

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

"ANÁLISIS DEL DECRETO 7-2015 DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA, QUE
APRUEBA LA LEY DE TARJETA DE CRÉDITO, FRENTE A LA LEGISLACIÓN VIGENTE Y EL
DERECHO COMPARADO"

TESIS DE GRADO

INGRID MICHELLE ORTIZ PAIZ
CARNET 10169-10

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, MARZO DE 2016
CAMPUS CENTRAL

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

"ANÁLISIS DEL DