarjetas de créditos ignoran las consecuencias jurídicas que conllevan el mal uso de las tarjetas de créditos; la utilización del dinero plástico fomenta el consumismo, pero el uso inadecuado y la falta de capacidad de pago hace caer al usuario en morosidad y esto a través del tiempo vulnera los derechos del tarjeta-habientes, no obstante que las consecuencias adversas las generan los usuarios derivado a mal uso y por la ignorancia de las normas que las regulan.

En el primer capítulo del presente trabajo investigativo versa sobre los antecedentes históricos de las tarjetas de créditos tanto a nivel nacional e internacional, trata de ilustrar la evolución de la misma en el transcurso del tiempo. En el segundo capítulo se define a la tarjeta de crédito, su naturaleza jurídica, las clases de tarjetas de créditos existentes y el contrato de la tarjeta de crédito. En el tercer capítulo se realiza un análisis sobre el Código de Comercio, la Ley de Bancos y Grupos Financieros, y otras leyes conexas para determinar la necesidad de regulación en una ley específica.

El objetivo general de este trabajo es determinar la necesidad de regular y tipificar el acoso u hostigamiento para la Cobranza de Tarjetas de Crédito en la República de

Guatemala; y el objetivo específico, establecer los tipos de violación que sufre el Tarjeta Habiente en la Cobranza mediante el acoso u hostigamiento, logrando así proponer una normativa que regule el acoso u hostigamiento para la Cobranza de Tarjetas de Crédito en la República de Guatemala.

Esta investigación analiza la regulación legal relacionada con la tarjeta de crédito y la necesidad de regular el acoso u hostigamiento en un decreto o reglamento siendo aspectos importantes, los que están normados en el Código de Comercio y otras leyes y luego en el capítulo respectivo del análisis es necesario el de conocer nuestra legislación, así como ciertos aspectos para evitar las malas conductas.

La presente investigación ha sido obtenida de numerosas fuentes bibliográficas, en las cuales se pueden citar a diferentes autores, leyes internacionales, tesis, páginas de internet, a través los instrumentos de investigación enriquecerá los resultados del trabajo de investigación.

En el cuarto capítulo se trata de presentar un análisis, presentación y discusión de resultados, sobre el análisis de Regulación y Tipificación del acoso u hostigamiento es necesario para regular la cobranza de la Tarjeta de Crédito en la República de Guatemala.

A través del presente trabajo de investigación se pretende brindar información jurídica a estudiantes, profesionales del derecho y a la sociedad guatemalteca en general, sobre el tema de las tarjetas de crédito, relacionado a la importancia de la tipificación o regulación legal de la figura del acoso u hostigamiento para que las personas que caen en mora al momento de atrasarse en los respectivos pagos sean protegidas creando consecuencias jurídicas necesarias para evitarlo.

CAPÍTULO I

1. ANTECEDENTES DE LA TARJETA DE CRÉDITO

1.1 Historia de la Tarjeta de Crédito

La Tarjeta de Crédito se ha constituido como parte fundamental de la economía mundial y se han utilizado por muchos años constituyéndose en parte de la vida diaria de los usuarios, que implica relaciones jurídicas necesarias de analizar.

El autor Julio Simón, indica que: “(...) la tarjeta de crédito tiene sus orígenes con el hombre primitivo, debido a que desde el momento en que el hombre necesitaba de algún determinado bien para satisfacer sus necesidades, buscaba la manera de conseguir ese bien, por lo que empezó a utilizar el trueque (cambio), posteriormente con el surgimiento de la moneda, donde se le asignaba un valor representativo a las cosas, era mucho más sencillo poder realizar el cambio de un valor real por un valor representativo, como lo es el dinero”.¹ En esa virtud los orígenes de la tarjeta de crédito deviene del surgimiento de la misma humanidad, toda vez que el hombre necesito realizar un intercambio de cosechas, un trueque, con la finalidad para satisfacer sus propias necesidades.

El tratadista mexicano Berger, define en su libro La Tarjeta de Crédito y su Aspecto Jurídico lo siguiente: “Etimológicamente la palabra “tarjeta”, viene del latín “Tarjía” y ese vocablo a su vez del antiguo nórdico “Targa” que significa escudo. La palabra Crédito del latín “Credere” que significaba derecho que uno o una persona tiene de recibir de otra alguna cosa, por lo común de dinero o bien determinada prestación, o sea que “Crédito” se define como la fé o confianza que nos merece una determinada persona, ya sea física o moral, por su solvencia moral o económica”².

¹ Simón, Julio A., **Tarjetas de crédito**, pág. 158.

²Berger S. Jaime B., La Tarjeta de Crédito y su Aspecto Jurídico, Librería Carillo Hnos. e Impresores, S.A. Guadalajara Jalisco México. 1981. Pág. 7

El diccionario jurídico de Manuel Osorio define la tarjeta de crédito como: “una tarjeta de crédito es una tarjeta emitida por un banco u otra entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida a efectuar pagos, en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de tal tarjeta por parte del usuario. El surgimiento de la tarjeta de crédito está vinculado al desarrollo de las actividades mercantiles, al auge de la sociedad de consumo y a la contratación en masa”.³

Algunos autores, a finales de mil ochocientos, en Europa, un grupo de propietarios de hoteles, inventaron un sistema mediante el cual otorgaban crédito a clientes importantes, en ese entonces personas de la nobleza, funcionarios gubernamentales y directores de grandes empresas, para que en esos hoteles se les otorgara crédito por el hospedaje y los alimentos. Con este procedimiento se expedía una tarjeta al cliente importante, en el que se señalaba que el tenedor de la misma, era una persona solvente. El cliente firmaba las facturas o recibos por el hospedaje y los consumos que realizaba y posteriormente se le enviaban por correo a sus oficinas o domicilio y, mediante el mismo correo se cubría su importe. Este procedimiento tenía reminiscencias de los mismos motivos por los que se inventó la letra de cambio y el contrato de cambio trayecticio, es decir que evitara los robos o pérdidas para las personas que por sus trabajos o de protocolos, tenían la necesidad de realizar frecuentes viajes por diferentes ciudades y que no tuvieran que transportar con ellos, grandes sumas de dinero en efectivo.⁴

En Estados Unidos, se gestó la emisión de la tarjeta de crédito, entregando a un grupo selecto de clientes una pequeña placa de metal, que además de conferirles un elemento para identificarse como clientes selectos, les hacía merecedores de una atención rápida y amable con el beneficio de pago diferido sin cargos por financiamiento, no obstante, a ello, no era acceso al público en general sino a un grupo reducido.

³ Osorio, Manuel, "Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales", 1ra Edición Electrónica, Datascan S.A

⁴ Acosta Romero, Miguel, Derecho Bancario, Editorial Porrúa, S.A. México, 1986. Pag. 469,460.

En el año de mil novecientos veinticuatro, diferentes empresas iniciaron la creación de sus propias tarjetas y como primera compañía petrolera en emitir tarjetas de crédito para la provisión de gasolina fue la General Petroleum Corporation la cual lanza un plástico orientado a otorgar crédito a su personal y a todos sus clientes más importantes. Unos años después, este sistema es tomado por otras empresas del sector petrolero y por las tiendas más importantes del país, popularizándose rápidamente.

“Durante el periodo de la Segunda Guerra Mundial, en los años cuarenta ocurre uno de los primeros problemas con el sistema, ya que se restringió el uso de las tarjetas hasta la finalización de la contienda, en donde se continúa con el uso de la tarjeta de crédito. Sobre la década de mil novecientos cincuenta empieza a cobrar importancia la empresa emisora del plástico, separándose del comercio que brinda la posibilidad de la financiación. Nace entonces la tarjeta de crédito con todas las condiciones similares a las que se manejan en la actualidad”.⁵

A finales de los años cincuenta aparece la tarjeta American Express, liderando por mucho tiempo el mercado. “American Express era una agencia de turismo y nació la tarjeta con su nombre como una necesidad de dar respaldo a sus clientes en esa área. American Express, lanzó su tarjeta de compra conocida como La Tarjeta American Express en 1958, emitiendo más de un millón en Estados Unidos en los próximos cinco años y la tarjeta era ya aceptada en mas de 85,000 establecimientos. En 1966 crean de la tarjeta dorada para que los usuarios obtuvieran mejores beneficios. En 1970 la tarjeta ya generaba grandes ganancias y era muy rentable.”⁶

Luego, se extendió rápidamente a otras áreas, hasta convertirse en una tarjeta de uso generalizado y transformándose en una empresa financiera de gran importancia en nuestros días. Bank of América lanzó su tarjeta y creen en este revolucionario sistema de pago.

⁵ <https://www.gestiopolis.com/origen-de-las-tarjetas-de-credito/> consultado el 22/02/2017

⁶ <https://www.americanexpress.com/argentina/about/historia.shtml/> consultado el 22/02/2017

A principios de los años sesenta, Master Card, Visa Internacional y una diversidad de instituciones revolucionaron el comercio mundial con el uso de las tarjetas. Entendemos que una tarjeta de este tipo es un medio de pago sin uso de efectivo con un financiamiento automático hasta por 60 días en algunos casos. Claro está que si uno no cumple con este término, deberá pagar los intereses respectivos, pero aun así y con el auge de la tecnología, este instrumento ha sido muy atractivo. Si bien la tarjeta de crédito “tiene como función, ser un instrumento crediticio y cumplir con la función de custodia de valores, se ha convertido en el instrumento crediticio más popular en el mundo”.⁷

De conformidad con los tratadistas y el artículo de ley citados, la tarjeta de crédito es un medio de pago, que surge con el desarrollo de las actividades mercantiles y el auge de la sociedad de consumo y a la contratación en masa; establecen que es el derecho que tiene una persona de recibir de otra dinero o bien determinada prestación, prevaleciendo la fe o confianza que merece una determinada persona, ya sea física o moral, por su solvencia moral o económica, pero esta fe o confianza en la actualidad a creado controversias siendo las más comunes el mal uso de las tarjetas de créditos, esto se genera por el poco conocimiento de las consecuencias jurídicas que esto conlleva, provocando que las personas incurran en mora por no pagar con puntualidad las cuotas que le fueron fijadas, lo cual provoca un malentendido, todo vez de que se tiene la idea de ser únicamente un instrumento que permite acceder a compras sin tener que pagar al instante por ellas, hasta el momento no existe una base legal que lo regule.

1.2 La tarjeta de crédito y su historia en Guatemala

Guatemala ha crecido en forma apresurada, por ser un país que se basa comercialmente, lo cual motiva a los grandes y pequeños empresarios a la realización de actividades mercantiles en las cuales se les debe proveer los insumos para efectuar sus compras y ventas, para ello se ha intensificado la utilización de crédito y débito.

⁷ Luna A., Javier, *La Tarjeta de Crédito*. Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana, año 1980, P. 126.

Mayra Patricia Mansilla López, expone, en su tesis, denominada: La historia de la tarjeta de crédito en Guatemala: “(...) que aparece la tarjeta de crédito de *Dinners Club*, la primera tarjeta de crédito internacional representada en Guatemala; dicha representación estuvo hasta el año de 1968 y permaneció adscrita al territorio regional de México hasta el año de 1972, lugar de las oficinas regionales. En el año 1975 se constituyó la sociedad Tacre de Guatemala, Sociedad Anónima, con el objeto de actuar como concesionaria exclusiva de la tarjeta Dinners Club para operar en Guatemala, dicha sociedad inicio sus operaciones con un aproximado de doscientas tarjetas”⁸

Referente a la evolución y el origen de la tarjeta de crédito en Guatemala Víctor Mansilla, expone: que la empresa Credomatic, inició sus operaciones en 1976 con la tarjeta MasterCard y posteriormente con Visa, compartiendo en la actualidad estos nombres con instituciones como Bicredit, Multicredit, Conticredit, AvalCard y Banco Uno (actualmente CITIBANK) entre otros. Credomatic posee la franquicia exclusiva de MasterCard para Guatemala.⁹

“En el año de mil novecientos setenta y cuatro la empresa nicaragüense Red Financiera BAC adquirió la franquicia Master Charge actual Master Card y un año más tarde ya se estaban emitiendo tarjetas bajo esta marca. Desde sus primeros años la estrategia fue crecer de una manera ordenada, invirtiendo en activos de alta calidad y fortaleciendo continuamente el patrimonio de la institución. Credomatic aparece en 1975 en Guatemala con este mismo nombre y como líder de las tarjetas de crédito en el país.”¹⁰

“Hoy en día Credomatic International Corporation ahora BAC – Credomatic Network es reconocida como la más grande en Centroamérica en el funcionamiento de tarjetas de crédito. Miembro principal de VISA y MASTER CARD por más de 20 años en

⁸ Mansilla López, Mayra Patricia, *Tesis Historia de la Tarjeta de Crédito*, Guatemala, facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Mariano Gálvez, año1994. p.p. 8-10.

⁹Mansilla, Víctor, Prensa Libre, 12 de mayo 2012.

¹⁰<https://www.baccredomatic.com/es-gt/nuestra-empresa/historia/> consultado el 22/02/17

Centroamérica, tanto en tarjetas locales como internacionales. Actualmente es el único emisor y adquiriente de American Express en la región.”¹¹

No obstante, de haber iniciado el uso de la Tarjeta de Crédito, desde los años setenta, en Guatemala se regula por primera vez en el Código de Comercio, específicamente en el artículo setecientos cincuenta y siete. La tarjeta de crédito a pesar de tener gran relevancia social, se utiliza como un medio de pago dentro de la actividad económica del país, y su uso diario en diferentes actividades comerciales; el problema radica en que el sistema jurídico guatemalteco, en ninguna norma vigente da soluciones a esta problemática, que soportan los tarjeta habientes, en ese sentido, se tornaría necesario la Regulación y Tipificación del acoso u hostigamiento para la cobranza de tarjetas de crédito en la república de Guatemala, con la finalidad de aplicar las sanciones adecuadas, para disuadir este flagelo.

1.3 Origen de las Tarjetas de Crédito

“La Tarjeta de Crédito último eslabón de la cadena que comenzó con el trueque de metales preciosos, dinero, billetes, cheques, letras, transferencias, órdenes bancarias, etc., se ha convertido, en los países desarrollados en los últimos tiempos, en el medio habitual de pago tanto nacional como internacional.”¹²

“El surgimiento de la Tarjeta de crédito esta vinculado al desarrollo de las actividades mercantiles, al auge de la sociedad de consumo y de la contratación en masa.”¹³

Asimismo, como medio destinado a evitar la movilización del dinero en efectivo, y a simplificar las actividades de los consumidores.

¹¹<https://www.baccredomatic.com/es-gt/nuestra-empresa/historia/> consultado el 22/02/17. Op Cit.

¹²CARBONEL, *La Protección al Consumidor Titular de Tarjetas de Pago en la Comunidad Europea*, Madrid: Beramar, 1994, p. 25.

¹³HUNDSKOPF, *Tarjeta de crédito bancaria*. En su *Derecho Comercial, Nuevas orientaciones y temas modernos*. Lima: Universidad de Lima, 1989, p. 54.

Surge como un instrumento cuya presentación permite alcanzar obligaciones de pago en determinadas transacciones. La exhibición de la tarjeta acreditará a su titular para disponer de bienes o servicios sin entrega inmediata de efectivo. Realiza así una función similar a la que se efectuó desde hace siglos la carta de orden de crédito, para la entrega de dinero o de determinados bienes al designado en la misma.

Posteriormente hubo necesidad de solicitar créditos para financiar sus actividades como lo son las agrícolas, agropecuarias y comerciales, aquí es donde se ilustra claramente el proceso de captación de recursos monetarios y aunque es discutible su origen la historia lo remonta a principios del siglo XX y lo sitúa en Europa occidental, especialmente en Francia y Alemania, pero sin duda alguna es en Estados Unidos de Norte América, donde su uso se extendió y fue tomando auge.

Se determina que el origen de la Tarjeta de Crédito, surge desde el momento en que el ser humano tiene necesidades de uso comercial. Actualmente es la forma más fácil de conseguir dinero, sustituyendo al cheque, la letra de cambio y el pagaré, por lo que los bancos: “dieron origen a nuevos sistemas de concesión de crédito de transferencia de fondos y de uso de medios de pago. Tal es el caso que durante la época colonial, en los Estados Unidos surgió el crédito para compras al detalle como resultado de la escasez de circulante”.¹⁴

1.4 Evolución histórica de la tarjeta de crédito

Western unión, emitió la primera tarjeta de crédito en el año mil novecientos catorce, siendo estos sus clientes preferenciales. Hasta la primera mitad del siglo pasado, otras empresas como hoteles, tiendas por departamentos y compañías gasolineras emitieron tarjetas de crédito para sus clientes.

¹⁴Ortíz, Emilio, “El dinero plástico se impone”, Pág. 15.

En las postrimerías de la segunda guerra mundial, específicamente en el año mil novecientos cincuenta, inicia operaciones la tarjeta conocida como Dinner's club, la cual fue aceptada por una variedad de comercios en Estados Unidos. Fue un año después que el Franklin National Bank de Long Island, Nueva York, emitió la tarjeta que fue aceptada por los comercios locales y posteriormente alrededor de cien bancos del sistema lanzan al mercado sus propias tarjetas de crédito; aunque muy pocas podían generar suficientes ganancias para los bancos, por lo que muchas desaparecieron con la misma rapidez de su surgimiento.

“En consecuencia, los bancos locales de los Estados Unidos de Norteamérica empezaron a introducir sus propias tarjetas de crédito como sustitutas del cheque. Así pues, para los años sesenta, se ofrecieron nuevas modalidades de pago, diferidos en los saldos a pagar, lo que ofreció ingresos adicionales y mayor rentabilidad a los bancos, los cuales unidos en asociaciones o mediante convenios en todo el territorio norteamericano pudieron expedir tarjetas de crédito común, creando un sistema de carácter nacional, de donde surgieron las que hoy son grandes firmas de tarjetas que operan bajo los nombres de mastercard internacional y visa internacional”¹⁵

En otros países, nuevos proyectos de tarjetas eran lanzados, manejados siempre por bancos o por asociaciones o instituciones financieras, creando así sistemas mundiales de tarjetas bancarias de crédito.

“La creación de la Tarjeta de Crédito cumple con tres funciones principales:

- a) Una intermediaria financiera, ya que transfiere fondos;
- b) Es un instrumento de créditos; y,
- c) Bajo los aspectos de seguridad contribuye a llenar la función de custodia de valores.”¹⁶

¹⁵Ibíd. pág. 15

¹⁶Sandoval Martínez, Gustavo Adolfo, *Importancia de Reformar el Código de Comercio de Guatemala para ampliar la regulación en relación al uso y emisión de la tarjeta de Crédito*, Tesis Licenciatura Universidad Rafael Landívar, pag. 5

1.5 Desarrollo del uso de la Tarjeta de Crédito

Las tarjetas de crédito han dejado de ser una herramienta restrictiva para las clases sociales, el crecimiento de la economía y principalmente el avance tecnológico, han hecho que las personas aceptaran con éxito crearon un aumento en las operaciones bancarias a nivel mundial.

El crecimiento de las líneas de crédito en Guatemala, ha presentado innovaciones que anteriormente no eran comunes, lo cual crean más medidas de seguridad para tranquilidad de los tarjetahabientes y los bancos.

La utilización del crédito en la actualidad es altamente competitiva, y con ello los servicios y beneficios vinculados a la emisión de tarjetas de crédito han ido evolucionando a tal extremo que hay tarjetas de crédito para cada necesidad de los tarjetahabientes.

Debido a la demanda que existe actualmente y muchos de los emisores de tarjetas de crédito, han cambiado su formato de investigación y verificación de información, lo que ha permitido hacer la emisión y entrega de las tarjetas al día siguiente de haber hecho contacto con el futuro cliente, y es que se ha ampliado su uso permitiendo las compras a través de sistemas globales como lo es la internet, con tarjetas vinculadas de crédito virtual con características especiales de seguridad para efectuar compras en internet.

1.6 La forma de la tarjeta de crédito y sus elementos físicos característicos

Las tarjetas de crédito cuentan con elementos característicos, permitiendo que el tarjetahabiente tenga confianza y seguridad al momento de utilizarla, siendo recíproco con la entidad que la emite, los elementos físicos de una tarjeta de crédito son:

- a) Identificación de la entidad emisora
- b) Nombre del titular
- c) Pequeño procesador computacional (Chip)

- d) Número personal que identifica el tarjetahabiente
- e) Periodo de vigencia
- f) Autorización para su uso
- g) Firma del titular legitimo
- h) Banda magnética
- i) Holograma
- j) Logo de cajeros automáticos (ATM) con los cuales es compatible.

Ahora bien dentro de los elementos formales están:

1. La solicitud de la tarjeta efectuada por el titular;
2. El contrato entre el banco y el establecimiento comercial administrador de bienes y servicios;
3. La propia tarjeta que obliga al banco a conceder un determinado crédito al titular y abonar a los establecimientos asociados el importe de las compras o la prestación de los servicios;
4. Las notas de cargo, que debidamente firmadas por el titular acreditan la compra y su importe o la prestación del servicio;
5. Finalmente, la nota de cargo que con carácter mensual remite el emisor al usuario titular.

El tratadista, Rene Arturo Villegas Lara, considera que la tarjeta de crédito es: “la que “se expide a favor de determinada persona, es no negociable, debe contener el nombre de la persona que la expide, la firma autógrafa del tarjetahabiente, debe expresar el plazo de validez y el territorio en donde se puede utilizar. La forma de la tarjeta de crédito, consiste en reunir todos los requisitos establecidos, en el Artículo 757 del Código de Comercio y en lo que fuere aplicable lo relativo a las cartas órdenes contenidas en el mismo cuerpo legal”¹⁷

¹⁷Villegas Lara, René Arturo, **Derecho mercantil guatemalteco Tomo III**, Pág. 94.

CAPÍTULO II

2. LA TARJETA DE CRÉDITO Y LOS CONTRATOS MERCANTILES

2.1 La Tarjeta de Crédito

“Una tarjeta de crédito, es una tarjeta emitida por un banco u otra entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida a efectuar pagos, en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de tal tarjeta por parte del usuario”.¹⁸

El tratadista Edmundo Vásquez Martínez, lo define de la forma siguiente: “Es un documento expedido a favor de una persona determinada que le da derecho a adquirir bienes a crédito en los establecimientos indicados por el dador. Debe contener el nombre de quien la expide, la firma autógrafa de la persona a cuyo favor se extiende, el territorio y el plazo en que es válida. No es negociable”.¹⁹

En esa virtud, se puede definir que la tarjeta de crédito, es una tarjeta de plástico que emite un banco donde autoriza el pago de compras. Se cobran intereses sobre el saldo pendiente, para ser pagadas en fechas posteriores. Por su relevancia y aceptación, es un medio de pago que facilita la compra, también denominado dinero plástico o dinero de plástico.

2.2 Los contratos mercantiles

“Es aquel en que la finalidad única perseguida por las partes es crear, modificar, o extinguir una obligación. Por el contrato puede una deuda nacer, transformarse, transmitirse o desaparecer. Además, se establece: que los contratos mercantiles en

¹⁸Ossorio, Manuel, *Diccionarios de ciencias jurídicas, políticas y sociales*, 1ª. Edición Electrónica, Datascan S.A.

¹⁹ Vásquez Martínez, Edmundo. *Instituciones de Derecho Mercantil*. Ed. Serviprensa, Guatemala, 1978, pág. 692.

todo lo relativo a sus requisitos, modificaciones, excepciones, interpretación y extinción se regirán en todo lo que no se halle expresamente establecido en dicho código o en leyes especiales por las reglas del derecho común”²⁰

El Decreto Ley número ciento seis, del jefe de gobierno de la República de Guatemala, que contiene el código civil, establece: “Artículo 1517. Hay contrato cuando dos o más personas convienen en crear, modificar o extinguir una obligación”²¹

Referente a los contratos mercantiles, el decreto número dos guion setenta, del Congreso de la República, que contiene el código de comercio de Guatemala, regula en el libro IV, denominado obligaciones y contratos mercantiles; de la misma forma la referida ley, establece: “Artículo 1. Los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles, se regirán por las disposiciones de este código y, en su defecto, por las del derecho civil que se aplicarán e interpretarán de conformidad con los principios que inspiran el derecho mercantil”²²

En esa virtud el contrato mercantil, es más que aquel acuerdo mediante el cual dos personas, convienen en crear, modificar y extinguir una obligación y en la cual uno de los elementos personales es comerciante en su actividad profesional, cuyo fin es el lucro.

No debe soslayarse, que los principios de verdad sabida y la buena fe guardada, deben de estar siempre presentes, es decir, que el comercio yace en la buena fe y en la honorabilidad del comerciante, quienes actúan sin tales atributos, desnaturaliza el derecho comercial y por el principio de la autonomía de la voluntad, la ley concede a los particulares, alguna facultad o potestad para regular intereses privados, dentro de los límites legales.

²⁰ Vicente y Gella, Agustín. **Introducción al derecho mercantil comparado**, Pág. 29

²¹ Decreto Ley, número ciento seis, del jefe de gobierno de la República de Guatemala, código civil, art. 1517

²² Decreto número dos guion setenta, del Congreso de la República, código de comercio de Guatemala, art. 1

Los contratos mercantiles, requieren de ciertos requisitos esenciales para su validez, siendo estos:

- Capacidad legal del sujeto: la capacidad, es un presupuesto del consentimiento, entendido este como discernimiento y voluntad libre y espontánea con que una persona puede obligarse. Jurídicamente, es la aptitud para ser sujeto activo o pasivo de derecho.
- Consentimiento que no adolezca de vicio: este elemento consiste en el acuerdo de dos o más declaraciones de voluntad. Tiene que ser consciente, libre y representar intereses distintos hacia un objetivo común que es la creación de la relación contractual.
- Objeto lícito: El objeto del contrato y de la obligación, es la prestación; la cual consiste en un dar, un hacer o en un no hacer, es decir; que las cosas, los hechos y las abstenciones, forman el objeto de la prestación.
- La forma: constituye uno de los requisitos esenciales en los contratos, y en los casos que la ley lo exige. Pero en lo que se refiere a lo mercantil, los contratos no están sujetos, para su validez, a formalidades especiales o solemnidades especiales.

En la clasificación de los contratos mercantiles, la mayoría de tratadistas los clasifican de la siguiente forma:

- a) Contratos unilaterales y bilaterales
- b) Contratos consensuales, reales y formales
- c) Contratos principales y accesorios
- d) Contratos onerosos y gratuitos
- e) Contratos conmutativos y aleatorios
- f) Contratos condicionales y absolutos
- g) Contratos por adhesión
- h) Contratos instantáneos y de tracto sucesivo

- i) Contratos típicos y atípicos
 - j) Contratos de crédito
-
- a) Contratos unilaterales y bilaterales: son unilaterales, si la obligación recae solamente sobre una de las partes contratantes y son bilaterales, si ambas partes se obligan recíprocamente.
 - b) Contratos consensuales, reales y formales: son consensuales, cuando basta el consentimiento de las partes para que sean perfectos; son reales, cuando se requiere para su perfección la entrega de la cosa; y son contratos formales o solemnes, cuando la ley señala una forma o solemnidad especial para que tenga validez.
 - c) Contratos principales y accesorios: son principales, cuando subsisten por si solos; y accesorios, cuando tienen por objeto el cumplimiento de otra obligación.
 - d) Contratos onerosos y gratuitos: son onerosos, cuando estipulan provechos y gravámenes recíprocos para los contratantes; y gratuitos, porque establece provecho para una sola de las partes.
 - e) Contratos conmutativos y aleatorios: son conmutativos, aquellos en que las prestaciones que se deben las partes son ciertas desde que se celebra el contrato, de tal suerte que ellas pueden apreciar inmediatamente el beneficio o la pérdida, desde el momento en que ese acontecimiento se realice, y serán aleatorios, cuando la prestación debida depende de un acontecimiento incierto que determina la ganancia o pérdida, desde el momento en que ese acontecimiento se realice.
 - f) Contratos condicionales y absolutos: son condicionales, los contratos cuya realización o cuya subsistencia depende de un suceso futuro e incierto, ignorado por las partes; y absolutos, aquellos cuya realización es independiente de toda condición.
 - g) Contratos por adhesión: son contratos de adhesión, son aquellos en que las condiciones que regulan el servicio que se ofrece al público son establecidas solo por el oferente, quedan perfectos cuando la persona que usa el servicio acepta las

condiciones impuestas, las normas y tarifas de estos negocios deben ser previamente aprobadas por el ejecutivo, para que pueda actuar la persona o empresa que hace la oferta, incurriendo en responsabilidad en caso contrario.

- h) Contratos instantáneos y de tracto sucesivo: en los contratos instantáneos, las prestaciones que se deben las partes se ejecutan inmediatamente, en un solo momento; y en los contratos de tracto sucesivo, las prestaciones se van repitiendo a intervalos de tiempo.
- i) Contratos típicos y atípicos: un contrato es típico, cuando la ley lo estructura en sus elementos esenciales; aparece en el listado de la ley y será un contrato atípico, aquel que no está regulado por la ley.
- j) Contratos de crédito: en los que al menos una parte concede crédito a la otra.

Luego de tener una idea general acerca de los contratos mercantiles, se puede conocer directamente acerca de los contratos de operaciones de crédito, específicamente lo referente al contrato de tarjeta de crédito.

- a) Contratos de operaciones de crédito, el diccionario de la Real Academia de la lengua española lo define de la forma siguiente: “crédito es cantidad de dinero, o cosa equivalente, que alguien debe a una persona o entidad, y que el acreedor tiene derecho de exigir y cobrar”²³

Villegas Lara citando a Joaquín Garriguez, indica que en las llamadas operaciones de crédito “(...) la voluntad consiste en devenir acreedor de una obligación aplazada, es decir, la voluntad de realizar anticipadamente una presentación ser acreedor del equivalente económico. Se produce, por tanto, una pausa entre el ejercicio del derecho por parte del acreedor y el cumplimiento de la obligación por parte del deudor. En el patrimonio (del deudor) entra una cosa con carácter definitivo, y al propio tiempo nace

²³ Diccionario de la Lengua Española, Pág.460

una obligación de cumplimiento diferido. El interés aparece entonces como precio del tiempo”²⁴

En cuanto a su campo de aplicación las operaciones de crédito están vinculadas normalmente a las actividades bancarias, de conformidad a la ley de bancos y grupos financieros; el decreto 19-2002 del Congreso de la República, establece que los bancos privados que funcionen en Guatemala se constituyen como sociedades anónimas, cuyo objeto social es la intermediación financiera, por lo cual el negocio bancario solamente puede ser ejercido en su actividad profesional por un comerciante social, dentro de las operaciones que realizan los bancos, están: las pasivas, las activas, de confianza, contingentes y de servicio.

En ese orden de ideas se puede definir a este tipo de contratos como un convenio mediante el cual, el banco o alguna entidad financiera entrega una suma de dinero determinada, con la obligación de que, el que recibe debe restituir otra de la misma especie y calidad en la época convenida pagando los intereses pactados.

Dentro de las particularidades de este tipo de contrato están:

- ✓ Son contratos por adhesión
- ✓ Son contratos estandarizados
- ✓ Se rige por la buena fe

b) Contratos por adhesión: es importante señalar lo que al respecto se ha establecido por contrato de adhesión, en el Artículo 47, del decreto número 6-2003 del congreso de la república de Guatemala, que contiene la ley de protección al consumidor y usuario, y define como: “aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por una de las partes, sin que la otra pueda discutir o modificar en el momento de contratar”.

²⁴ Villegas Lara, **Óp. Cit.**, Pág. 65

En este sentido, es ineludible indicar que pese a que el contrato de tarjeta de crédito normalmente se formaliza mediante este tipo de contratos a través de formularios como lo establece el Artículo 672 del código de comercio.

De conformidad a lo establecido en el decreto número 6-2003 del congreso de la república de Guatemala, ley de protección al consumidor y usuario, en su Artículo 47, establece: “Contratos de adhesión. Se entenderá por contrato de adhesión aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por una de las partes, sin que la otra pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar. No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

- a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato, salvo cuando esta facultad se conceda al consumidor o usuario en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario o catálogo, usando medios audiovisuales u otras análogas y sin perjuicio de las excepciones que las leyes establecen.
- b) Establezcan incrementos de precio del bien o servicio por accesorios, financiamiento o recargos no previstos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica.
- c) Hagan responsable al consumidor o usuario por los efectos de las deficiencias, omisiones o errores del bien o servicio cuando no le sean imputables.
- d) Contengan limitaciones de responsabilidad ante el consumidor o usuario, que puedan privar a éste de su derecho o resarcimiento por deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esenciales del bien o servicio.
- e) Incluyan espacios en blanco que no hayan sido llenados o inutilizados antes que se suscriba el contrato.

- f) Impliquen renuncia o limitación de los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y/o usuarios.

En cuanto a las características, el Artículo 48 del cuerpo legal precitado establece: “Además de lo establecido en otras leyes los contratos de adhesión podrán constar en formularios ya impresos o reproducidos y deberán estar escritos en idioma español con tamaño de letra y caracteres legibles a simple vista. Las cláusulas en que no se cumplan dichos requisitos no producirán efecto alguno para el consumidor o usuario. No deberá hacerse relación a textos o documentos que no se proporcionen al consumidor o usuario simultáneamente a su suscripción. Si el acuerdo de arbitraje ha sido incorporado a contratos mediante formularios, dichos contratos deberán incorporar en caracteres destacados, claros y precisos la siguiente advertencia: “ESTE CONTRATO INCLUYE ACUERDO DE ARBITRAJE”.

El Artículo 49 de la misma normativa jurídica, preceptúa: “Interpretación. Las cláusulas de los contratos de adhesión se interpretarán de acuerdo con el contenido literal de las mismas; en caso de duda, deberán interpretarse en el sentido más favorable al consumidor o usuario. Serán nulas ipso jure las cláusulas que infrinjan las disposiciones de la presente Ley”.

Se considera importante lo establecido en el Artículo 50 de la citada Ley, que indica: “Copia de contratos de adhesión. De todo contrato de adhesión deberá entregarse copia íntegra a las partes que lo hubieren suscrito. Si no fuera posible hacerlo en el acto, el proveedor entregará de inmediato una fotocopia al consumidor o usuario, con la constancia que la misma es fiel al original suscrito por éste. Mientras no se cumpla con ello, las obligaciones del consumidor o usuario no serán exigibles”.

“ARTICULO 51. Derecho de retracto. El consumidor tendrá derecho a retractarse siempre, dentro de un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la firma del contrato o desde la fecha en que éste se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial, especialmente por teléfono o en el domicilio del consumidor

o usuario. Si ejercita oportunamente este derecho, le serán restituidos los valores pagados”.

Otro aspecto que es necesario indicar, es que será la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor la que deberá llevar el registro de dichos contratos, este extremo lo estableciendo el Artículo 52 del cuerpo legal citado, “Registro. Los proveedores en los contratos de adhesión deberán enviar copia del mismo a la Dirección para su aprobación y registro, cuando cumplan con las leyes del país en su normativa. Al estar registrado el contrato de adhesión, los proveedores deberán hacer referencia a la resolución de su inscripción en dicha Dirección, en las cláusulas del contrato”.

2.3 El contrato de Adhesión

El contrato por adhesión ha sido motivo de crítica en virtud a que sitúa en desventaja al consumidor frente al que ofrece un bien o un servicio; no obstante, a ello, quienes lo defienden consideran que es el medio más adecuado para aquellas transacciones que se dan en grandes cantidades.

De esa cuenta se ha considerado que esta modalidad de contrato es mas susceptible de darse en el campo mercantil. Pero no es raro a las relaciones civiles, aún cuando se le revista de procedimientos diferentes.

En el campo comercial esta forma de contratar es lo mas común. Por eso es que el Código de Comercio establece reglas, para interpretar los contratos por adhesión, con el objeto de proteger al contratante que recibe la oferta de contrato. Estos contratos, llamados en forma mas técnica contratos por adhesión, son producto de la negociación en masa, son elaborados en serie.

El Código de Comercio distingue dos escenarios que se refieren al contrato por adhesión:

Contrato mediante formularios, “Artículo 672: En los contratos estandarizados mediante formularios, su interpretación se rige mediante las siguientes reglas:

- Se interpretan, en caso de duda, en sentido menos favorable de quien preparó el formulario;
- Cualquier renuncia de derechos tiene validez si en la redacción del documento aparece caracteres tipográficos más grandes o diferentes al resto del documento,
- Las cláusulas adicionales prevalecen sobre las generales, aunque éstas no hayan sido dejadas sin efecto”.

“Artículo 673. Contrato mediante pólizas. En los contratos cuyo medio de prueba consista en una póliza, factura, orden, pedido o cualquier otro documento similar suscrito por una de las partes, si la otra encuentra que dicho documento no concuerda con su solicitud, deberá pedir la rectificación correspondiente por escrito, dentro de los quince días que sigan a aquél en que lo recibió, y se considerarán aceptadas las estipulaciones de ésta, si no se solicita la mencionada rectificación.

Si dentro de los quince días siguientes, el contratante que expide el documento no declara al qué solicitó la rectificación, que no puede proceder a ésta, se entenderá aceptada en sus términos la solicitud de este último.

Los dos párrafos anteriores deben insertarse textualmente en el documento y si se omiten, se estará a los términos de la solicitud original.

En estos contratos puede suceder que los términos que se establecen en el mismo, difieran de lo que dice el documento. Para ello se puede pedir una rectificación dentro de quince días siguientes de la recepción del documento; de lo contrario, se consideran aceptadas las condiciones consignadas”.

Asimismo, si la persona contra quien reclama no contesta dentro de quince días, se considera aceptada la rectificación. En estos dos casos debe tenerse silencio como

tácita manifestación de voluntad. A estas formas de contratar también se les aplica las reglas de interpretación antes descritas.

El decreto número 6-2003 del congreso de la república de Guatemala, que contiene la ley de protección al consumidor y usuario, preceptúa: que los Contratos de adhesión, no producirán efecto alguno cuando las cláusulas o estipulaciones que establezcan incremento de precios del bien o servicio por accesorios, financiamiento o recargos no previstos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separadas en forma específica.

Los contratos de adhesión carecen de formalismos, toda vez que podrán otorgarse mediante formularios previamente impresos o reproducidos y estos a su vez deberán estar debidamente escritos en idioma español con tamaño de letra y caracteres legibles a simple vista. Las cláusulas en las que no se cumplan dichos requisitos no producirán efecto alguno para el consumidor o usuario. No deberá hacerse relación a textos o documentos que no se proporcionen al consumidor o usuario simultáneamente a su suscripción. Las cláusulas de los contratos de adhesión se interpretarán de acuerdo con el contenido literal de las mismas; en caso de duda, deberán interpretarse en el sentido más favorable al consumidor o usuario; las cláusulas que infrinjan las disposiciones de la presente serán nulas ipso jure.

En todo contrato de adhesión se deberá entregar una copia íntegra a las partes que lo hubieren suscrito. Si no fuera posible hacerlo en el acto, el proveedor entregará de inmediato una fotocopia al consumidor o usuario, con la constancia que la misma es fiel al original suscrita por este. Mientras no se cumpla con ello, las obligaciones del consumidor o usuario no serán exigibles, a esto me refería anteriormente ya que el emisor tendría la obligación de enviar dicho contrato a los usuarios que se hayan adherido al contrato por otra vía telefónica o por correo o internet.

Ley de Bancos y Grupos Financieros, en su artículo cuarenta y dos establece una norma particular en cuanto a los contratos y operaciones de las entidades bancarias (lo cual incluye a la tarjeta de crédito).

Esta disposición tiene una naturaleza similar a las normas de protección al usuario y consumidor y establece que en todos los contratos debería incluirse los cargos de comisiones o gastos por servicios que no correspondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos, y en todos los contratos de índole financiera que los bancos suscriban, deberán hacer constar, de forma expresa, la tasa efectiva anual equivalente, así como los cambios que se dieran a ésta.

2.4 Naturaleza Jurídica de la Tarjeta de Crédito

“Calificación que corresponde a las relaciones o instituciones jurídicas conforme a los conceptos utilizados por determinado sistema normativo. Así, por ejemplo, la naturaleza jurídica de la sociedad será la de un contrato plurilateral, desde la perspectiva de su constitución, y la de una persona jurídica, desde el ángulo de su existencia como organización”²⁵

De acuerdo a lo expuesto, es frecuente que las personas asocien el concepto tarjeta de crédito con el de tarjeta de plástico que posee una banda magnética, que nos permite acceder a la posibilidad de diferir el pago de los productos o servicios que adquirimos. Sin embargo, la tarjeta de crédito es algo más que la tarjeta de plástico que se conoce, implica un juego de relaciones jurídicas y de conceptos. Para Patroni Vizquerra la tarjeta de crédito es: “(...) un instrumento de crédito que permite diferir el cumplimiento de las obligaciones dinerarias asumidas con su sola presentación, sin la necesidad de previamente provisionar fondos a la entidad que asume la deuda, que generalmente son bancos u otra empresa del sistema financiero”²⁶

²⁵Ossorio, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**, Pág. 615.

²⁶Patroni Vizquerra, Ursula, **La tarjeta de crédito como medio de pago electrónico**, Pág. 18.

La doctrina de la naturaleza jurídica, se divide entre quienes sostienen que la tarjeta de crédito es un contrato y quienes afirman que es un título de crédito.

Algunos tratadistas consideran que la tarjeta de crédito es un verdadero título de crédito, e indican que: “es de valor impropio, basado en un negocio jurídico unilateral financiero, o que es un título de identificación y crédito, intransferible, insuficiente e incompleto, y necesario para ejecutar el conjunto de derechos que simboliza y que corresponde considerarlo como un papel de comercio”²⁷

Derivado a lo anteriormente expuesto, Juan Farina, define: “la tarjeta de crédito es un documento nominativo, legítimamente, intransferible, cuya finalidad es permitir al usuario beneficiarse con las facilidades de pago pactadas con el emisor y las resultantes del contrato celebrado entre este y el proveedor del bien o servicio requerido por aquel”²⁸

La doctrina sostiene que ciertamente se trata de un contrato de crédito o como un instrumento de crédito basado en un contrato de apertura de crédito, lo que resultaría ser una carta de crédito; que es mas parecido a la condición jurídica guatemalteca, el Código de comercio de Guatemala, señala que la tarjeta de crédito es un contrato, uno de operaciones de crédito.

Eduardo Cogorno, define el contrato de tarjeta de crédito como: “un contrato complejo de características propias que establece una relación triangular entre un comprador, un vendedor y una entidad financiera, posibilitando al primero la adquisición de bienes y servicios que ofrece el segundo, mediante la promesa previa formulada a la entidad emisora de abonar el precio de sus compras en un plazo dado por esta última, la que se hará cargo de la deuda abonando inmediatamente el importe al vendedor previa deducción en las comisiones que hayan estipulado entre ambos.”²⁹

²⁷Fentanes, Juan Eduardo, **Tarjeta de crédito**, Pág. 26.

²⁸Farina, Juan Manuel, **Contratos comerciales**, Pág. 570.

²⁹Cogorno, Eduardo, **Teoría y técnica de los nuevos contratos comerciales**, Pág. 205.

La posición doctrinal acorde a la naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito, es la de ser un contrato típico mercantil, según criterios y posturas internacionales es de índole bancario crediticio, conforme a este contrato la entidad emisora conviene en conceder una línea de crédito rotativo hasta por la suma fijada por las partes, agregando a esto y sin dejar de lado que en nuestra legislación es un contrato de apertura de crédito.

2.5 El Contrato de la Tarjeta de Crédito

Es el contrato mercantil mediante una tarjeta plástica con banda magnética expedida a favor de una persona determinada, que le da derecho a adquirir bienes o servicios al crédito en los establecimientos indicados por el dador.

Se debe mencionar como contrato de emisión de tarjeta de crédito o bien como contrato de apertura de crédito para la emisión y uso de la tarjeta de crédito, en el medio comercial guatemalteco. El contrato de tarjeta de crédito, es el contrato típico mercantil a través de la cual una persona llamada dador se compromete a pagar, hasta una suma y plazo determinados por las compras al crédito que el tarjetahabiente haga en los comercios afiliados.

El Artículo 757 del código de comercio de Guatemala, decreto número 2-70, regula lo siguiente: “Las tarjetas de crédito deberán ser emitidas a personas individuales o jurídicas y no serán negociables. Deberán contener el nombre de quien las expide, la firma autógrafa de la persona a cuyo favor se extienden, el plazo de vigencia y si la misma tiene validez nacional o internacional, siendo aplicables a las mismas en lo que corresponda a las normas de las cartas órdenes. Por el financiamiento a través de tarjetas de crédito se aplicará la tasa de interés que se indica en el Artículo 757 bis de este Código (declarado inconstitucional). A los créditos originados por el uso de las tarjetas de crédito, se aplicarán las reglas de los pagarés, a excepción de la tasa de interés convencional”.

Con esto se establece que es un contrato de cartas ordenes de crédito y la carta de crédito es una carta dirigida a un sujeto al que se le pide que entregue determinada cosa a su portador; las cartas de crédito son cartas de recomendación, que involucran básicamente dos principios: se introduce al portador de la carta con el destinatario, identificándolo como acreedor del derecho que de la propia carta se desprende; y contiene la solicitud que hace el remitente al destinatario, de entregar al portador un derecho, o bien una cantidad de dinero en efectivo.

El Artículo 757 del código de comercio, menciona los requisitos que son:

- La tarjeta de crédito deberá expedirse a favor de persona determinada y no será negociable.
- La tarjeta de crédito deberá contener el nombre de quien la expide y la firma autógrafa de la persona a favor de quien se extiende.
- Debe indicarse en la tarjeta de crédito, el territorio y el plazo dentro del cual serán válidas.

Los elementos propios del contrato de tarjeta de crédito, son:

- a) Personales
- b) Reales
- c) Formales

- a) Personales:

El dador o acreditante: es la persona que expide la tarjeta de crédito, generalmente es un banco o una entidad financiera, en nuestro caso normalmente son casas emisoras de tarjetas de crédito que son sociedades anónimas que forman parte de grupos financieros.

El tarjetahabiente o acreditado: es la persona a nombre de quién se expide la tarjeta de crédito, o sea la persona que tiene derecho a adquirir bienes o servicios al crédito.

Destinatario: es la persona que entrega bienes o presta servicios al tarjetahabiente sin que éste pague en efectivo; generalmente son personas jurídicas ligadas de alguna manera al dador de la tarjeta.

b) Reales:

Los bienes o servicios que adquiere el tarjetahabiente.

La suma de dinero más intereses que debe pagar el tarjetahabiente al dador, en el caso de haber utilizado la tarjeta.

El crédito.

c) Formales:

La tarjeta de crédito

El formulario mediante el cual se plasma un contrato por adhesión

Para indicar cuales son los caracteres propios de la relación jurídica contractual que nace entre el emisor y el titular de la tarjeta es compleja y se ampara en un contrato al que denominamos contrato de emisión de la tarjeta, por los cuales los caracteres son los siguientes:

Es un contrato típico: es un contrato típico regulado por el código de comercio.

Es principal: debido a que sus prestaciones son autónomas subsiste por sí mismo e independiente de cualquier otro.

Es oneroso: puesto que como contraprestación al servicio que le presta, el titular paga al emisor una serie de comisiones por la utilización e intereses si se concede crédito.

Es un contrato bancario: por cuanto crean relaciones jurídicas bancarias, ya que el banco aparece como emisor o como adquirente.

Es un contrato por adhesión: ya que una de las partes no discute ni está en situación de discutir las condiciones contractuales, sino que se limita a aceptarlas o rechazarlas en bloque.

Ejecución diferida y tracto sucesivo: descartada la ejecución instantánea. De ejecución inmediata, de nada servirá haber celebrado el contrato si no entregasen la tarjeta, en consecuencia, no surte sus efectos desde que se celebra.

Es un Contrato de crédito: puesto que permite diferir consumos y brinda acceso a una basta serie de bienes que si la “tarjeta” no existiese en nuestro país serían totalmente inasequibles para los clientes.

Es consensual: se perfecciona por el consentimiento de las partes formulado por escrito y con la entrega y recepción de las respectivas tarjetas; sin perjuicio de que la validez de sus cláusulas, en cuanto perjudiquen al titular, dependa del cumplimiento de determinados requisitos formales, inherentes a la protección del titular.

El contrato de tarjeta de crédito debe contener como mínimo la siguiente información:

- Monto de la línea de crédito;
- Monto máximo y comisión por la disposición de efectivo, en caso corresponda;
- Comisiones, portes y otros gastos directos por los servicios prestados, o los criterios para su determinación;
- Tasa de interés efectiva, anual compensatoria y moratoria, o los criterios para su determinación;
- Monto sobre el cual se aplicarán los intereses;
- Forma y medios de pago permitidos;
- Prima, forma de pago, cobertura y vigencia de los seguros u otros mecanismos de cobertura o contingencia destinados a cubrir transacciones no autorizadas, así como los procedimientos para efectuar los reclamos respectivos;
- Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío o sustracción;

- Casos en que proceda la anulación de la tarjeta de crédito o la resolución del contrato respectivo;
- Sanciones que eventualmente serán impuestas a los titulares de tarjetas de crédito que sean anuladas por la empresa;
- Periodicidad con la que se entregará los estados de cuentas;
- Plazo y condiciones de aceptación del estado de cuenta,
- Otros que establezca esta superintendencia.

Toda información deberá expresarse de manera clara y precisa, redactada en un lenguaje comprensible y caracteres destacados.

2.5.1 Clasificación de las tarjetas de crédito

En cuanto a este tema, es importante indicar que existen diversas clasificaciones y distintos tipos de tarjetas de crédito entre ellas las siguientes.

a) Por su naturaleza

- Locales
- Internacionales

b) Por su objetivo final

Lo referente a la primera clasificación, se dá de acuerdo al alcance que posea el tarjetahabiente en cuanto a su capacidad para realizar transacciones en monedas de diferentes países.

La tarjeta de crédito internacional se da cuando se puede utilizaren la compra de artículos en cualquier parte del mundo;

La tarjeta de crédito local es la que se utiliza únicamente en transacciones en la moneda y país de su emisión.

c) De acuerdo al emisor

- Tarjetas bancarias:
- Marcas compartidas:
- Cobranded (de marca compartida)
- Affinity (de afinidad)
- Tarjetas no bancarias
- Tarjetas T&E (gastos de viajes)
- Tarjetas privadas

d) Por su destinatario

- Tarjetas personales
- Tarjetas de empresa

En cuanto a la clasificación de acuerdo a su emisor, son:

a) Tarjetas bancarias: las emitidas por una entidad financiera; las que se clasifican en las tarjetas denominadas de marca compartida, estas son emitidas por una entidad financiera en colaboración con un socio comercial; dentro de esta existen dos modalidades las cuales son: Co branded (de marca compartida) y Affinity (de afinidad). La diferencia entre ambas es la existencia o inexistencia de lucro entre el socio comercial.

b) Las tarjetas no bancarias: son las emitidas por un emisor privado no bancario, esta última se clasifica en: Tarjetas T&E las cuales son destinadas generalmente al pago de actividades relacionadas con viajes y entretenimiento; y las tarjetas privadas son las destinadas exclusivamente al pago en los establecimientos propios del emisor de la misma.

Las tarjetas bancarias por su destinatario, se clasifican en:

- a) **Tarjetas personales:** son aquéllas que están destinados para cubrir los pagos derivados de la compra de bienes y servicios del consumidor privado.

- b) **Tarjetas de empresa:** Son aquéllas destinadas a cubrir los gastos de aprovisionamiento, viajes y representación de las empresas. Estas también pueden ser, en función de la forma de pago, de crédito o débito, no obstante que la modalidad más habitual es la de crédito.

La clasificación más generalizada tanto en el uso común como en la práctica y diversas legislaciones, las divide en:

- a) Tarjeta de débito

 - b) Tarjeta a crédito

 - c) Tarjeta prepago
- Con soporte físico o plásticas

 - Sin soporte físico o virtuales

La Tarjeta de débito: cuando el importe de la compra o el retiro de efectivo se debita automáticamente de la cuenta bancaria asociada a la tarjeta.

La Tarjeta a crédito: cuando los pagos se realizan contra una línea de crédito que la entidad financiera asigna de forma individualizada, teniendo en cuenta las posibilidades y necesidades de cada cliente.

La Tarjeta prepago: Es donde el cliente realiza una carga con un importe que constituye el saldo disponible de la misma. La que se clasifica en:

- a) **Tarjetas con soporte físico:** en este caso su importe es precargado con efectivo para realizar compras y de esta forma poder realizar retiros desde la oficinas o cajeros automáticos; y las tarjetas prepago con soporte de banda magnética suelen presentarse individualmente y facilitan las mismas prestaciones que una tarjeta de débito o crédito.
- b) **Tarjetas sin soporte físico:** son las tarjetas virtuales, en las que no existe plástico, sino únicamente un número de tarjeta, con una fecha de caducidad y un número personal secreto, al que se le denomina PIN, el cual es elegido por el propio cliente. El importe precargado es utilizado para realizar compras en las tiendas de comercio electrónico, ubicadas en el internet.

2.5.2 Características del Contrato

El autor Arturo Villegas Lara, considera que “la tarjeta de crédito como surge de un contrato, el cual debe de ser concebido, ya que es un contrato típico, oneroso, de tracto sucesivo y formal. A esto el autor aporta que en la práctica, la firma de un documento especial o formulario para poder recibir la tarjeta, es una exigencia, o sea que estamos ante dos documentos: aquel en que se establece la relación entre dador y tarjetahabiente, y el otro la tarjeta de crédito con la cual se hace efectiva la función de la operación de crédito”.³⁰

Esto no siempre se da en la práctica ya que en ciertos casos la formalidad de la firma de un contrato no existe y muchos Emisores pactan verbalmente con los tarjetahabientes y se formaliza el contrato. El Código Civil en su Título V Capítulo I establece que los contratos se perfeccionan con el simple consentimiento de las partes, y establece que los contratos de adhesión, como es el de la tarjeta de crédito, se perfecciona cuando la persona que usa el servicio acepta las condiciones impuestas.

³⁰ Villegas Lara, René Arturo. Derecho Mercantil Guatemalteco. Tomo III, Sexta Edición, Ed. Universitaria, USAC., Guatemala, Quinta Edición 2002. Pág.

2.5.3 Forma del Contrato

El Código de Comercio regula el contrato de Apertura de Crédito y en este se puede explicar la forma contractual que utilizan los emisores con la tarjeta de crédito, ya que un sujeto que la ley denomina acreditante (el emisor) se obliga frente a otro llamado acreditado (tarjetahabiente o usuario), a poner a su disposición una suma de dinero o a contraer obligaciones por cuenta del acreditado y éste a su vez se obliga restituir las sumas de que hubiere dispuesto, o en este caso la suma total del consumo con la tarjeta, o las que se paguen por su cuenta, mas los gastos, comisiones e intereses que resultaren a su cargo. Al periodo de tiempo que se haya pactado con el emisor el usuario debe restituir la cantidad exacta y los cargos e intereses pactados y en caso de incumplimiento mora.

El Código de Comercio establece que la tarjeta de crédito se debe de expedir a favor de una persona determinada y no son negociables, lo que significa que pueden ser utilizadas únicamente por la persona a cuyo favor se expide. La tarjeta debe de contener el nombre completo de la persona que la expide, y la firma autógrafa del mismo. Además, la ley establece que debe de expresar el plazo de validez y el territorio en el que se puede utilizar, limitando así su uso dentro o fuera del territorio nacional o su uso en ambos.

2.5.4 Elementos del Contrato

a) Personales:

Emisor

Es el que por sus actividades mercantiles ha celebrado un contrato de licencia o franquicia para poder emitir tarjetas de crédito de las empresas internacionales (Visa, Mastercard, American Expres); expide las tarjetas de crédito poniéndolas a disposición de sus clientes en virtud de un contrato, al cual el usuario se ha adherido.

Usuario

Llamado también tarjetahabiente o titular es la persona autorizada por el emisor para poder utilizar la tarjeta de crédito. Esta vinculado con el emisor a través de un contrato de emisión de tarjeta de crédito mediante el cual goza de un crédito y lo utiliza para la adquisición de bienes y servicios, cuyo consumo lo hace efectivo al emisor mensualmente de acuerdo a los términos a los cual se ha adherido en el contrato.

Establecimiento Afiliado o proveedor

Es la persona natural o jurídica que realiza las ventas o prestan los servicios adquiridos por el usuario de la tarjeta de crédito y acepta que los mismos sean pagados con la presentación de las tarjetas. Se puede decir entonces que los establecimientos afiliados son aquellos que facilitan al titular de los bienes o servicios que este adquiera, admitiendo la tarjeta de crédito como instrumento de pago, que posteriormente el importe es acreditado al establecimiento afiliado, cargado al emisor y a su vez cargado al tarjetahabiente, descontando la comisión que establecen entre el emisor y los establecimientos afiliados.

Empresa Internacional

Son aquellas que mediante un contrato de licencias de uso celebrado con los emisores nacionales, permiten a estos el utilizar sus marcas, servicios, beneficios etc., conjuntamente con la marca o tarjeta nacional, para que las tarjetas puedan ser utilizadas en cualquier parte del mundo; es decir que estas empresas internacionales ponen al servicio de las emisoras nacionales toda una red de cómputo a nivel mundial que permite que los consumos que un tarjeta habiente hace fuera de su lugar de domicilio, sea pagado y en el mismo momento, sea cargado a la cuenta de su tarjeta con su emisor y le sea acreditado el pago al establecimiento afiliado en el que se efectuó el consumo y a la emisora le sea acreditada su comisión por haberse efectuado una transacción con una tarjeta emitida por ella y a la vez la empresa internacional se

acredita su porcentaje por haberse usado una tarjeta cuya licencia autorizó. En Guatemala las empresas internacionales más comunes son la VISA, MASTERCARD y AMERICAN EXPRESS. Se podría decir también que es la empresa de la franquicia que autoriza al emisor para poner en circulación las tarjetas con el nombre comercial de aquéllas.

Operadores

En Guatemala existen operadores de tarjetas de crédito siendo personas jurídicas o entidades mercantiles que prestan los servicios de una especie de intermediario entre la entidad afiliada y los emisores en ciertos servicios tales como proveer de los llamados POS (por sus siglas en inglés Points of Sale) o puntos de venta que consiste en el aparato que envía la señal y solicitud de autorización del uso por parte del emisor de la tarjeta por el usuario en el establecimiento afiliado. Estos sistemas informáticos ayudan en las tareas de gestión de un negocio de ventas al público mediante un enlace vía internet o telefónica, accesible para los vendedores y permiten la creación e impresión del ticket de venta.

b.- Reales:

Compras al crédito

Pago por cuenta ajena

Servicios.

c.- Formales:

Es el Contrato mediante formulario y la extensión de un plástico (Tarjeta de Crédito). No obstante, estos requisitos no son esenciales para formalizar la relación ya que, existen casos en los que no se firma contrato o no se extiende el plástico (las tarjetas virtuales).

Contratos relacionados con las emisiones de tarjeta de crédito.

- 1.- Licencia de Uso con Visa International o Mastercard International.
- 2.- Contrato de afiliación de establecimientos.
- 3.- Contrato de Emisión de Tarjeta de Crédito.

El tratadista mexicano, Dávalos Mejía; instituye que en el aparato de la tarjeta de crédito se conjugan cuatro elementos convencionales diferentes los cuales en su opinión serían los siguientes:

- “La tarjeta de crédito expedida por el banco y usada por el tarjetahabiente ante los proveedores.
- El contrato de apertura de crédito en cuenta corriente celebrado entre el banco como acreditante y el tarjetahabiente como acreditado.
- Un pagaré el cual firma el tarjetahabiente a favor del banco, solo contra el consumo del servicio o bien de que se trate y que entrega a los proveedores.
- El contrato de filiación de proveedores celebrado entre el banco y los proveedores, restaurantes, tiendas, almacenes, quienes se comprometen a recabar los pagarés que firmen los tarjetahabientes y a entregarlos a los bancos contra su pago en efectivo.”³¹
(Lo anterior es aplicable en México según el tratadista citado.)

En el siguiente apartado se trata de explicar en una forma simple el funcionamiento de la tarjeta de crédito.

Cabe mencionar que en el diagrama anterior existe un contrato de licencia de uso por parte del emisor con una empresa, generalmente internacional, por el uso de su marca, servicios y principalmente por poder ser utilizada globalmente.

³¹Dávalos Mejía, L. Carlos, Títulos y Contratos de Crédito, Quiebras, Harla S.A. de C.V. México 1984. Pag. 235,236

La mayoría de usuarios de tarjetas de crédito ignora que existe dicha relación simplemente ellos adquieren el servicio con su emisor local.

El autor Rodríguez Azuero, para hacer un paralelo con el contrato de apertura de crédito, plantea ciertas coincidencias entre los elementos fundamentales que hacen parte en las estipulaciones contractuales las cuales son:

La Cuantía

El establecimiento de la línea o cupo de crédito supone el señalamiento de una cuantía, por lo menos en una buena parte de las tarjetas bancarias conocidas.

Ello no obsta para que, en un momento dado, una tarjeta establezca un cupo ilimitado pues, en últimas, se trata de un problema de riesgo de crédito y adecuando conocimiento y selección de la clientela. Sin embargo, partimos del supuesto de que, en general, la existencia de la línea y la entrega de la tarjeta, presuponen el establecimiento de un cupo que puede ser variable, dependiendo de la distinta capacidad económica en que los usuarios de la tarjeta sean calificados.

Plazo

También existen aquí diversos plazos que corren paralelos en desarrollo del contrato. De una parte, el plazo general, que puede ser prorrogado en forma indefinida si el banco lo acepta, decisión que tendrá en cuenta la forma como el cliente haya hecho uso del crédito concedido. Existen, además, plazos para reembolsar las distintas utilidades que, en síntesis, pueden ser dos: el primero, reembolso inmediato, entendiéndose por tal el que se lleva a cabo dentro de un corto lapso. El segundo aprovechando las facilidades crediticias que brinde el mismo banco, el cliente opte por utilizar un sistema de pago diferido, según el cuál podrá cancelar el monto de sus utilidades dentro de un cierto plazo mediante el reconocimiento, desde luego, de la tasa de interés correspondiente.

Forma de utilizar el Crédito

La forma de pago, es decir, las posibilidades mediante las cuales el banco atiende su obligación fundamental se reducen, en la práctica, a dos: desembolso en dinero efectivo, mediante presentación de la tarjeta ante la caja de alguna de las oficinas del banco o grupo de bancos vinculados al sistema, y mediante pagos a terceros contra la presentación de facturas debidamente suscritas por el cliente acreditado. Ya dijimos, en el caso de estos últimos que se trata de terceros predeterminados por el sistema bancario, pero que por su número permiten al acreditado hacer una amplia escogencia según sus necesidades.

La Remuneración

En el caso de las tarjetas de crédito se presenta un sistema mixto de remuneración, con algunas características como lo son:

La Comisión:

En este caso tiene una doble procedencia. De una parte surge del contrato entre el banco y los establecimientos afiliados y está constituida por un descuento porcentual hecho por el primero a los segundos, sobre el precio total de las facturas presentadas. Constituye, si se quiere, la directa remuneración que el banco cobra al grupo de entidades afiliadas por el servicio de pago que les permite movilizar su cartera al contado, asumiendo el banco todos los riesgos de la recuperación. La otra comisión es pagada por el usuario de la tarjeta y se conoce como una cuota de afiliación o sostenimiento, que no es nada distinto de una comisión por la disponibilidad durante cierto tiempo, que debe de pagarse en todo caso, hágase o no uso de la tarjeta.

Los Intereses:

Utilizan una modalidad ya que aplican el principio general de que el crédito otorgado genera intereses puede existir una especie de periodo de gracia, de manera que no se causen intereses si se produce un pronto pago, un reembolso dentro de un corto plazo después de recibir la cuenta de cobro por parte de la entidad bancaria o emisora que regularmente es de treinta días. Si no se realiza el pago en ese periodo los usuarios deben de pagar mora y también deberán pagar una tasa de interés.

2.5.5 Los títulos de crédito

En primer lugar se considera necesario establecer algunos antecedentes históricos para poder entender cual es el origen de los títulos de crédito, según el tratadista guatemalteco René Arturo Villegas Lara, que indica lo siguiente: “En la última etapa de la edad media, cuando el tráfico comercial se intensificó a través del mar mediterráneo, los atracadores pirateaban a los comerciantes y a las naves mercantes cuando regresaban a sus ciudades con el producto de las negociaciones. El transporte de dinero en efectivo era inseguro por dichas circunstancias. Surgió entonces la necesidad de transportar dinero a través de documentos que representaran esos valores dinerarios, sin que se diera el hecho material de portar monedas en efectivo. Así fue como las entidades bancarias empezaron a usar los títulos de crédito que llenaban esas necesidades y los comerciantes encontraron una forma que les proporcionaba la seguridad necesaria a las transacciones comerciales que se daban de plaza a plaza. En Guatemala, desde las ordenanzas de Bilbao, pasando por el código de 1877, el de 1942 y el de 1970, siempre ha existido legislación sobre los títulos de crédito; y cuando fue oportuno, rigió el reglamento uniforme de la Haya en 1912, que pretendía normar la letra de cambio a nivel internacional y que más tarde se concretó en la ley uniforme aprobada en la conferencia de Ginebra en 1930.

Existiendo diferentes concepciones sobre lo que son los títulos de crédito y las que obedecen a los diversos sistemas jurídicos que conoce el derecho comparado, podemos afirmar que a nuestro derecho actual no puede considerársele inspirado en una sola corriente, ya que las corrientes que campean en el contenido del código de comercio de Guatemala, particularmente en materia de títulos de crédito son de ideas italianas o alemanas”³²

Definición de título de crédito: para el Doctor Edmundo Vásquez Martínez, indica que: “El derecho y el documento forman un todo único, un solo cuerpo, es decir, que el derecho se incorpora al documento y que es necesaria la posesión del documento que es la que legitima para el ejercicio del derecho literal y autónomo que en ellos se consigna y que están destinados a circular”³³

El Artículo 385 del código de comercio de Guatemala, establece que “Títulos de Crédito. son títulos de crédito los documentos que incorporan un derecho literal y autónomo, cuyo ejercicio o transferencia es imposible independientemente del título. Los títulos de crédito tienen la calidad de bienes muebles”.

Las características de los títulos de crédito son las siguientes:

- a) Formulismo
- b) Literalidad
- c) Autonomía
- d) Circulación
- e) Legitimación

Formulismo:

El título de crédito es un documento sujeto a una fórmula especial de redacción, ya que debe contener los elementos generales de los títulos de crédito y los especiales de

³²Villegas Lara, Op. Cit., Pág. 1

³³Vásquez Martínez, Edmundo. **Instituciones del derecho mercantil**. Pág.305

cada uno en particular, por lo cual el Artículo 386 del código de comercio de Guatemala, establece “sólo producirán los efectos previstos en este código, los títulos de crédito que llenen los requisitos propios de cada título en particular y los generales siguientes:

1. El nombre del título de que se trate.
2. La fecha y lugar de creación.
3. Los derechos que el título incorpora.
4. El lugar y la fecha de cumplimiento o ejercicio de tales derechos.
5. La firma de quien lo crea”.

Literalidad:

Significa que el deudor se obliga en los términos del documento. Lo escrito en él fija el alcance, contenido y modalidades de la obligación, es decir, que lo que no aparezca escrito en el propio título, ni como derecho ni como obligación, carece de trascendencia jurídica.

Autonomía:

Resulta ser una de las características más importantes de un título de crédito. El derecho consignado en el título es autónomo en cuanto que cada uno de los tenedores del documento tiene un derecho propio, independiente de los tenedores anteriores.

Circulación:

Los títulos de crédito son creados para circular y transmitirse de una persona a otra, están destinados a cambiar de dueño más de una vez. La circulación, es la traslación del título de crédito con los derechos que en él se incorporan. Una de las maneras de circular o transmitir el título de crédito es por medio del endoso, que es la forma típica y más usual en que circulan los títulos de crédito.

Legitimación:

Algunos autores la conocen con el nombre de necesidad y otros como legitimación y consiste en que la simple exhibición del título de crédito legitima al portador. El título esté en poder de quien lo va a cobrar al exhibirlo el deudor no está facultado para indagar la forma en que se adquirió y el deudor debe cumplir la obligación, debiendo ser entregado al deudor contra el pago del mismo; y como el documento incorpora el derecho y la obligación, en ese momento se extingue la relación cartular o la relación jurídica que deviene del título de crédito.

En cuanto a la Clasificación de los títulos de crédito hay que establecer la clasificación doctrinaria y la clasificación legal, por lo que al hablar de su clasificación doctrinaria, diríamos que es la siguiente:

- Por su contenido;
- Por la persona del emitente;
- Por la forma de su emisión;
- Por la forma de su circulación.

Ahora bien en cuanto a la clasificación establecida en el código de comercio clasifica los títulos de crédito en:

- Títulos nominativos
- Títulos a la orden
- Títulos al portador

Así el código de comercio regula en el Artículo 415: "Títulos Nominativos. son títulos nominativos, los creados a favor de persona determinada cuyo nombre se consigna, tanto en el propio texto del documento, como en el registro del creador; son transmisibles mediante endoso e inscripción en el registro. Ningún acto u operación referente a esta clase de títulos, surtirá efectos contra el creador o contra terceros, si no se inscribe en el título y en el Registro".

El Artículo 416, establece: “el endoso facultará al endosatario para pedir el registro de la transmisión. El creador del título podrá exigir que la firma del endosante se legalice por notario”.

El Artículo 418, indica: “los títulos creados a favor de determinada persona se presumirán a la orden y se transmiten mediante endoso y entrega del título”;

El Artículo 436, establece: “son títulos al portador los que no están emitidos a favor de persona determinada, aunque no contengan la cláusula: al portador, y se transmiten por la simple tradición”.

De lo expuesto en los párrafos precedentes, se puede inferir todas las generalidades de los títulos de crédito y como quedo establecido, las tarjetas de crédito no podrían clasificarse como tales, en primer lugar porque no llenan las características necesarias que estos necesitan para su creación y circulación; así mismo no figuran dentro del apartado que se refiere a los títulos de crédito en nuestra legislación mercantil, razón por la cual se considera que se desvirtuaría su naturaleza jurídica, en este caso estamos ante un verdadero contrato mercantil, es tal así es como debe tenerse y clasificársele.

2.6 Términos del contrato de tarjeta de crédito

“En la ciudad de Guatemala el día veinte de febrero de dos mil diecisiete comparecemos por una parte el (la) Sr (a) María Antonieta Gálvez Santos, quien es de cuarenta y cinco años de edad, guatemalteca, casada, Licenciada en Administración de Empresas, de este domicilio, se identifica con el documento de identificación personal número CUI cuatro mil quinientos ochenta y siete espacio sesenta y tres mil quinientos cuarenta y dos espacio un mil seiscientos uno (4587 63542 1601), extendido por el Registro Nacional de las Personas de la República de Guatemala, a quien en adelante dentro del presente instrumento contractual, se le denominará como el tarjetahabiente principal, haciéndose constar, que toda persona a cuyo nombre se emita una tarjeta

XXX, por solicitud y consentimiento del tarjetahabiente principal, se le denominará en este instrumento como tarjetahabiente adicional. Sin perjuicio de lo anterior en el presente documento al utilizar la palabra tarjetahabiente, se estará haciendo referencia indistintamente al tarjetahabiente principal como al o los tarjetahabientes adicionales de haberlos; y por la otra parte el señor (a) Luis Manuel Enríquez Arias quien es de treinta y seis años de edad, guatemalteco, casado, Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario, de este domicilio, quien se identifica con el documento personal de identificación CUI nueve mil ochocientos cincuenta y dos espacio cincuenta y cuatro mil doscientos sesenta y tres espacio un mil seiscientos uno (9852 54263 1601), extendido en el Registro Nacional de las Personas de la República de Guatemala, actuando en representación del Banco Agromercantil, S.A., calidad que acredita con el acta de nombramiento de representante legal de la empresa denominada Banco Agromercantil, S. A. nombramiento que se encuentra debidamente inscrito en el Registro Mercantil al número 452, folio 52, del libro 4523, de Auxiliares de Comercio, de fecha quince de enero de dos mil trece, a quien en adelante dentro del presente instrumento contractual se le denominará simplemente como el Banco; ambos comparecientes aseguramos ser de los datos de identificación personal consignados, hallarnos en el libre ejercicio de nuestros derechos civiles, así como manifestamos que la personería que se ejercita es suficiente de acuerdo a la ley para la celebración del presente acto; y que por este medio comparecemos a otorgar el presente contrato de afiliación, emisión y uso de tarjeta de crédito visa Banco Agromercantil, S. A., de conformidad con las siguientes cláusulas: 1. El Banco emite a nombre del tarjetahabiente principal y si fuera el caso, a nombre de (de los) tarjetahabiente (s) adicional (es), la tarjeta de crédito visa – Banco Agromercantil, en adelante denominada simplemente la tarjeta. El (Los) tarjetahabiente (s) quien (es) en forma libre y voluntaria acepta(n) todas las condiciones de uso de dicha tarjeta, por tal razón adquiere(n) los derechos y obligaciones aquí estipuladas: 2. El Banco ha emitido la(s) tarjeta (s) en consideración a los datos, la información y las declaraciones suministradas por el tarjetahabiente. 3. Con la tarjeta, el tarjetahabiente podrá realizar dentro o fuera del país consumos y compras, previa la suscripción de la respectiva nota de cargo - voucher y/o pagaré y avances en efectivo, en todos los establecimientos

afiliados o en cajeros pertenecientes a la organización visa Banco Agromercantil S.A. en Guatemala y/o a través de la red plus de visa, en cualquier lugar del mundo, según corresponda. El tarjetahabiente, por el uso de la tarjeta y sin necesidad de formalidad alguna, acepta las regulaciones establecidas o que puedan establecerse por parte del Banco. 4. La tarjeta visa Banco Agromercantil S.A., es de uso nacional e internacional. 5. El cupo disponible por el tarjetahabiente será determinado por el banco, quien lo modificará cuando lo creyere conveniente y lo notificará por los medios que éste lo determine. El tarjetahabiente se somete al cupo disponible fijado por el banco y se compromete a pagar los valores que llegare adeudar al banco en la forma que se establezca en el estado de cuenta, y a pagar en forma inmediata todos los valores de los consumos efectuados que excedan su cupo, y acepta que el banco cobre sobre los valores de los consumos que excedan del cupo concedido, una tasa de interés mayor a la establecida para los efectuados dentro del cupo. Para efectos del cálculo del pago mínimo, se dividirá el total de los consumos entre un divisor establecido por el banco, divisor que podrá variar de acuerdo a las políticas de la institución. 6. La tarjeta constituye un documento personal e intransferible, por lo tanto, el tarjetahabiente es responsable civil y penalmente de su correcta utilización, quedando expresamente prohibido por constituir fraude y estafa entregarla a otra persona. Si la tarjeta se pierde o es hurtada o robada, el tarjetahabiente es responsable de todos los consumos, en especial de las compras y/o avances en efectivo, realizados hasta que notifique aquellos hechos por escrito al banco en su oficina principal. El tarjetahabiente se compromete al momento de la entrega de la tarjeta a firmar en el lugar especificado en el dorso de la misma. 7. El tarjetahabiente autoriza al banco de manera expresa, irrevocable e incondicional a descontar de los pagos anticipados y/o saldos a favor que tenga en sus respectivas cuentas bancarias los valores que adeudare. 8. El plazo de vigencia del presente contrato es indefinido, y cualquiera de las partes lo podrá dar por terminado de forma unilateral. El Tarjetahabiente, podrá solicitar al banco la cancelación de su tarjeta y la del (de los) Tarjetahabiente (s) Adicional (es), una vez canceladas todas las obligaciones adquiridas a favor del banco, para lo cual deberá remitir una comunicación por escrito en este sentido y restituirle de inmediato la (s) Tarjeta (s) si fuera el caso. 9. La tarjeta es de propiedad exclusiva del banco, el que se

reserva el derecho de retirarla, cancelarla o suspenderla en cualquier momento y sin necesidad de identificación del motivo, y sin formalidad alguna. El tarjetahabiente se compromete a devolverla inmediatamente después de recibir una notificación de dicha cancelación por carta o cualquier otro medio. Si continúa utilizándola estará sujeto a las sanciones civiles y penales correspondientes, obligándose también en forma inmediata a cumplir todas las obligaciones contraídas a favor del banco. El tarjetahabiente responderá por el uso de la tarjeta, y de manera particular por el pago de los consumos efectuados, así por concepto de compras realizadas y/o avances en efectivo, efectuados con la utilización de dicha tarjeta, hasta que se devuelva al banco la (s) tarjeta cuya cancelación se solicita. 10. La cuota anual de mantenimiento de la(s) Tarjeta (s) y los costos correspondientes al proceso y envío del estado de cuenta, serán facturados al tarjetahabiente en dólares de los Estados Unidos de América, a partir de los treinta días anteriores a la fecha de caducidad de la (s) tarjeta (s), y se entenderá que los debe, si el tarjetahabiente principal o ha manifestado su voluntad de cancelar la(s) tarjeta (s) con sesenta (60) días de anticipación a dicha fecha. 11. El banco, mensualmente, en la oportunidad que estime conveniente enviará al tarjetahabiente un estado de cuenta a su última dirección registrada en el banco, en el que se indicará el valor de los pagos realizados por el tarjetahabiente en dólares de los Estados Unidos de América, los consumos efectuados con la utilización de la (s) tarjeta (s), y la demás información que el banco considere relevante, en especial, el cupo disponible del tarjetahabiente. 12. El tarjetahabiente es responsable del pago oportuno de todos los consumos y valores que adeuda al banco en virtud del presente contrato, en especial las compras o avances en efectivo que se efectúen a través de la (s) tarjeta (s) con la clave asignada. Si los consumos son realizados en el exterior la facturación se facturará en dólares de los Estados Unidos de América y podrán pagarse en la divisa en que fueran facturados a la cotización que establezca el banco, en razón de que el Tarjetahabiente reconoce que se tratan de obligaciones provenientes de transacciones internacionales. 13. La clave asignada a cada tarjeta, habilitará el realizar avances en efectivo u otros consumos por sistemas u otros medios especiales que llegue a establecer el banco, el que determinará las condiciones de operación de éstos, a las que desde ya se somete el tarjetahabiente, entendiéndose

como aceptación de su parte, el primer consumo que efectúe y/o avance en efectivo, por los sistemas o medios referidos. 14. El tarjetahabiente se compromete al pago de los consumos realizados en el país o en el exterior mediante el sistema de pedido y aceptación telefónica u otros medios de venta implementados por visa Banco Agromercantil S.A., y sus establecimientos afiliados, aún cuando no quede constancia firmada por el tarjetahabiente. En caso de duda o reclamo por parte de éste, el banco estará en la obligación de presentar como justificación suficiente para el cargo, los reportes que reciba de visa del país en donde se originaron los consumos, y que el tarjetahabiente declara aceptarlos plenamente. 15. Todos los consumos efectuados por el tarjetahabiente a través de la tarjeta y los demás valores que llegue a adeudar al banco deberán ser pagados al mismo, en el lugar y fecha que se le reconvenga, a través del indicado estado de cuenta (fecha constante en el recuadro "Pague antes de") o dentro de los quince días posteriores a la fecha en la que se hubiere efectuado cada consumo, si esto sucediera primero. El Banco se reserva el derecho de efectuar cargos adicionales por administración, cobranza, costos operativos o intereses por financiamiento y por mora sobre los valores no cancelados oportunamente por el tarjetahabiente, quien se compromete a pagar dichos cargos. Además se reserva el derecho de determinar el tipo de crédito (rotativo y/o diferido) cuando fuere el caso. Cuando se ha hecho uso del crédito rotativo, los intereses serán calculados sobre el saldo adeudado. Este cálculo se hará a partir de la fecha en que el banco procese las operaciones con los establecimientos afiliados. No habrá lugar al cobro de intereses siempre que se cancele el valor total de la deuda, dentro y hasta la fecha máxima de pago señalada en cada estado de cuenta que reciba el tarjetahabiente. 16. La mora en el pago al banco de los valores adeudados por el tarjetahabiente genera los máximos intereses de mora autorizados por la autoridad monetaria respectiva y los cargos determinados en la cláusula precedente. Por este hecho el banco podrá suspender el uso de la tarjeta o cancelarla, incluir tales hechos en los boletines periódicos de seguridad y en avisos de prensa a fin de impedir su aceptación en los establecimientos afiliados al sistema del banco, y en general realizar Todos los actos necesarios para cobrar los valores adeudados. 17. El tarjetahabiente podrá realizar el pago de los valores que llegue a adeudar al Banco mediante cualquiera de los sistemas o medios

de pago por éste establecidos o que establezca, sometiéndose a las condiciones que rija en cada caso. 18. Si el tarjetahabiente no formulare ningún reclamo al banco referente al estado de cuenta y su contenido, dentro de los quince días calendario siguiente a la fecha de cierre del mismo, se presume que lo recibió, que está conforme con su contenido y que el saldo registrado es correcto. Si el tarjetahabiente no recibiere su estado de cuenta, deberá consultar su saldo en las oficinas del banco y de ninguna manera, podrá invocar éste hecho como excusa para el no pago oportuno o cancelación de los valores adeudados al banco, constituyéndose en mora, vencido el plazo previsto para cada pago, sin necesidad de ninguna formalidad.

El tarjetahabiente deberá formular todos los reclamos sobre errores de facturación, por escrito al banco, en el plazo indicado en este numeral. 19. El banco en ningún caso responderá por la calidad, cantidad y demás condiciones de los bienes y servicios que se adquiera mediante la utilización de la tarjeta, ni por el cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del establecimiento afiliado al sistema visa, en el que se realizó el respectivo consumo, por lo que, toda reclamación al respecto deberá formularse directamente al establecimiento. En todo caso, los consumos efectuados por el tarjetahabiente obligan, aún en el caso de tales reclamaciones, a cancelar al banco oportunamente todos los valores que le adeudare. 20. Si el tarjetahabiente cambia de dirección y/o se ausenta del país y/o disminuye su patrimonio declarado en la solicitud, deberá avisar previamente y por escrito al banco el nuevo domicilio o lugar de trabajo y su nuevo patrimonio. Si no hace conocer al banco estos hechos, se entenderá que toda comunicación enviada a la última dirección constante en los archivos del banco ha sido recibida por éste. 21. El banco se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento al tarjetahabiente la constitución a su favor de garantías reales, y declarar de plazo vencido todas las obligaciones contraídas a su favor en el caso de mora en el pago total o parcial de los valores que le adeudaren. El tarjetahabiente principal el (los) tarjetahabiente (s) adicional (es) ligan solidaria, incondicional, irrevocable e indivisiblemente para con el banco a cumplir con todas las obligaciones que contraigan o hubieren contraído en virtud de este contrato. 22. El tarjetahabiente se compromete a no utilizar la tarjeta en actividades ilícitas o no autorizadas por el banco y declara que los recursos que utilizará provienen de

actividades lícitas y que no están vinculados a actividades sancionadas por la ley 23. El tarjetahabiente declara que no mantiene cuentas cerradas por sanción, sin rehabilitar, y que no se le han cancelado tarjetas de crédito por mal manejo o morosidad. 24. En todo lo que no se encuentre estipulado en este contrato las partes convienen en que sean aplicadas las disposiciones pertinentes de los reglamentos y manuales internos del banco. Para el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en este instrumento, las partes renuncian fuero y domicilio, se someten a los jueces competentes de la ciudad de Guatemala, sin perjuicio de que el banco pueda demandar en el domicilio del deudor, y, también, por la vía penal encaso de haberse producido dolo, fraude, estafa o cualquier otro delito. 25. La aceptación por parte del banco se entenderá realizada por la emisión de la tarjeta. En señal de aceptación y sometimiento del tarjetahabiente a las estipulaciones del presente contrato, lo firma en original, comprometiéndose a reconocer su firma y rúbricas el banco así lo dispone, sin que éste requisito sea indispensable para la validez del contrato

_____ tarjetahabiente principal tarjetahabiente adicional

GARANTIA

Yo, Mario Rene Casasola Requena, de cuarenta años de edad, guatemalteco, casado, Ingeniero Agrónomo, de este domicilio, identificado con Documento Personal de Identificación CUI ocho mil quinientos noventa y seis espacio setenta y ocho mil quinientos cuarenta y dos espacio un mil seiscientos uno (8596 78542 1601), extendido por el Registro Nacional de las Personas de la República de Guatemala, de manera libre y voluntariamente me constituyo en garante solidario para con el (los) tarjetahabiente (s) María Antonieta Gálvez Santos, obligándome solidaria, indivisible e incondicionalmente a cumplir oportunamente todas las obligaciones que éste hubiere contraído a favor del Banco Agromercantil S. A., como emisor de la (s) tarjeta (s) visa Banco Agromercantil S. A., según las estipulaciones del contrato principal y las modificaciones que se hicieren a éste último en el futuro, las que acepto de manera expresa. Me someto libre y voluntariamente, a la jurisdicción, competencia y trámite a los que se ha sometido mi garantizado, en los mismos términos y condiciones, y

garantizo de igual manera el cumplimiento de todas las obligaciones pasadas, presentes y futuras contraídas o por contraer a favor del Banco Generador S. A., por el(los) tarjetahabiente principal y adicional (es) que he garantizado. Renuncio expresamente al derecho de retracto, a los beneficios de división, orden y excusión. Me comprometo a reconocer firma y rúbrica cuando el banco lo solicite, sin que el reconocimiento antes referido sea requisito para la validez de este instrumento.

Por lo anteriormente expuesto, bajo mi perspectiva, estimo que el contrato de tarjeta de crédito bancaria es un contrato de adhesión, ya que la persona que quiere acceder al servicio que el banco ofrece, y convertirse por lo tanto en usuario de la tarjeta de crédito, solo tiene la posibilidad de aceptar o rechazar los términos del contrato que se le presenta, estando limitada su libertad contractual a aceptar y con ello, manifestar su voluntad de contratar, y por lo tanto haber aceptado la oferta, sin posibilidad alguna de modificarla. En el caso de no estar de acuerdo con alguna estipulación de esta oferta, solo podrá rechazarla, y por lo tanto no llevar a cabo la celebración del contrato.

2.7 Beneficios de las tarjetas de crédito

De acuerdo a lo establecido por Marylin Solange Castillo Castillo, en su trabajo de tesis titulado “La tarjeta de crédito como medio de pago y los efectos de la regulación legal sobre el cobro de los intereses”, los beneficios que pueden tener los tarjetahabientes de la tarjeta de crédito, dentro de los cuales puedo citar:

a) Beneficios económicos

Contar con un crédito de treinta días, el cual es automático y sin intereses, si se paga el total del mismo al término del plazo;

Crédito a mediano plazo sin intereses, previa ampliación por parte de la empresa emisora de la tarjeta de crédito;

Aumento de crédito automático según historial de consumo.

b) Beneficios en cuanto a la seguridad

Permite no portar mucho dinero en efectivo;

Permite adquirir bienes y servicios hasta por los límites de crédito;

Provee protección personal contra accidentes en viajes.

c) Comodidad y rapidez

Permite acceder al dinero en efectivo de los cajeros automáticos;

Facilita los pagos de servicios de teléfono, agua, luz, comida rápida.

d) Flexibilidad

Permite reservación y alquiler de carros y hoteles;

Facilidad de financiamiento a través de extra crédito.

e) Prestigio y elegancia

El tarjetahabiente se considera una persona moral y económicamente solvente;

Le confiere al usuario prestigio y confiabilidad.

f) Control

Permiten la verificación y el control del balance de los gastos realizados".³⁴

³⁴ Castillo Castillo, Marylin Solange, **La tarjeta de crédito como medio de pago y los efectos de la regulación legal sobre el cobro de los intereses**. Tesis Licenciatura Universidad Rafael Landívar, Pág.47.

2.8 Ventajas y Desventajas del uso de la tarjeta de crédito

En la actualidad y en nuestra realidad social, poseer una tarjeta de crédito, conlleva un sin fin de ventajas y desventajas, toda vez que su uso implica beneficios, pero también existe un lado negativo, que son los contratos que traen aparejados, por lo cual se indicará primeramente las ventajas que conlleva el uso de las tarjetas de crédito, dentro de los cuales están:

Una de las primeras ventajas que trae aparejada es el crédito instantáneo en numerosos establecimientos de todo el país e incluso en el extranjero.

Al ser poseedor de una tarjeta de crédito, existe una facilidad para realizar pagos a través de sistemas computarizados, de los diferentes establecimientos comerciales y/o hacerse vía Internet, toda vez que no es necesario acudir a una agencia bancaria, o a una institución financiera para realizar el pago.

De acuerdo a nuestra realidad social, una ventaja sería que su uso implica una sustitución del dinero en efectivo lo cual ayuda a no portar grandes sumas de dinero para realizar compras, lo que se une a la primera ventaja ya que al necesitar realizar una compra se obtiene un crédito inmediato en el negocio afiliado.

Uno de los beneficios principales de la tarjeta de crédito, es su financiamiento y su pago fraccionado, ya que se pueden adquirir bienes sin necesidad de contar con el dinero en efectivo disponible.

Aunque un tanto vano, el ser poseedor de una tarjeta de crédito trae un prestigio al usuario, ya que puede considerársele una persona económica y moralmente solvente.

Una ventaja notable que se puede destacar permite a su poseedor, tener un mejor control de su presupuesto personal y ayuda a administrar de una forma positiva, siempre que se utilice para este fin, el dinero.

Es posible acceder a realizar compras vía internet y permite utilizar cajeros automáticos para retirar dinero, y de ello que sirven como tarjetas de crédito y de débito.

Una gran ayuda que representa es que puede ayudar a cubrir imprevistos, en casos que no se cuente con dinero en efectivo, esto en casos de emergencias, enfermedades, así como el suministro de productos comestibles y situaciones no previstas, por lo que puede utilizarse como un medio de pago para cubrir las necesidades, aunque sea por un corto periodo de tiempo.

Pese a las ventajas que ofrecen las tarjetas de crédito en la realidad actual de nuestro país, también presenta algunos inconvenientes, que pueden ser superados a través de la reforma al código de comercio, estableciendo y ampliando la regulación existente, dentro de las desventajas que se pueden mencionar, están:

Tener acceso a crédito inmediato para compras, una desventaja, es que se puede perder el control de lo que se gasta y de lo que se consume, realizando compras de forma compulsiva.

Crece el monto original de lo que se ha comprado, ya que los emisores cobran un porcentaje en concepto de intereses, lo que conlleva a un incremento al costo original del producto adquirido, lo que comúnmente se conoce como extra financiamiento.

Existe, una gran desventaja que no ha sido regulada en la legislación guatemalteca, y ello consiste en la posibilidad de que se haga fraude en casos de mal uso intencional, robo o pérdida de la tarjeta; lo que ocasionaría que el tarjetahabiente, es obligado a responder por gastos no efectuados por él; aunado a esto existen grupos organizados, cuya actividad criminal consiste precisamente el realizar fraudes, ejemplo de ellos es la clonación de la banda magnética de la tarjeta de crédito.

Un inconveniente es que muchas veces los precios de los productos comprados utilizando una tarjeta de crédito, suelen ser más elevados o caros, puesto que al precio

original se le agregan los intereses y gastos propios que tienen según las políticas de la casa emisora.

Su uso trae aparejado los cargos adicionales, como lo son los de renovación, reemplazo y tarjetas adicionales.

2.9 Temas de Cobranza de la tarjeta de crédito

¿Que es cobrar? Definición del Diccionario de la Real Academia Española, donde dice que “Cobrar es recibir dinero como pago de una deuda, Obtener el pago de algo, como ejemplo: Por fin cobré mis últimos trabajos”.³⁵

El uso más extendido que presenta el término cobrar es el de percibir aquella cantidad adeudada. Todavía me queda por cobrar la indemnización del trabajo.

Aunque, el término también presenta otros usos, menos frecuentes pero que también son usados en el lenguaje corriente.

Cuando uno siente ciertos estados de ánimo o afectos, es común, que se emplee la palabra para dar cuenta de los mismos.

“Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución. En el primer caso, luego de tener claros cuales son los montos que deben percibirse, una persona denominada cobrador se hace presente en los domicilios identificados para el abono del monto estipulado.

³⁵ <http://www.definicionabc.com/economia/cobrar.php/> Consultado 22/02/17

A efectos de evitar actos de corrupción y entendimiento entre los clientes y las personas destinadas a cobrar dinero de la empresa, es recomendable que éstas últimas sean rotadas. En efecto, algunos vicios en este sentido pueden llevar a una consecuencia indeseable para la organización. Es por ello que también se necesita que las personas dedicadas a tal tarea hayan hecho gala de cualidades referidas a la honestidad y la integridad. Además el cobrador debe llegar a tener una llegada al cliente que le permita con seguridad realizar el cobro de la forma más rápida posible.”³⁶

La cobranza es un elemento clave en el funcionamiento de una empresa en la medida en que garantiza que esta pueda seguir operando con normalidad. De nada serviría toda la inversión y el trabajo efectuado si las cuentas no se saldasen en tiempo y forma.

2.10 Violación a los Derechos Humanos de los Tarjeta habientes

Los derechos humanos es la condición que tienen las personas por el simple hecho de ser un humano, por el simple hecho de su condición humana, para la garantía de una vida digna, sin distinción alguna de raza, religión, sexo, color, idioma, opinión política, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. A lo cual se debe de respetar la condición de cada ser, en Guatemala es regido por la Procuradora General de los Derechos Humanos, la cual origina "La diligencia y el esfuerzo de desarrollar y fortalecer los Derechos Humanos de manera participativa, articulando esfuerzos entre lo gubernamental y no gubernamental, a través de la observancia, la investigación y fiscalización social con presencia de base, como instrumento idóneo para la construcción democrática y de la convivencia nacional en un Estado de Derecho y de Justicia". ³⁷

Por lo cual es menester el de evitar la violación de los derechos de los tarjetahabientes, tocando nuestra normativa jurídica, estipulándose en la Constitución Política de la

³⁶ <https://definicion.mx/cobranza/> Consultado 22/02/17

³⁷ <http://www.pdh.org.gt/articulo/derechos-humanos/cuales-son.html/> Consultado el 22/02/17.

República de Guatemala en su artículo 35 el cual establece “Libertad de emisión del pensamiento. Es libre la emisión del pensamiento por cualesquiera medios de difusión, sin censura ni licencia previa. Este derecho constitucional no podrá ser restringido por ley o disposición gubernamental alguna. Quien en uso de esta libertad faltare al respeto a la vida privada o a la moral, será responsable conforme a la ley. Quienes se creyeren ofendidos tienen derechos a la publicación de sus defensas, aclaraciones y rectificaciones.”³⁸

Así como también uno de los más importantes el cual se busca mantener el Derecho de Defensa el cual se establece en su “Artículo 12. Derecho de defensa. La defensa de la persona y sus derechos son inviolables. Nadie podrá ser condenado, ni privado de sus derechos, sin haber sido citado, oído y vencido en proceso legal ante juez o tribunal competente y preestablecido. Ninguna persona puede ser juzgada por Tribunales Especiales o secretos, ni por procedimientos que no estén preestablecidos legalmente.”³⁹

La cobranza de las tarjetas de crédito, se ha convertido en la violación de los derechos de los tarjetahabientes, lo cual se quiere evitar a través de la Procuraduría de los Derechos Humanos en Guatemala, primero logrando que se logre regular dicho tema.

³⁸ Constitución Política de la República de Guatemala, artículo 35.

³⁹ *Ibíd.*, artículo 12.

CAPÍTULO III

3. REGULACIÓN LEGAL DE LA TARJETA DE CRÉDITO

3.1 Análisis en Relación a la Tarjeta de Crédito

En Guatemala, el uso, la emisión, así como el manejo y operaciones relacionadas con las tarjetas de crédito, se encuentran reguladas en el libro IV Artículo 757 del código de comercio, el que se encuentra vigente desde el mes de enero de 1970, la referida normativa se considera que ya no responde a las expectativas del momento tanto en materia mercantil, como las diversas operaciones mercantiles.

En esa virtud, se torna necesario tipificar el acoso u hostigamiento para la cobranza de tarjetas de crédito en la república de Guatemala, en dicho ordenamiento jurídico, para que sea punible tal acción; de esa cuenta ponernos a la altura de ciertos estándares internacionales, de esta forma tener una legislación apropiada y específica.

3.2 Regulación Legal de la Tarjeta de Crédito

Existen preceptos legales que regularizan lo referente a las tarjetas de créditos, tales como su uso, sus características, la forma de pago, los límites de crédito, así como la legislación comparada aplicables a esta materia.

3.2.1 Del Código de Comercio

En el Código de Comercio, en la sección sexta el único artículo específicamente lo referente a la tarjeta de crédito establece: “Artículo 757. Tarjetas de Crédito. Las tarjetas de crédito deberán expedirse en favor de personas determinadas y no serán negociables. Deberán contener el nombre de quien las expide y la firma autógrafa de la persona a cuyo favor se extienden. También deberá expresarse en ellas el territorio y

plazo dentro del cual son válidas. En lo conducente, se aplicará a las tarjetas de crédito, las reglas de las cartas órdenes.”⁴⁰

Como podrá apreciarse las tarjetas de crédito deberán ser emitidas a personas individuales o jurídicas y no serán negociables. Los requisitos deberán contener el nombre de quien las expide, la firma autógrafa de la persona a cuyo favor se extienden, el plazo de vigencia y si la misma tiene validez nacional o internacional, siendo aplicable a las mismas en lo que corresponda las normas de las cartas órdenes.

La misma normativa jurídica contempla que se debe de aplicar las normas de las cartas de órdenes de crédito por lo que el código regula en su artículo 750 lo siguiente: “Carta Orden de Crédito. Las cartas órdenes de crédito, deberán expedirse en favor de persona determinada y no serán negociables; expresarán una cantidad fija o un máximo cuyo límite se señalará con precisión.”⁴¹

En esa virtud las cartas órdenes de crédito, de la misma forma deberán expedirse en favor de persona determinada y no serán negociables; expresarán una cantidad fija o un máximo cuyo límite se señalará con precisión. Las tarjetas de crédito al igual que las cartas ordenes de crédito tienen pactado un límite, que aparece en los registros electrónicos del emisor por lo que al momento de efectuar un pago con la tarjeta si se realiza electrónicamente el pago es rechazado si se ha sobrepasado del límite de crédito pactado, cuando la transacción se realiza manualmente los establecimientos afiliados deben de obtener autorización del emisor para aceptar el pago con la tarjeta y dicha autorización consiste en establecer si el monto consumido por el usuario aún está dentro del límite de crédito autorizado.

“El artículo 753 establece la revocabilidad en la que el dador de una carta de orden de crédito, salvo en el caso de que el tomador haya entregado en efectivo el importe de la

⁴⁰ Decreto del Congreso Número 2-70, Código de Comercio de la República de Guatemala. Art. 757

⁴¹ *Ibíd.* Art.750

carta o la haya satisfecho en otra forma, podrá revocarla en cualquier tiempo, poniéndolo en conocimiento del tomador y de aquel a quien fuere dirigida.”⁴²

En “el artículo 754 el dador de una carta de orden de crédito quedará obligado hacia la persona a cuyo cargo la dio, por la cantidad que ésta pague en virtud de la carta, dentro de los límites fijados en la misma. Con la tarjeta de crédito la entidad emisora se obliga con el usuario a pagar por su cuenta los consumos realizados con la tarjeta que se le entrega como consecuencia del contrato.”⁴³

“El artículo 756 establece el reembolso en el cual el tomador de la carta deberá reembolsar al dador todas las cantidades que éste hubiere pagado en virtud de la carta, más los intereses legales sobre dichas cantidades, estas sumas se pagarán tan pronto las haya hecho efectivas el dador, salvo pacto en contrario.”⁴⁴

En el caso de la tarjeta el usuario se compromete a reintegrar mensualmente al emisor, en una fecha determinada las cantidades que consuma, de acuerdo al estado de cuenta que la entidad emisora le presente.

3.2.2 Ley de Protección al Consumidor

“Esta ley tiene por objeto lo siguiente: promover, divulgar, defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones; cabe resaltar que la finalidad de esta ley es tutelar de los consumidores y usuarios; constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público.”⁴⁵

⁴² *Ibíd.* Art. 753

⁴³ *Ibíd.* Art. 754

⁴⁴ *Ibíd.* Art. 756

⁴⁵ Decreto Numero 06-2003, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor. Art. 1

La normativa jurídica en referencia define al usuario como: una persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado.

Define al proveedor como: una persona Individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa.

Define los Contratos de Adhesión que: son aquellos contratos en cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor o el usuario pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar; generalmente todos los emisores de tarjetas de crédito utilizan los referidos contratos.

Entre los derechos básicos de los consumidores y usuarios son: la libertad de elección del bien o servicio, la libertad de contratación, la información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios a adquirir.

Protege a los emisores toda vez que obliga a los usuarios a pagar en determinado tiempo los bienes o servicios, modo y condiciones establecidas en el contrato. Utilizar los servicios en observancia a su uso normal y de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas.

Contempla a que los emisores puedan percibir ganancias o utilidades, que por sus actividades económicas de lícito comercio, y de conformidad con la ley, la ética y la moral les correspondan. El poder exigir al consumidor o usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados. El libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para la solución de conflictos que sugieren entre proveedores y consumidores o usuarios.

Regula lo relacionado con el contrato de la tarjeta de crédito toda vez que la ley establece que se debe de proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee, entendiéndose así que los emisores deberían de informar al usuario si van a realizar mes a mes cobros administrativos, ya sea por manejos de cuentas, por seguros contra robos, cobro por emisión de la tarjeta (el plástico) entre otros.

Contempla la prohibición a los proveedores el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicado. En todo caso, el consumidor tiene el derecho a pagar al proveedor el precio, tal y como se muestra en la información por lo que los emisores deben de especificar todo cobro incluyendo los gastos administrativos adicionales.

En cuanto a las Operaciones de Crédito, establece que en todo crédito para la adquisición de un bien o servicio, el proveedor deberá poner previamente a disposición del consumidor o usuario la información referente a la tasa de interés o el procedimiento para establecerla y la tasa de interés moratoria en caso de incumplimiento o el procedimiento para establecerla, los cuales deberán quedar indicados en forma explícita, algo que no se cumple por parte de los emisores puesto que nunca especifican el interés moratorio.

Si el emisor va a utilizar una tasa fija, se informará al consumidor o usuario el monto de los intereses a pagar en cada período. De utilizarse una tasa variable, se deberá informar anticipadamente sobre la regla de ajuste de la tasa, la cual no podrá depender de decisiones unilaterales del proveedor, sino de las variaciones que registre la tasa de interés representativa del costo del crédito al consumidor o usuario, la cual deberá ser fácilmente verificable por éste.

Algo novedoso que contiene la ley de Protección al Consumidor es lo referente a la documentación de las operaciones de crédito las cuales deben constar en documentos de los que deberá entregarse copia al consumidor o usuario, debidamente firmada por el proveedor o su representante, en la realidad no siempre el usuario tiene una copia

de dicho contrato toda vez que ha adquirido el servicio por medios telefónicos o vía internet en la cual no hay copia alguna del contrato.

3.3 Derecho comparado en algunos Países de América

No obstante a que en Guatemala, regular el acoso u hostigamiento para la cobranza de la tarjeta de crédito, es un tema de poca trascendencia, existen algunos países de América que han tomado interés en legislar, todo lo concerniente a las tarjetas de crédito y a su emisión, entre las que se puede mencionar: Argentina, Costa Rica y Estados Unidos de Norteamérica entre otros en Europa.

3.3.1 Argentina. Ley 25.065 Tarjetas de Crédito

En Argentina, la ley 25.065 regula lo referente a las Tarjetas de Crédito, la referida norma contiene diversos aspectos concernientes con el sistema de Tarjetas de Crédito, Compra y Débito. Contempla las relaciones entre el emisor y titular o usuario; y entre el emisor y proveedor. Contiene aspectos procesales y crea las jurisdicciones y competencia de los jueces atinentes a resolver las controversias, surgidas en este ámbito.

La ley 25.065, de la República de Argentina, regula en el primer capítulo las relaciones entre emisor y titular o usuario, establece la tarjeta de crédito como un conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales cuya finalidad es posibilitar al usuario efectuar operaciones de compra o locación de bienes o servicios u obras, obtener préstamos y anticipos de dinero del sistema, en los comercios e instituciones adheridos, diferir para el titular responsable el pago o las devoluciones a fecha pactada o financiarlo conforme alguna de las modalidades establecidas en el contrato, y por último el abonar a los proveedores de bienes o servicios los consumos del usuario en los términos pactados.

Define lo que es el emisor, titular de tarjeta de crédito, usuario, titular adicional, o beneficiario de extensiones, tarjeta de compra, tarjeta de débito, proveedor o comercio adherido. Define específicamente a la tarjeta de crédito e exterioriza cuales son los requisitos que debe de incluir la misma.

“Incluye los requisitos del contenido del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito:

- a) Plazo de vigencia especificando comienzo y cese de la relación (plazo de vigencia de la tarjeta).
- b) Plazo para el pago de las obligaciones por parte del titular.
- c) Porcentual de montos mínimos de pago conforme a las operaciones efectuadas.
- d) Montos máximos de compras o locaciones, obras o retiros de dinero mensuales autorizados.
- e) Tasas de intereses compensatorios o financieros.
- f) Tasa de intereses punitivos.
- g) Fecha de cierre contable de operaciones.
- h) Tipo y monto de cargos administrativos o de permanencia en el sistema (discriminados por tipo, emisión, renovación, envío y confección de resúmenes, cargos por tarjetas adicionales para usuarios autorizados, costos de financiación desde la fecha de cada operación, o desde el vencimiento del resumen mensual actual o desde el cierre contable de las operaciones hasta la fecha de vencimiento del resumen mensual actual, hasta el vencimiento del pago del resumen mensual, consultas de estado de cuenta, entre otros).
- i) Procedimiento y responsabilidades en caso de pérdida o sustracción de tarjetas.
- j) Importes o tasas por seguros de vida o por cobertura de consumos en caso de pérdida o sustracción de tarjetas.
- k) Firma del titular
- l) Las comisiones fijas o variables que se cobren al titular por el retiro de dinero en efectivo.
- m) Consecuencias de la mora.

- n) Una declaración en el sentido que los cargos en que se haya incurrido con motivo del uso de la Tarjeta de Crédito son debidos y deben ser abonados contra recepción de un resumen periódico correspondiente a dicha tarjeta.
- o) Causales de suspensión, resolución y/o anulación del contrato de Tarjeta de Crédito.”⁴⁶

Contempla las comisiones y establece que el emisor no podrá fijar aranceles diferenciados en concepto de comisiones u otros cargos, entre comercios que pertenezcan a un mismo rubro o con relación a iguales o similares productos o servicios. El emisor de tarjetas de compra y crédito en ningún caso efectuará descuentos ni aplicará cargos, por todo concepto, superiores a un 3% sobre las liquidaciones presentadas por el proveedor. Para las tarjetas de débito bancario este porcentaje máximo será del 1,5% y la acreditación de los importes correspondientes a las ventas canceladas mediante tarjetas de débito en las cuentas de los establecimientos adheridos, se hará en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Establece sobre los intereses aplicables al titular de un interés compensatorio o financiero en que el emisor aplique al titular no podrá superar en más del veinticinco por ciento a la tasa que el emisor aplique a las operaciones de préstamos personales en moneda corriente para clientes. En caso de emisores no bancarios el límite de los intereses compensatorios o financieros aplicados al titular no podrá superar en más del veinticinco por ciento al promedio de tasas del sistema para operaciones de préstamos personales publicados del día uno al cinco de cada mes por el Banco Central de la República Argentina.

El interés punitivo que así lo denomina la ley argentina, es el que el emisor aplica al titular no podrá superar en más del cincuenta por ciento a la efectivamente aplicada por la institución financiera o bancaria emisora en concepto de interés compensatorio o financiero y los intereses punitivos no son capitalizables.

⁴⁶ Tarjetas De Crédito, Ley 25.065 El Senado Y Cámara De Diputados De La Nación Argentina Reunidos En Congreso. Art. 6.

El emisor deberá confeccionar y enviar mensualmente un resumen detallado de las operaciones realizadas por el titular o sus autorizados.

Comparado con Guatemala, también se permite realizar operaciones en moneda extranjera y el titular podrá cancelar sus saldos con moneda extranjera o en la de curso legal en el territorio de la República, al valor al tiempo del efectivo pago del resumen sin que el emisor pueda efectuar cargo alguno más que el que realiza por la diferencia de cotización el Banco Central de la República Argentina.

Establece las relaciones entre emisor y proveedor algo que podría ser regulado dentro de la ley específica Guatemalteca de la Tarjeta de Crédito, entre las normas mas importantes están el deber de información en la que el emisor, sin cargo alguno, deberá suministrar a los proveedores:

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

El emisor deberá informar inmediatamente a los proveedores sobre las cancelaciones de Tarjetas de Crédito antes de su vencimiento sin importar la causa, debe de proporcionar terminales electrónicas de consulta para los proveedores que no podrán excluir equipos de conexión de comunicaciones o programas informáticos no provistos por aquellos.

Entre las obligaciones del establecimiento afiliado o proveedor están:

- a) Aceptar las tarjetas de crédito.
- b) Verificar siempre la identidad del portador de la tarjeta de crédito que se le presente.

- c) No efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta.
- d) Solicitar autorización en todos los casos.

La ley argentina regula también el contrato entre el emisor y el proveedor y establece que contendrá entre otros:

- a) Plazo de vigencia.
- b) Topes máximos por operación de la tarjeta de que se trate.
- c) Determinación del tipo y monto de las comisiones, intereses y cargos administrativos de cualquier tipo.
- d) Plazo y requisitos para la presentación de las liquidaciones.
- e) Tipo de comprobantes a presentar de las operaciones realizadas.
- f) Obligación del proveedor de consulta previa sobre la vigencia de la tarjeta.

En el aspecto jurisdiccional establece, específicamente la vía procesal que será utilizada para resolver las controversias que surjan derivado de la tarjeta de crédito y es la vía ejecutiva en la cual el emisor puede preparar la vía ejecutiva contra el usuario de conformidad con lo establecido en las leyes procesales vigentes. Se establece el reconocimiento judicial del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito, el resumen de cuenta, entre otras.

Para hacer efectiva la obligación derivado de la utilización de la tarjeta de crédito contempla que la vía ejecutiva es la viable para accionar en contra del usuario, pudiendo pedir el reconocimiento judicial de el contrato con el emisor para operar en el sistema, las constancias de la presentación de las operaciones que dan origen al saldo acreedor de cuenta reclamado, pudiendo no estar firmadas si las mismas se han formalizado por medios indubitables entre otros.

Finalmente establece que las Tarjetas de Compra exclusivas y de Débito que estén relacionadas con la operatoria de una tarjeta de crédito, le serán aplicables las disposiciones de esta ley.

Como se podrá apreciar, la república de Argentina, ha sido la pionera para regular lo concerniente a las tarjetas de créditos mediante su ley 25.065, la que regula lo concerniente a las tarjetas de crédito, toda vez que en la sociedad argentina existía, desde la aparición del mercado del sistema de tarjeta de crédito, una enorme masificación en su utilización, modificando los hábitos de consumo en una gran cantidad de núcleos familiares. Por lo que la importancia de la tarjeta de crédito como un instrumento crediticio de conocida función socioeconómica hizo imperativa la misión de armonizar las relaciones que general el sistema, evitar abusos de cualquiera de las partes, fijando claramente los derechos y obligaciones que rigen al negocio jurídico, y con el fin de acabar con la orfandad jurídica de la cual está investida el sistema de tarjetas de créditos, la ley en mención trato de definir el contrato de emisión y acota el sentido de la tarjeta plástica comúnmente llamada dinero electrónico. Según estimaciones referidas en el estudio del mercado de tarjetas de crédito realizado por la comisión de defensa de la competencia en el mes de diciembre de 1996 en la Republica de Argentina, se calculó que las tarjetas ocupan el 25% del total del volumen de las transacciones realizadas en una serie de rubros tales como el comercio minorista, hoteles y restaurantes.

3.3.2 Costa Rica. Reglamento de Tarjetas de crédito y débito número 35867- MEIC

En Costa Rica el reglamento de tarjetas y débito, surge de la necesidad de ampliar la interpretación de los artículos de la ley de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor. En concordancia con la ley de Argentina, define la tarjeta de crédito, los sujetos del contrato, el mismo contrato, así como otros elementos, siempre concerniente con la tarjeta de crédito, estableciendo todos los términos relacionados.

No obstante, de ser una ley muy minúscula toda vez que contiene únicamente cuarenta artículos; es una Ley ordenada y completa. Defiende y protege al usuario, establece normas claras que permitan el correcto funcionamiento de la tarjeta de crédito para las partes. En la Referida ley define como acoso u hostigamiento a los cobradores de los emisores que se extralimiten en su trabajo de cobro y traten de una manera

inapropiada al usuario, así como a los abogados y otros que realicen cobros a nombre del emisor. Dentro de los términos que define se encuentra el que denomina servicios accesorios que al igual que en Guatemala todos los emisores deberían de establecer específicamente cuales van a ser desde un principio y estar plasmados en el contrato respectivo.

Establece un capítulo completo para regular los contratos de tarjeta de crédito. No establece delitos ni sanciones simplemente se hace referencia a que dichas sanciones serán conforme a las leyes que correspondan dentro de su normativa. Un aspecto positivo contenido en este cuerpo legal es el de la protección a la información de datos personales del usuario y así también le da la responsabilidad a los emisores de tomar las medidas necesarias para la protección de la banca en línea en la que los usuarios consultan vía internet sus estados de cuenta, realizar transacciones y otros servicios que por estar en línea podrían ser objeto de ataques y robos de identidad virtuales.

3.3.3 Credit Card Act en Estados Unidos de América

Uno de los emisores de tarjetas de crédito a lo largo de la historia y en la actualidad pertenece a entidades financieras o bancos de los Estados Unidos de América. El congreso de dicho país ha creado una ley en la cual se protege al consumidor, prohíbe cambios en los recargos y el aumento anual desmedido de intereses y durante el primer año de contrato la prohibición de incrementarlos, propone las facilidades de pago para los usuarios y algo muy novedoso obliga a los emisores a contar con una página de internet donde el usuario puede ver inmediatamente los recargos y manejos de su tarjeta de crédito entre otras.

En los Estados Unidos de Norte América: el veintitrés de mayo del año dos mil nueve, fue promulgada, la ley que reforma la manera de operar las compañías de tarjetas de crédito para aumentar la protección a los usuarios; dentro de los argumentos vertidos en la discusión previa a su aprobación destacan las prácticas empleadas por las compañías financieras, que complican la difícil situación de millones de estadounidenses

afectados por la crisis, así mismo en los últimos veinte años el total de la deuda de los usuarios estadounidenses se ha elevado en un veinticinco por ciento.

Esta nueva ley prohíbe los aumentos injustos de las tasas de interés y las maniobras para generar multas, además demanda a las compañías claridad contractual en lenguaje y formato, así como en la rendición de cuentas, entre otras medidas.

Derivado a su estructura de dos cámaras, en esa virtud correspondió a la cámara de representantes aprobar la llamada ley de los derechos de usuarios de tarjetas de crédito, aprobación que fue posible por el voto favorable de trescientos sesenta y un representantes contra el voto de sesenta y cuatro.

Se puede indicar que esta ley obliga a los emisores de tarjetas de crédito, a escribir los términos del contrato con sus clientes en un lenguaje sencillo, avisarles con cuarenta y cinco días de anticipación sobre posibles aumentos en las tasas de interés que pagan y en general ofrecer mejor información a sus clientes sobre cómo manejar sus cuentas para reducir costos o evitar pagos extras.

Las autoridades norteamericanas tomaron en cuenta que la deuda de las tarjetas de crédito puede aumentar cuando los tiempos son difíciles y los consumidores se deben tomar un tiempo para comprender la letra pequeña de los contratos de sus tarjetas de crédito y los distintos cargos y multas que puedan poner en detrimento las finanzas familiares, aunque la nueva ley card proporciona más protecciones para consumidores, los portadores de tarjetas aún deben estar atentos a los cambios en sus cuentas y reaccionar rápidamente si no se sienten satisfechos con los mismos.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS SOBRE LA DEFICIENCIA DE LA REGULACIÓN DEL ACOSO U HOSTIGAMIENTO PARA LA COBRANZA DE TARJETAS DE CREDITO EN LA REPUBLICA DE GUATEMALA

4.1 Análisis de la legislación guatemalteca en relación a la Regulación o Tipificación del Acoso u Hostigamiento para regular la Cobranza de la Tarjeta de Crédito en la República de Guatemala.

Cuando una persona hostiga, persigue o incomoda a otra está incurriendo en algún tipo de acoso. Acosar se refiere a una acción o una conducta que implica generar una incomodidad o disconformidad en el otro. La importancia del desarrollo normativo penal, el cual debe velar por la imposición de sanciones a las nuevas conductas delictivas que se cometen con el transcurrir del tiempo, utilizando los medios o recursos tecnológicos como medio de acoso, actualmente se prohíbe al agente de cobranza oprimir, molestar o abusar de manera insistente y repetitiva en contra de una persona, con ocasión de la gestión de cobro que realiza, al momento de haberse aprobado el anteproyecto del presente trabajo investigativo no se había aprobado el decreto número 28-2016, la que se relaciona al acoso u hostigamiento en la cobranza, si bien es cierto la referida normativa hace referencia al acoso u hostigamiento; pero esta es una norma que no tiene efectos sancionatorios es como una ley sin diente; en ese orden de ideas se propone la regulación del mismo para que la persona que hostigue o acose sus actos antijurídicos pueda ser sancionado.

El decreto 7-2015, del Congreso de la República de Guatemala, establece: artículo 40 “Acoso u hostigamiento para la cobranza. Se prohíbe al 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. Se consideran acciones de acoso u hostigamiento las siguientes:

- a) La realización de comunicaciones para cobro o requerimiento de pago por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos o cualquier otro medio análogo, en días y horas inhábiles.
- b) La realización de más de tres comunicaciones durante el día para cobro o requerimiento de pago por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos o cualquier otro medio análogo.
- c) La comunicación con objeto de cobro a personas distintas al deudor o a quienes les fian.
- d) Pegar avisos en postes y viviendas cercanas a la residencia o trabajo del usuario, o en postes de la energía eléctrica, con el fin de causar vergüenza para efectuar los pagos.”⁴⁷

Las acciones de acoso u hostigamiento también se dan mediante la realización de comunicaciones para cobro o requerimiento de pago por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos o cualquier otro medio análogo, en días y horarios inhábiles.

Con la entrada en vigencia del decreto 7-2015, del Congreso de la República de Guatemala, provocó diversos efectos para los tarjetahabientes, entre ellas se encuentran:

Eliminan pago en cuotas

Uno de los efectos del referido decreto fue la eliminación por parte de Visanet del programa de pagos en cuotas. El servicio se suspendió de manera temporal desde del 4 de febrero.

⁴⁷ Ley de Tarjetas de Crédito, Decreto 7-2015, del Congreso de la República de Guatemala. Artículo 40.

Cobro de membresía

Con la vigencia de la normativa, el pago de la membresía se convirtió en obligatoria, sin derecho a extorno. En algunos bancos, sería según el consumo mensual.

Aplicación de seguro

La mayoría de bancos comunicó a sus tarjetahabientes el cobro del seguro por manejo del plástico, y que se convertía en obligatorio. Este va de Q 30 a Q 50.

Fijación de tasas

Se fijó que los bancos no podrían cobrar más del 26.26% de intereses. La disposición se debe a que no pueden exigir el doble de la tasa promedio ponderada —13.13%—.

Fechas de corte y pago

La mayoría de tarjetas de crédito bajó de 55 a 45 los días de crédito para que el tarjetahabiente pudiera hacer sus pagos sin recargo.

Cancelación de plástico

Hasta la fecha no se sabe con detalle cuántas tarjetas se han devuelto, pero se conoce que varias personas han acudido a cancelar su cuenta.

Programas de lealtad

La acumulación de puntos y millas que permitían la adquisición de bienes o servicios fue eliminada, y en algunos casos se retiraron los descuentos en algunas tarjetas.

Consumo mínimo

Otra de las medidas que aplicaron los bancos, fue que para que los usuarios puedan mantener sus tarjetas sin cobros extras, deberían realizar consumos fijos mensuales.

Reducción de clientes

Con la ley los bancos solo podrían otorgarle crédito a aquellas personas que tengan ingresos de Q12 mil mensuales, debido al riesgo que eso implica para las entidades. .

Datos

2.5 millones de tarjetas de crédito circulan en el país.

- 16 emisores de tarjetas operan en el mercado nacional.
- 8.8% de los préstamos del sistema son de tarjetas de crédito.
- Q 8,762 millones se estima el monto de deuda en tarjetas.

La Ley fue aprobada por el Congreso el 4 de noviembre del 2015, con el voto favorable de 112 legisladores y el rechazo de seis.

Luego de que entrara en vigencia la normativa, se presentaron 14 impugnaciones en contra; sin embargo, con anterioridad la Corte de Constitucionalidad había rechazado varios amparos.

Como se podrá apreciar, el acoso por el cobro de las tarjetas de crédito quedó prohibido mediante el Decreto 7-2015, del Congreso de la Republica de Guatemala, que contiene la Ley de Tarjetas de Crédito, esta ley entró en vigencia el ocho de marzo del año dos mil dieciséis, pero el referido decreto fue suspendido por unanimidad por la Corte de Constitucionalidad.

4.2 Defensa legal de los derechos de los tarjetahabientes.

Derivado del acoso u hostigamiento para la cobranza de tarjetas de crédito; han existido varios intentos para legislar en favor del tarjetahabiente, pero derivado de la lucha de poderes las intentonas han sido en vano, entre las reformas que se han propuestos están, que las entidades emisoras de tarjetas de crédito, bancos y grupos financieros, que su función se enmarquen dentro del marco legal, que no les permita caer en prácticas usurarias.

Los intentos de reforma, se sustenta en el hecho de que el régimen económico y social de la República de Guatemala, se basa en los principios de justicia social, y de que es obligación del estado orientar la economía nacional para lograr la equitativa distribución de la riqueza. Señalando también que es obligación del estado impedir el funcionamiento de prácticas excesivas que conduzcan a la concentración de bienes y medios de producción en detrimento de la colectividad, así como proteger la formación de capital, el ahorro y la inversión.

La propuesta de tipificar el acoso u hostigamiento es básicamente lograr que las entidades emisoras de las tarjetas de crédito, bancos y grupos financieros, no cobren de manera insistente a través del acoso y hostigamiento al tarjeta habiente, esta propuesta surge en un momento en donde frecuentemente los tarjetahabientes solicitan ayuda derivado de los problemas que afrontan como consecuencia de los atrasos en los pagos, toda vez que los actos de los emisores de las tarjetas de crédito se constituyen en prácticas usurarias derivado del cobro excesivo de intereses; así como los procedimientos de cobro que realizan, en donde el desprestigio y la deshonra acompañan a los amenazantes e inescrupulosos requerimientos de pago.

El manejo de una tarjeta de crédito, demanda responsabilidad y control para su uso, también, responsable y actitud ante eventuales atrasos en los pagos, en cuyo caso lo primordial es tener sumo cuidado en resolver el problema en el que eventualmente pueda verse inmerso como usuario.

La mayoría de entidades emisoras de tarjetas de crédito, son empresas afines o pertenecientes a un grupo financiero o banco, de conformidad con la ley de bancos y Grupos Financieros, los bancos como tal no pueden prestar servicios de emisión de tarjetas de crédito, no obstante a ello crean entidades paralelas, para la prestación de dicho servicio, derivado de las leyes financieras en Guatemala, ningún banco privado o estatal emite tarjetas de crédito, las emiten sus empresas que para este caso son personas jurídicas distintas, pero de la misma forma están reguladas por la Superintendencia de Bancos ya que tienen la figura de financieras.

CAPÍTULO V

5. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Realidad de la tarjeta de crédito y la Necesidad de Regular el acoso u hostigamiento para la cobranza de la tarjeta de crédito.

De lo expuesto, se evidencia la poca regulación existente en Guatemala, referente al tema de tarjetas de crédito, toda vez que solo un artículo en el Código de Comercio pretende abarcar un tema tan complejo y cotidiano, puesto que se ha constituido en parte fundamental de comercio en general.

Existen arbitrariedades al no existir regulación que limite el acoso u hostigamiento para la cobranza de la tarjeta de crédito y su penalización; que exista una regulación que especifique la forma de formalizarse el contrato, que establezca cuales son los derechos y obligaciones de los tarjetahabientes; así como las que tienen los emisores.

En esa virtud se torna menester regular el acoso u hostigamiento para la cobranza de la tarjeta de crédito, así como su penalización; con la finalidad de evitar a que se continúen vulnerando los derechos del tarjetahabiente.

Al abordar el tópico de la realidad de la tarjeta de crédito, se puede concluir que, en el sistema jurídico guatemalteco, escasas normas vigentes dan soluciones concretas a esta problemática, la que es soportada por los tarjetahabientes, en ese sentido, se considera necesario regular la figura del acoso u hostigamiento, con la finalidad de aplicar las sanciones adecuadas, para disuadir este flagelo.

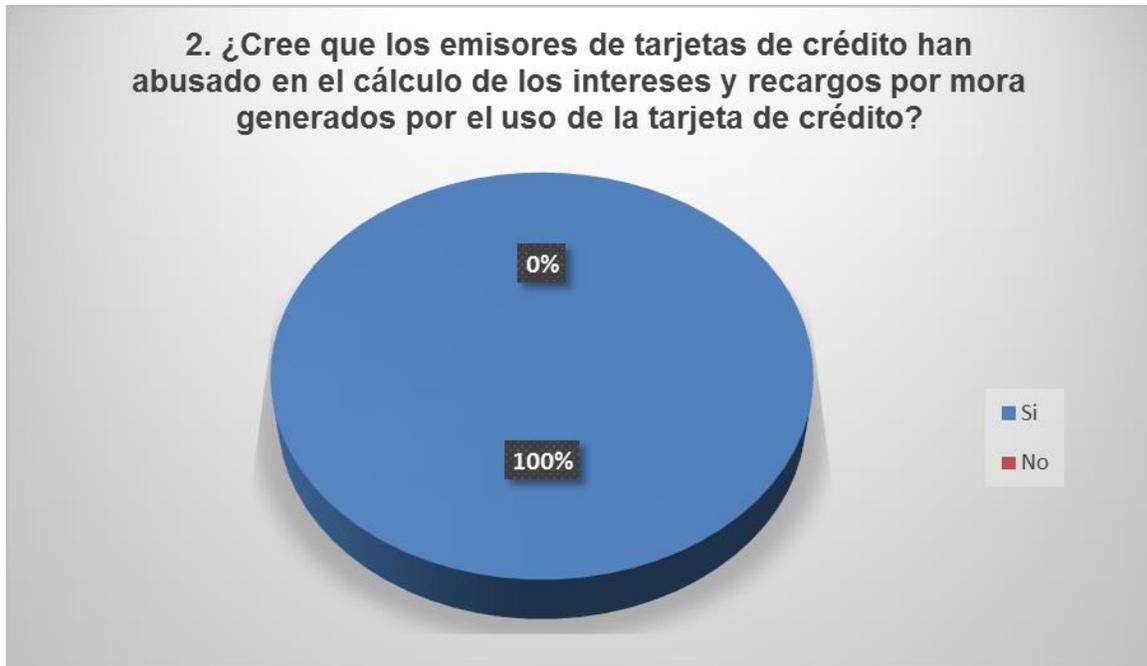
Fue importante recabar información como trabajo de campo para la realización de la Tesis de Grado y utilizar la valiosa experiencia profesional de los abogados concerniente a las leyes, a tarjeta habientes de su experiencia del uso de la tarjeta de crédito y a los gerentes de bancos que ofrecen este servicio a la sociedad en común sobre la institución de la tarjeta de Crédito. Para tal efecto y con el fin de recabar opiniones acerca de la institución, brindaron su tiempo para responder las entrevistas realizadas.

ENTREVISTA DIRIGIDA A ABOGADOS Y NOTARIOS



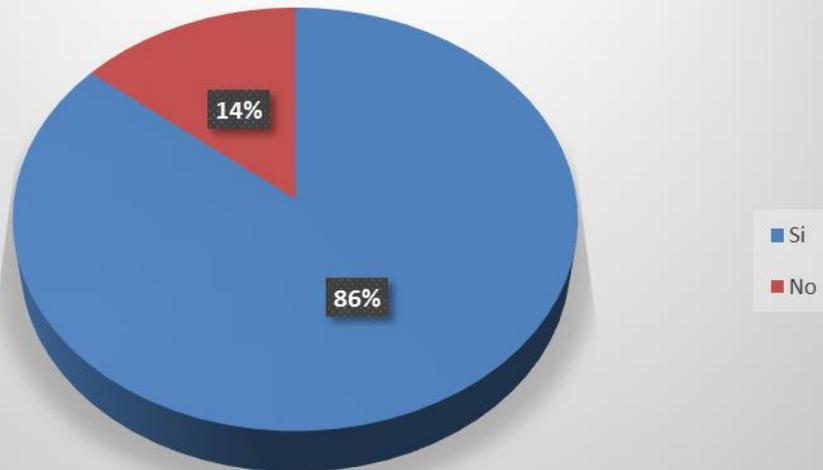
Los diferentes profesionales entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 54% que no sabían exactamente en que artículo de la legislación guatemalteca se encontraba la información sobre la tarjeta de crédito, el 35% respondieron mencionando el decreto 07-2015, el cual que esta vigente pero no positivo sobre la tarjeta de crédito y el 11% decidieron no responder. Fueron entre 15 y 20 abogados entrevistados.

2. ¿Cree que los emisores de tarjetas de crédito han abusado en el cálculo de los intereses y recargos por mora generados por el uso de la tarjeta de crédito?



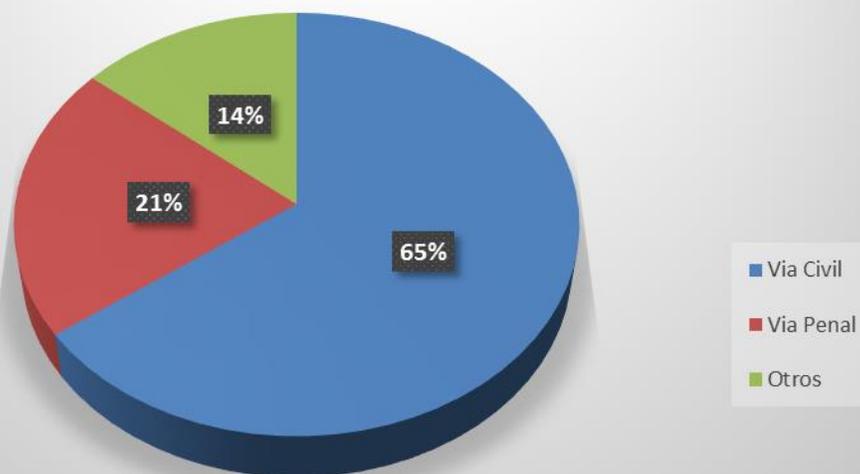
Los diferentes profesionales entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 100%, en totalidad llegaron a la misma conclusión que las empresas han sido en si las responsables de que los intereses sean muy altos y los tarjeta habientes no puedan pagar. Fueron entre 15 y 20 abogados entrevistados.

3. ¿Piensa usted que es necesario que la ley regule el acoso u hostigamiento?



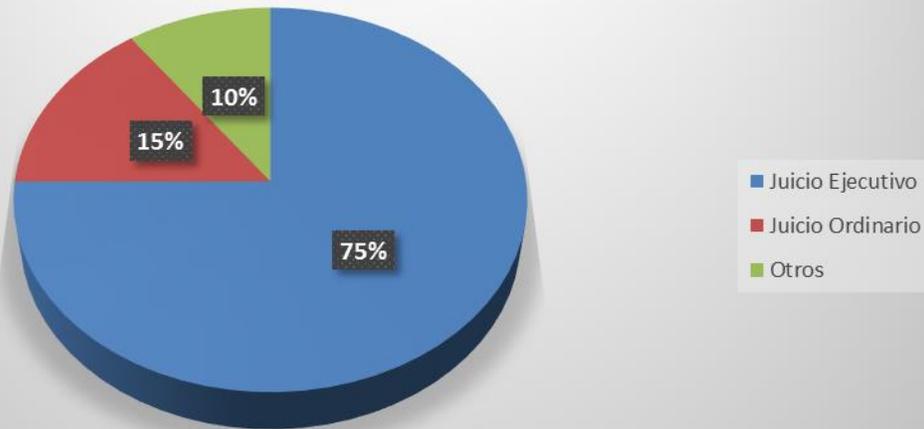
Los diferentes profesionales entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 86% respondieron de que es necesaria la regulación del acoso u hostigamiento para evitar que las empresas sigan aprovechándose de los tarjeta habientes, y el 14% respondieron que no era necesario ya que las personas deberían de ser mas responsables y pagar sus deudas. Fueron entre 15 y 20 abogados entrevistados.

4. ¿En qué Vía Judicial se deben resolver las controversias provenientes de los contratos de tarjetas de crédito?



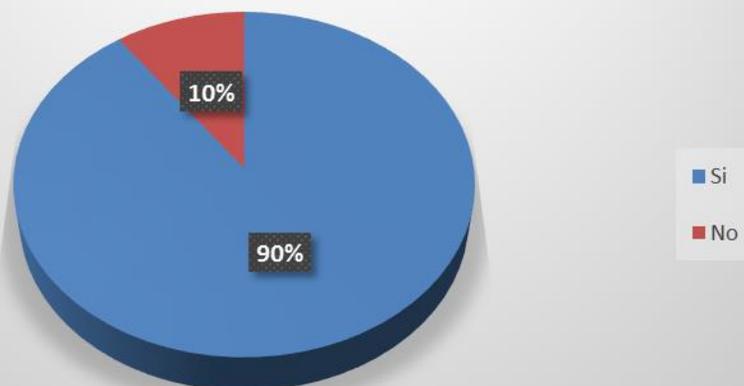
Los diferentes profesionales entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 65% respondieron de que es necesaria la regulación del acoso u hostigamiento por medio de la vía civil, ya que se puede ejecutar por medio de un título ejecutivo, 21% por la vía penal concerniente a estafa y el 14% respondieron que se puede llevar por otras formas de pago. Fueron entre 15 y 20 abogados entrevistados.

5. ¿En caso de incumplimiento del pago por parte del usuario de la tarjeta de crédito, que procedimiento Judicial de cobro se acostumbra utilizar?



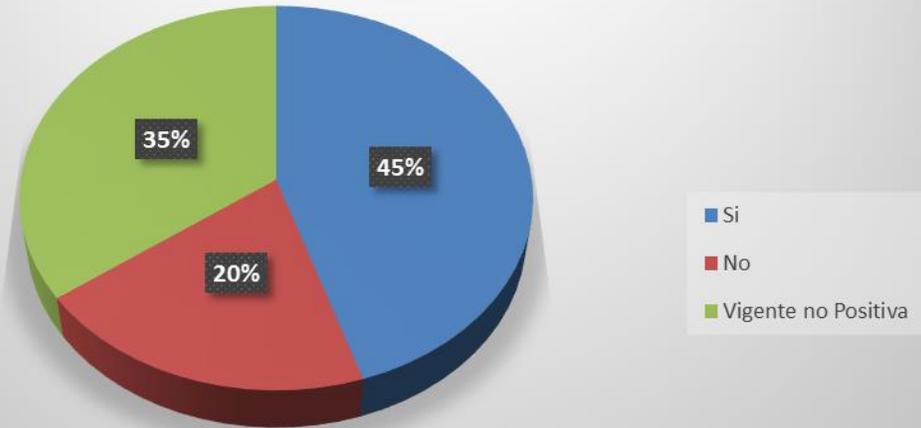
Los diferentes profesionales entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 75% respondieron que el procedimiento judicial debe de ser por medio de un Juicio Ejecutivo, el 15% respondieron que el procedimiento puede ser por medio del Juicio Ordinario y el 10% respondieron que puede ser por medio de otros procedimientos. Fueron entre 15 y 20 abogados entrevistados.

6. ¿Piensa usted que debería de existir consecuencias jurídicas para el acoso u hostigamiento que los cobradores de los bancos realizan a los usuarios que incurren en mora?



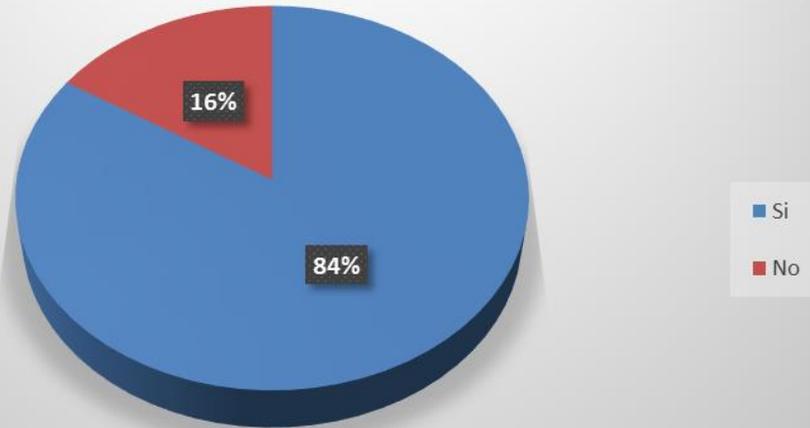
Los diferentes profesionales entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 90% respondieron de que es necesaria la regulación del acoso u hostigamiento y debería de existir una consecuencia jurídica para poder aplicar una sanción a las empresas usureras, ya que sus intereses son muy altos y el 10% respondieron que no era necesario por las reglas internas que tienen los bancos, que les da derecho para poder llamar a la cartera de clientes y solicitar el pago de la deuda. Fueron entre 15 y 20 abogados entrevistados.

7. ¿Considera usted que a la presente fecha no existe una legislación desarrollada y suficiente para la tipificación de la tarjeta de crédito?



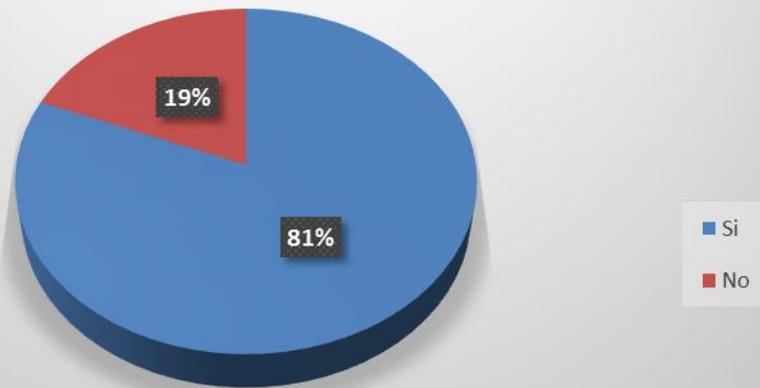
Los diferentes profesionales entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 45% respondieron de que saben de que no existe una legislación específica para la tipificación y la regulación del acoso u hostigamiento, el 35% no sabían que no existe esa legislación y el 20% respondieron que si están consientes que si ya existe esa legislación, esta vigente pero no se puede aplicar. Fueron entre 15 y 20 abogados entrevistados.

8. ¿Ha tenido conocimiento de problemas generados por inexistencia de regulación sobre el acoso u hostigamiento?



Los diferentes profesionales entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 84% respondieron de que si se han enterado de problemas relacionados con la inexistencia de la regulación del acoso u hostigamiento por que han sido contratados para solucionar estos conflictos y el 16% no se han enterado de ningún problema concerniente a este tema. Fueron entre 15 y 20 abogados entrevistados.

9. ¿Considera que si existiera una norma en específico para tratar esta problemática se limitarían los abusos cometidos por la parte emisora en el contrato de tarjeta de crédito?



Los diferentes profesionales entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 81% respondieron de que lógicamente si cesaría esta problemática porque se evitaría de que las empresas fueran usureras con el cobro alto de sus intereses, y las personas estarían mejor preparadas para adquirir las tarjetas de crédito. y el 19% respondieron que no creían que se terminara esta problemática por las políticas internas que tienen los bancos emisores. Fueron entre 15 y 20 abogados entrevistados.

ENTREVISTA DIRIGIDA A TARJETAHABIENTES



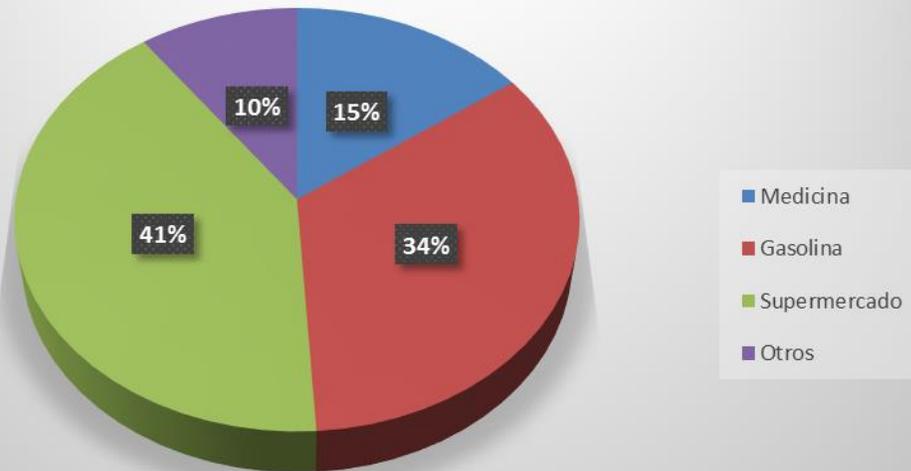
Los diferentes Tarjeta habientes entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 56% respondieron de que la tarjeta de crédito que adquirieron la han utilizado por 6 años, el 23% respondieron de que la tarjeta de crédito que adquirieron la han utilizado por 5 años, el 15 % respondieron de que la tarjeta de crédito que adquirieron la han utilizado por 13 años y el 6% respondieron de que la tarjeta de crédito que adquirieron la han utilizado por 2 años, el tiempo suficiente para poder saber bien su uso comercial. Fueron entre 15 y 20 tarjeta habientes entrevistados.

2. ¿Qué requisitos le pidieron en la entidad bancaria para poder adquirirla?



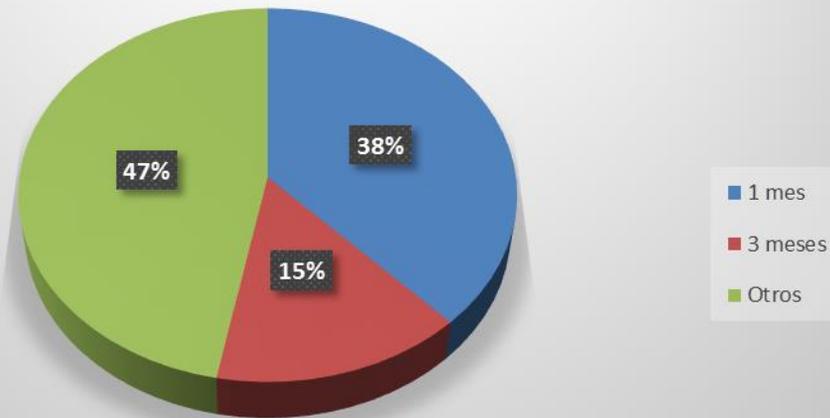
Los diferentes Tarjeta habientes entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 41% respondieron de que les solicitaron su Documento Personal de Identificación – DPI- , el 20% respondieron de que se les solicitaba su estado de cuenta para poder ver su capacidad de pago, el 16 % respondieron de solicitaban la constancia laboras si es que estos trabajaban para poder ver la capacidad de pago, el 14 % respondieron de que se les ha solicitado el recibo de la luz por fines de direcciones, y el 9% respondieron de que se les ha solicitado otras clases de constancias y papelería. Fueron entre 15 y 20 tarjeta habientes entrevistados.

3. ¿Qué compras hace de más regularidad con la tarjeta de crédito?



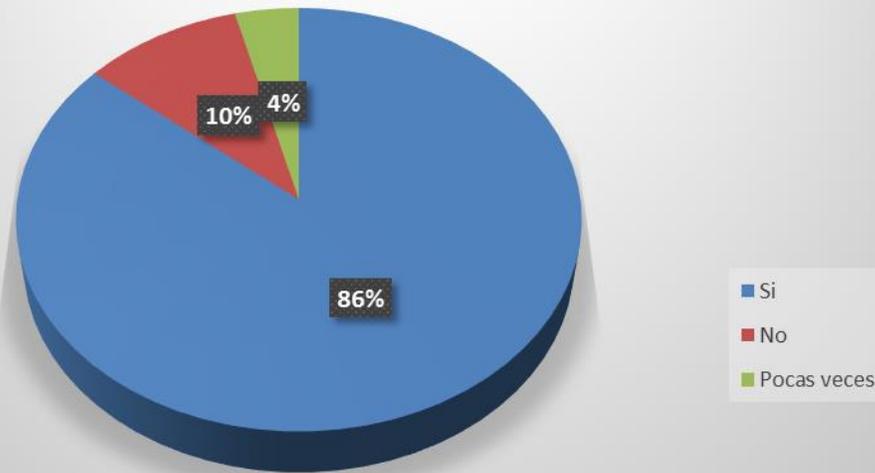
Los diferentes Tarjeta habientes entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 41% respondieron de que la tarjeta de crédito la utilizan mas para compras en supermercados, el 34% respondieron de que la tarjeta de crédito la utilizan para el pago de suministro de gasolina, el 15 % respondieron de utilizan la tarjeta de crédito para emergencias como lo es el pago de medicinas y el 10% respondieron de que la han utilizado para otras compras o pagos, tales como comida, pagos de compras en el extranjero, etc. Fueron entre 15 y 20 tarjeta habientes entrevistados.

4. ¿Cada cuánto es que usted logra hacer el pago de lo que ha consumido durante el mes?



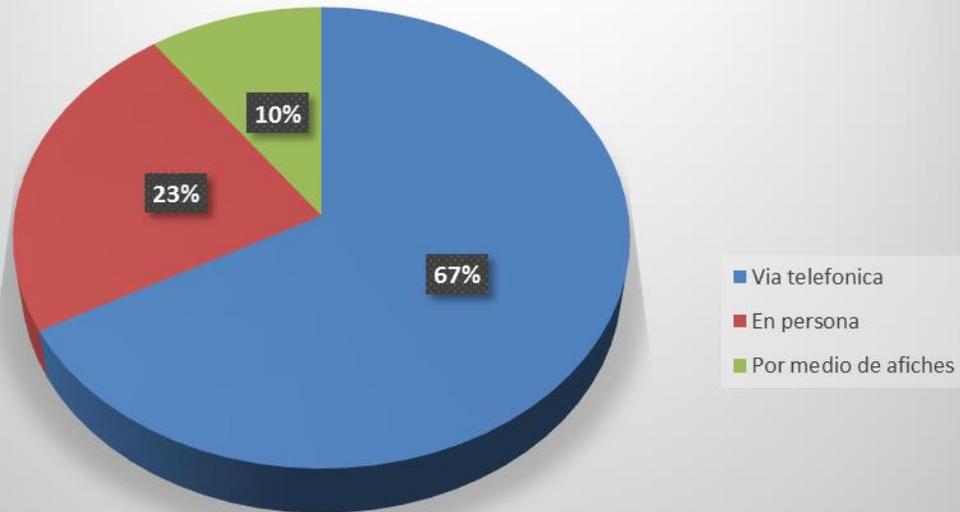
Los diferentes Tarjeta habientes entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 47% respondieron de que han pagado cuando han tenido la oportunidad, el 38% respondieron de que han pagado en el lapso de 1 mes, y el 15 % respondieron de que la han pagado en un máximo de 3 meses, estos dos últimos porcentajes expresaron que las llamadas han sido muy frecuentes en horas inhábiles. Fueron entre 15 y 20 tarjeta habientes entrevistados.

5. ¿Alguna vez se han comunicado con usted los encargados de cobranza del banco?



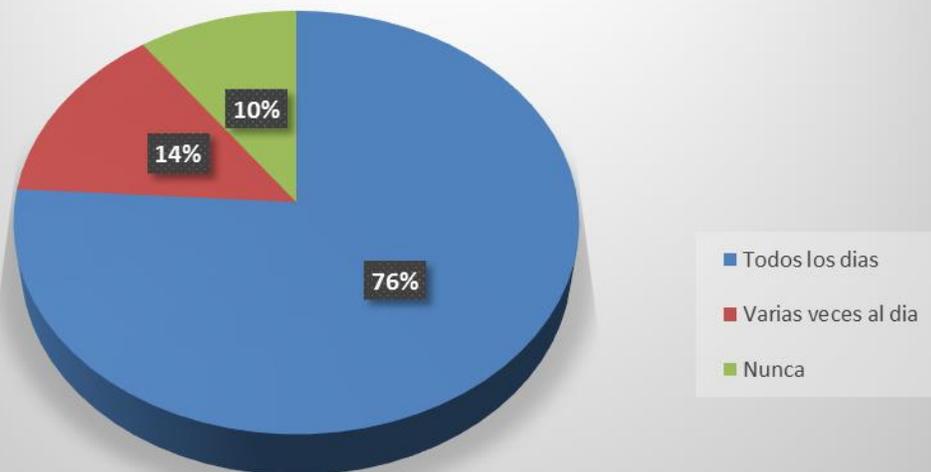
Los diferentes Tarjeta habientes entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 86% respondieron de que se han comunicado mas de 4 veces a la semana con ellos para el cobro de la tarjeta de crédito, el 10% respondieron de que nunca les han llamado porque han sido puntuales en sus pagos, y el 4 % respondieron de que los han llamados pocas veces, cuando se atrasan por 3 o 4 días. Fueron entre 15 y 20 tarjeta habientes entrevistados.

6. ¿En qué forma ha sido de hostigado u acosado?



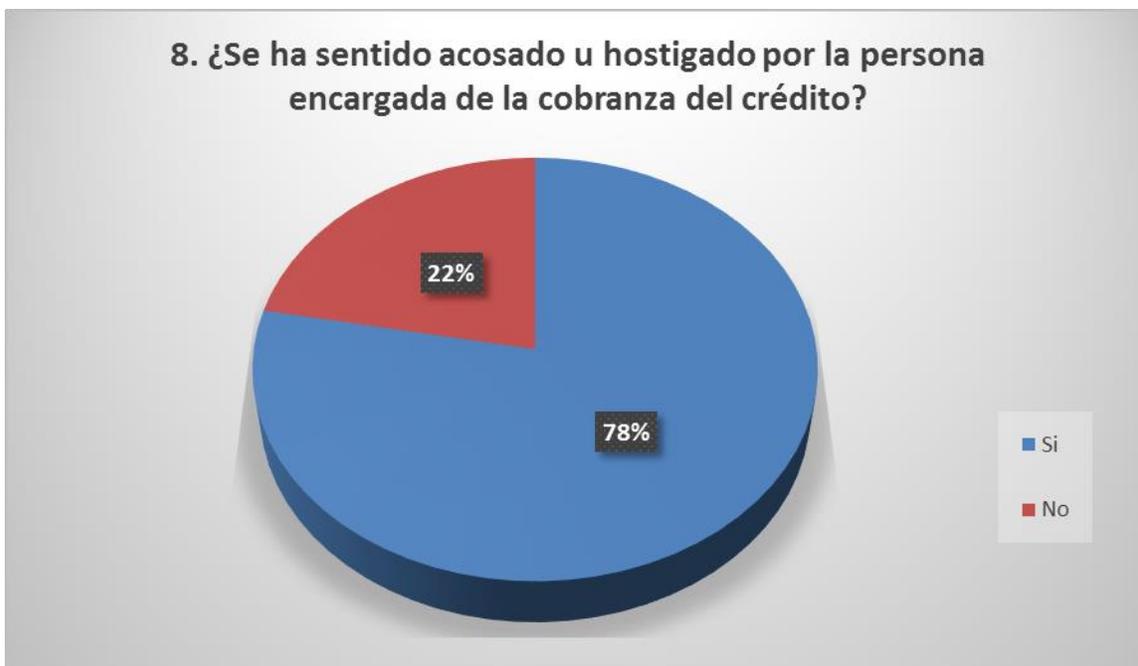
Los diferentes Tarjeta habientes entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 67% respondieron de que se han comunicado por vía telefónica con ellos para el cobro de la tarjeta de crédito, el 23% respondieron de que han llegado personalmente a sus hogares, en horas inhábiles, y el 10 % respondieron de que los han colocado en afiches por las calles por donde ellos viven. Fueron entre 15 y 20 tarjeta habientes entrevistados.

7. Si fue afirmativa la respuesta anterior, ¿Cuántas veces lo han hecho?



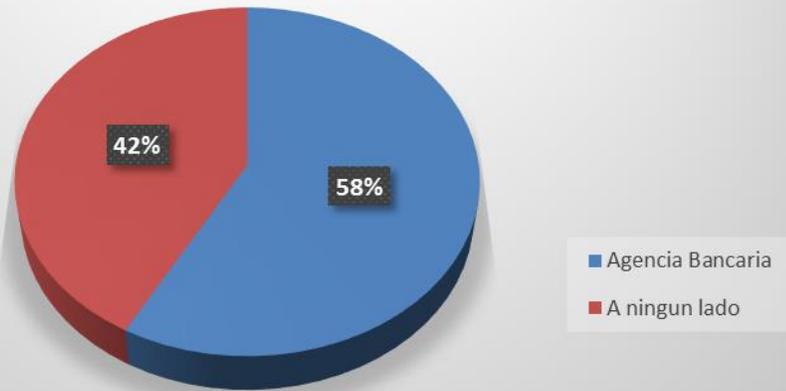
Los diferentes Tarjeta habientes entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 76% respondieron de que se han comunicado todos los días sin falta, el 14% respondieron de que llaman varias veces al día, y el 10 % respondieron de que nunca les han llamado ni han buscado. Fueron entre 15 y 20 tarjeta habientes entrevistados.

8. ¿Se ha sentido acosado u hostigado por la persona encargada de la cobranza del crédito?



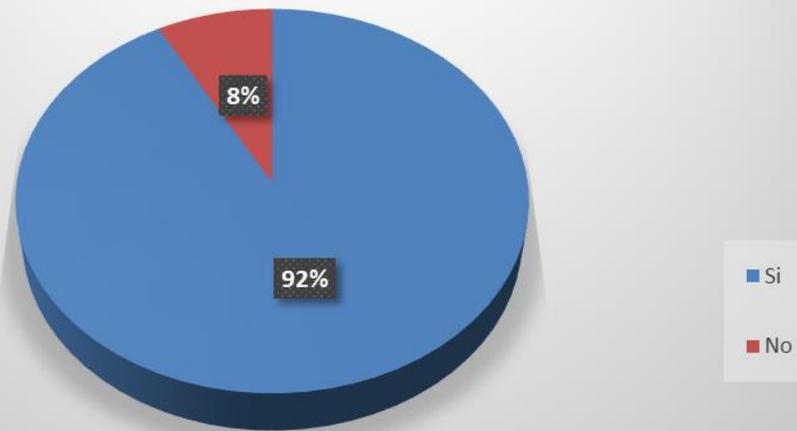
Los diferentes Tarjeta habientes entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 78% respondieron de que si se han sentido acosados y/u hostigados por las personas encargadas del cobro, hasta les han hablado de mala manera, y el 22% respondieron de que no han sido hostigados ya que nunca les han llamado ni buscado. Fueron entre 15 y 20 tarjeta habientes entrevistados.

9. Si fue afirmativa la pregunta anterior, ¿A dónde se ha dirigido para quejarse sobre la mala cobranza que le hicieron?



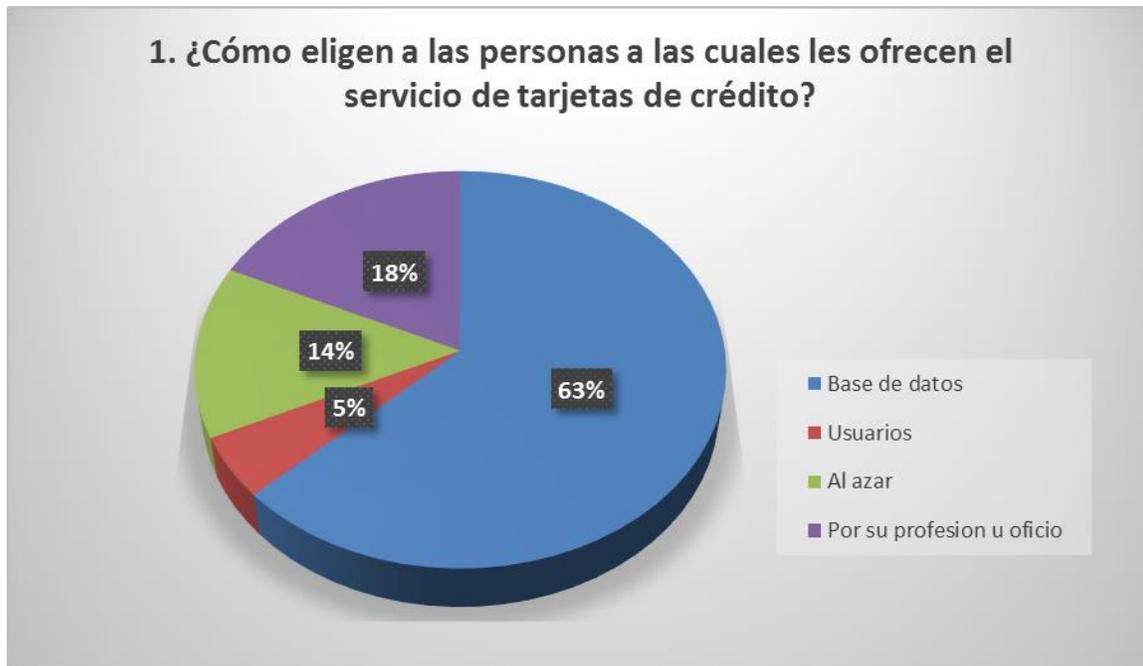
Los diferentes Tarjeta habientes entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 58% respondieron de que si se han dirigido a las entidades bancarias a quejarse sobre la mala cobranza en el sentido de que son tratados de mala manera, pero se ha quedado solo en quejas, y el 42% respondieron de que no han ido a ningún lugar a quejarse por miedo a represarías. Fueron entre 15 y 20 tarjeta habientes entrevistados.

10. ¿Usted estaría de acuerdo con que se creara un decreto de ley para poder sancionar a los bancos si violan estos derechos?



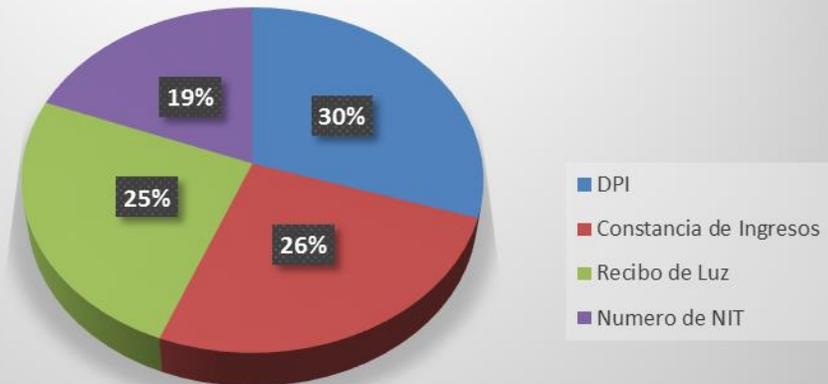
Los diferentes Tarjeta habientes entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 92% respondieron de que si están de acuerdo con que se cree la ley para poder sancionar a los bancos, y el 9% respondieron de que no están de acuerdo ya que si pueden aceptar el servicio, pueden pagar la deuda de la tarjeta de crédito. Fueron entre 15 y 20 tarjeta habientes entrevistados.

ENTREVISTA DIRIGIDA A GERENTES DE BANCOS



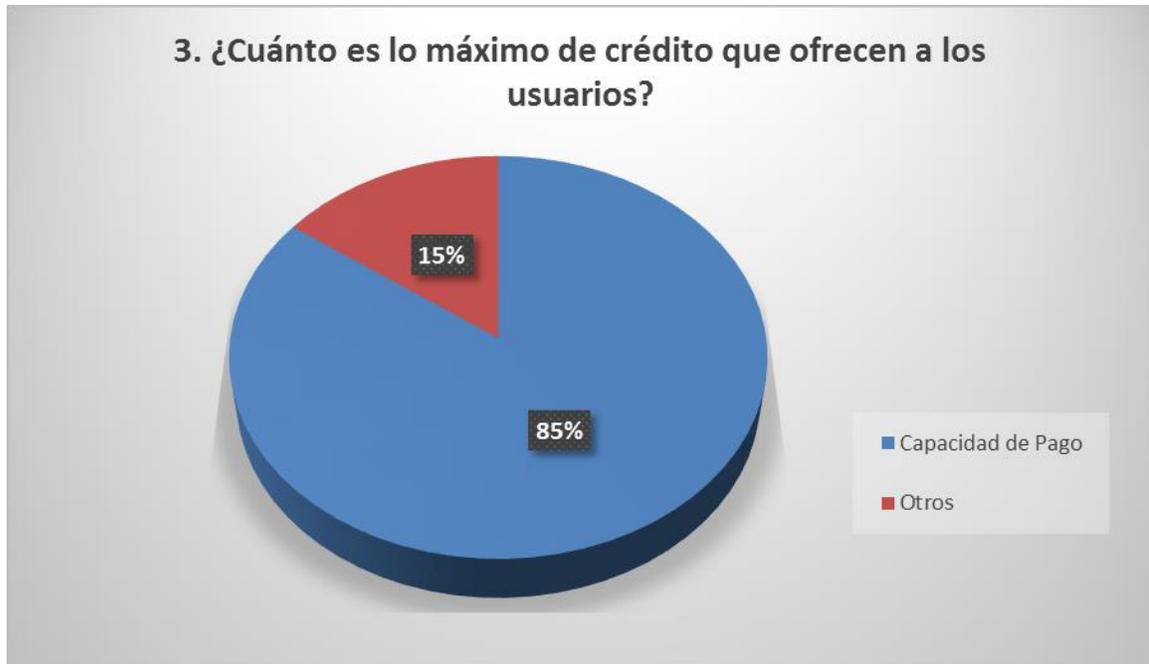
Los diferentes Gerentes de Bancos entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 63% respondieron de que han elegido a quien proporcionarles la tarjeta de crédito de acuerdo por la base de datos que tienen en el banco, el 18% respondieron de que han elegido a quien proporcionar la tarjeta de crédito conforme a su profesión u oficio, el 14 % respondieron de que son elegidos al azar, y el 5% respondieron de que son diferentes personas por vía telefónica. Fueron entre 3 y 5 gerentes de bancos entrevistados.

2. ¿Qué requisitos les solicitan para poder optar a la tarjeta de crédito?



Los diferentes Gerentes de Bancos entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 30% respondieron de que solicitan su Documento Personal de Identificación –DPI-, el 26% respondieron de que solicitan la Constancia de Ingresos para poder comprobar su capacidad de pago, el 25% respondieron de que solicitan el recibo de la luz, y el 19% respondieron de que solicitan su numero de NIT. Fueron entre 3 y 5 gerentes de bancos entrevistados.

3. ¿Cuánto es lo máximo de crédito que ofrecen a los usuarios?

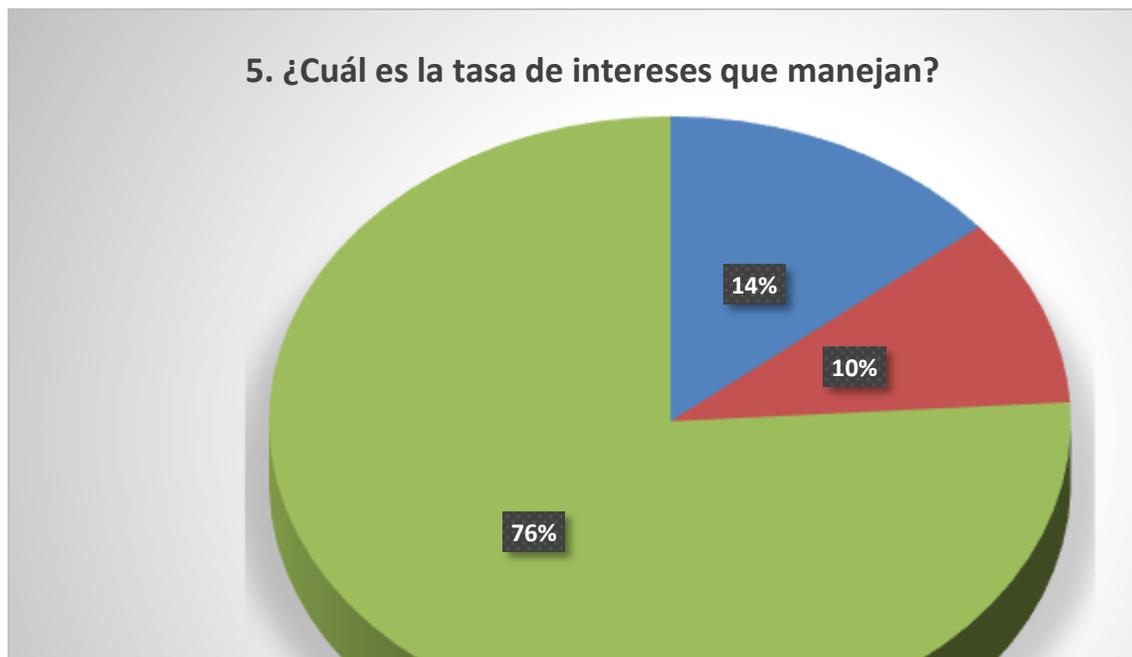


Los diferentes Gerentes de Bancos entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 85% respondieron de que han elegido a quien proporcionarles la tarjeta de crédito de acuerdo por su capacidad de pago, el 15% respondieron de que han elegido a quien proporcionar la tarjeta de crédito por otras causas. Fueron entre 3 y 5 gerentes de bancos entrevistados.



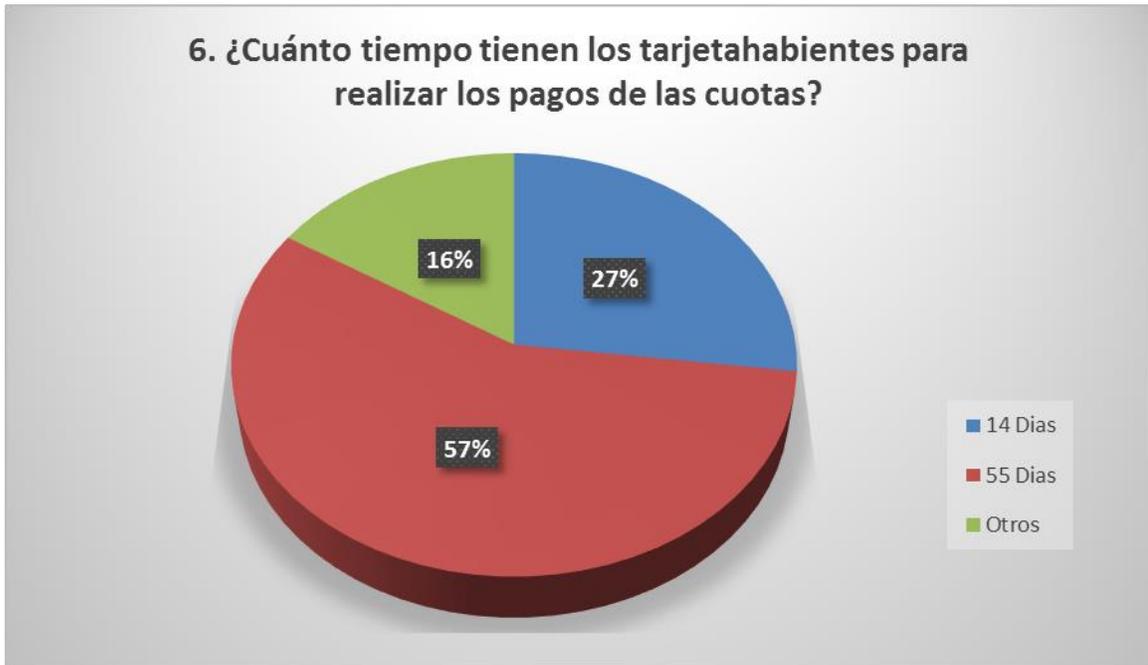
Los diferentes Gerentes de Bancos entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 55% respondieron de forma nula, ya que no saben que leyes son las específicas para regular la tarjeta de crédito, el 25% respondieron de que se rigen por la Superintendencia de Bancos por medio de sus reglamentos, el 14% respondieron de que se basan en la Ley de Tarjetas de Crédito de la República de Guatemala, y el 6% respondieron de diferentes leyes. Fueron entre 3 y 5 gerentes de bancos entrevistados.

5. ¿Cuál es la tasa de intereses que manejan?



Los diferentes Gerentes de Bancos entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 76% respondieron de que su porcentaje de intereses es variable durante el año, el 14% respondieron de que se rigen por el 2% de porcentaje anual, y el 10% respondieron de que se basan en el 3.50% de intereses. Fueron entre 3 y 5 gerentes de bancos entrevistados.

6. ¿Cuánto tiempo tienen los tarjetahabientes para realizar los pagos de las cuotas?



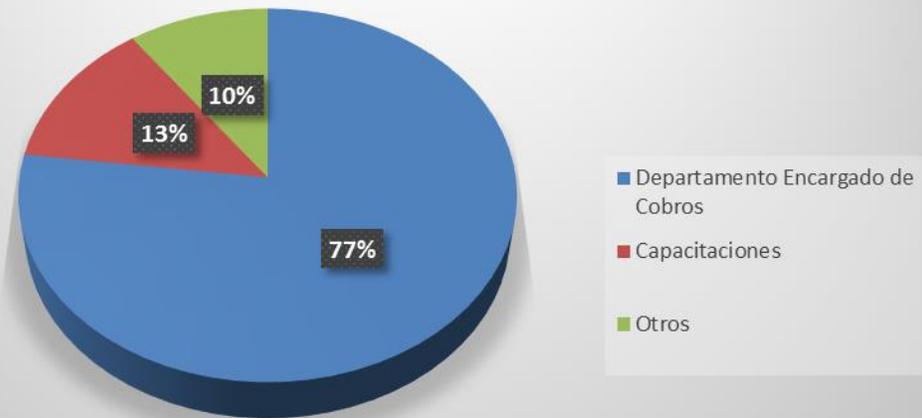
Los diferentes Gerentes de Bancos entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 57% respondieron de que el plazo que se le confiere al tarjeta habiente es de 55 días para hacer el pago , el 27% respondieron que el plazo es de 14 días para el pago, y el 16% respondieron otros plazos más largos y otros de pocos días. Fueron entre 3 y 5 gerentes de bancos entrevistados.

7. ¿Cuánto es el porcentaje de mora para los usuarios?



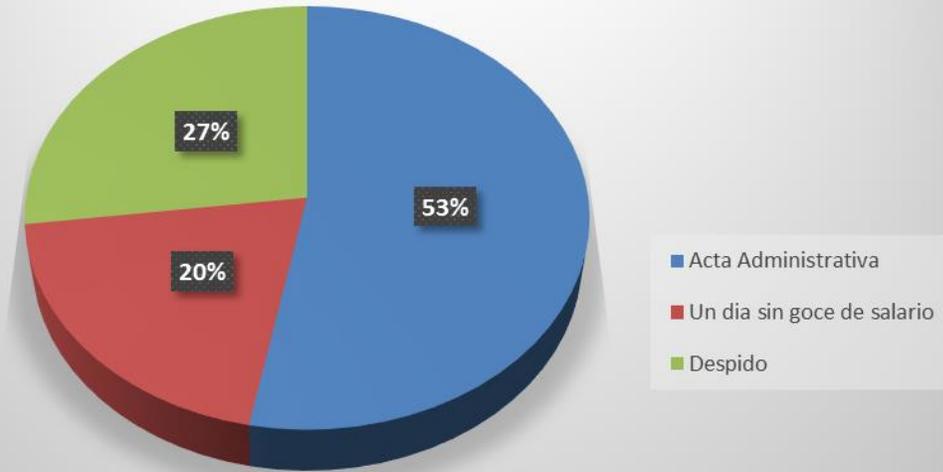
Los diferentes Gerentes de Bancos entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 57% respondieron de que el porcentaje de mora mensual para los tarjeta habientes es de 4%, el 33% respondieron de que el porcentaje de mora mensual para los tarjeta habientes es de 3%, y el 10% respondieron de que el porcentaje de mora mensual para los tarjeta habientes es de 5%. Fueron entre 3 y 5 gerentes de bancos entrevistados.

8. ¿Cómo dirigen a sus agentes encargados de la cobranza de las tarjetas de crédito?



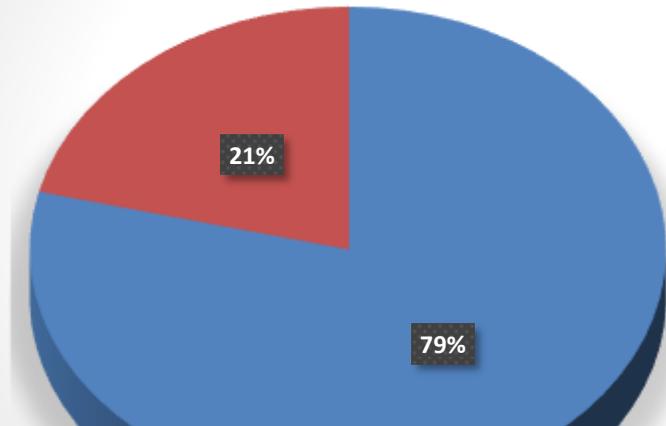
Los diferentes Gerentes de Bancos entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 77% respondieron de que el Departamento Encargado de Cobros es el responsable por la capacitación del personal de cobros, el 13% respondieron de que el personal es capacitado por la empresa con actividades, y el 10% respondieron de que son capacitados de diferentes formas. Fueron entre 3 y 5 gerentes de bancos entrevistados.

9. ¿Cuándo los encargados de cobranza incurren en mal comportamiento, que sanción les aplican?



Los diferentes Gerentes de Bancos entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 53% respondieron de que a la mayoría se le faccionaba un Acta Administrativa, el 27% respondieron de que los sancionaban con un día sin goce de salario, y el 20% respondieron de que los empleados encargados de la cobranza eran despedidos. Fueron entre 3 y 5 gerentes de bancos entrevistados.

10. Como representante del banco ¿Qué piensa usted sobre el decreto de ley para poder sancionar a los bancos si violan los derechos de los tarjetahabientes?



Los diferentes Gerentes de Bancos entrevistados, respondieron de la siguiente manera: 79% respondieron de que estaría de acuerdo con la creación de un decreto de ley para sancionar a los bancos que violan los derechos de los tarjetahabientes y el 21% respondieron de que era una buena idea, aunque innecesario ya que los bancos tienen su política. Fueron entre 3 y 5 gerentes de bancos entrevistados.

CONCLUSIONES

- A. La Tarjeta de Crédito se ha constituido como parte fundamental de la economía mundial y se ha utilizado por muchos años, constituyéndose en parte importante de la vida cotidiana de los usuarios, se le denomina también dinero plástico, en la actualidad es el medio de pago más utilizado, derivado de la facilidad en su uso, contiene características esenciales, que brinda seguridad al vendedor así como al consumidor, cabe resaltar que se ha constituido en un tema controvertido derivado de la falta de regulación.

- B. La legislación existente permite, a que los contratos derivados de la tarjeta de crédito son de adhesión, donde el tarjetahabiente se adhiere a las cláusulas del emisor con eso se perfeccionan las operaciones de tarjeta de crédito, no obstante a ello los tarjetahabientes soslayan el contenido de dichos contratos, toda vez que no tienen responsabilidad en el manejo de la misma, incurriendo en mora lo que es legal y obligatorio su cumplimiento, de esto se deriva el acoso u hostigamiento de parte de las emisoras.

- C. Es menester transparentar y ordenar las relaciones jurídicas, derechos y obligaciones de las partes involucradas en las operaciones de las tarjetas de créditos y su cobro, toda vez que no existe una forma de pago ordenada derivado de la poca atención que se le ha dado en cuanto al respaldo de los usuarios, puesto que no existen leyes específicas que regulen el cobro de los intereses o al menos la forma de calcularlos, la mora y se deja a cargo de los emisores de las tarjetas fijar el monto de los intereses, el usuario se encuentra en desventaja al no existir normativa específica que regule el acoso u hostigamiento.

- D. Se considera de vital importancia que se regule el acoso u hostigamiento donde se prohíba al acreedor o agente de cobranza oprimir, molestar o abusar de manera insistente y repetitiva en contra de una persona, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda lo relativo a los contratos.

RECOMENDACIONES

- A. Los tarjetahabientes deben recordar que una tarjeta de crédito es dinero, que al fin y al cabo es prestado por el banco y que tendrá que pagar los intereses, por lo tanto gaste solamente lo que puede pagar.

- B. Controlar los gastos con la tarjeta de crédito y llevar en orden las compras que ha realizado para llevar un mejor control en los estados de cuenta.

- C. Los bancos deben de informar previamente a los tarjetahabientes cómo utilizar correctamente sus tarjetas y como realizar sus pagos al tiempo del corte y así evitar el pago de intereses, cobros por mora que han sido los problemas principales entre los emisores y tarjetahabientes ocasionando de que concurren en acoso u hostigamiento para su cobranza.

- D. No utilizar demasiadas tarjetas de crédito, ya que puede perder el control de lo que se gasta con ellas. Conversar con el banco que le ofrezca mejores condiciones.

- E. Para un futuro el Congreso de la Republica podría hacer positivo el Decreto 07-20125 de la Ley de Tarjetas de Crédito así como el Decreto 28-2016 de la reforma hecha a la Ley de Bancos y Grupos Financieros, para poder tipificar las consecuencias jurídicas sobre el acoso u hostigamiento de la cobranza de las Tarjetas de Crédito en la legislación guatemalteca.

REFERENCIAS

Libros de texto

Acosta Romero, Miguel, Derecho Bancario, Editorial Porrúa, S.A. México, 1986

Berger S. Jaime B., La Tarjeta de Crédito y su Aspecto Jurídico, Librería Carillo Hnos. e Impresores, S.A. Guadalajara Jalisco México. 1981.

Carbonel, *La Protección al Consumidor Titular de Tarjetas de Pago en la Comunidad Europea*, Madrid: Beramar, 1994

Cogorno, Eduardo, Teoría y técnica de los nuevos contratos comerciales

Dávalos Mejía, L. Carlos, Títulos y Contratos de Crédito, Quiebras, Harla S.A. de C.V. México 1984

Farina, Juan Manuel, Contratos comerciales

Fentanes, Juan Eduardo, Tarjeta de crédito

Hundskopf, *Tarjeta de crédito bancaria. En su Derecho Comercial, Nuevas orientaciones y temas modernos.* Lima: Universidad de Lima, 1989

Luna A., Javier, *La Tarjeta de Crédito.* Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana, año 1980

Ortíz, Emilio, "El dinero plástico se impone

Patroni Vizquerra, Ursula, La tarjeta de crédito como medio de pago electrónico

Simón, Julio A., Tarjetas de crédito

Vásquez Martínez, Edmundo. Instituciones de Derecho Mercantil. Ed. Serviprensa, Guatemala, 1978.

Villegas Lara, René Arturo. Derecho Mercantil Guatemalteco. Tomo III, Sexta Edición, Ed. Universitaria, USAC., Guatemala, Quinta Edición 2002

Vicente y Gella, Agustín. Introducción al derecho mercantil comparado

Tesis

Castillo Castillo, Marylin Solange, La tarjeta de crédito como medio de pago y los efectos de la regulación legal sobre el cobro de los intereses. Tesis Licenciatura Universidad Rafael Landívar

Mansilla López, Mayra Patricia, Tesis Historia de la Tarjeta de Crédito, Guatemala, facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Mariano Gálvez, año1994

Sandoval Martínez, Gustavo Adolfo, Importancia de Reformar el Código de Comercio de Guatemala para ampliar la regulación en relación al uso y emisión de la tarjeta de Crédito, Tesis Licenciatura Universidad Rafael Landívar

Páginas Web

<https://www.americanexpress.com/argentina/about/historia.shtml/> consultado el 22/02/2017

<https://www.baccredomatic.com/es-gt/nuestra-empresa/historia/> consultado el 22/02/17

<http://www.definicionabc.com/economia/cobrar.php/> Consultado 22/02/17

<https://definicion.mx/cobranza/> Consultado 22/02/17

<https://www.gestiopolis.com/origen-de-las-tarjetas-de-credito/> consultado el 22/02/2017

<http://www.pdh.org.gt/articulo/derechos-humanos/cuales-son.html/> Consultado el 22/02/17

Diccionario y enciclopedias

Diccionario de la Lengua Española

Mansilla, Víctor, Prensa Libre, 12 de mayo 2012.

Ossorio, Manuel, "Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales", 1ra Edición Electrónica, Datascan S.A

Legislación

Constitución Política de la República de Guatemala

Decreto número dos guion setenta, del Congreso de la República, Código de Comercio de Guatemala

Decreto Ley, número ciento seis, del jefe de gobierno de la República de Guatemala, Código Civil

Decreto del Congreso Número dos guion setenta, Código de Comercio de la República de Guatemala

Decreto Número seis guion dos mil tres, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor

Ley de Tarjetas de Crédito, Decreto número siete guion dos mil quince, del Congreso de la República de Guatemala.

Tarjetas De Crédito, Ley 25.065 El Senado Y Cámara De Diputados De La Nación Argentina Reunidos En Congreso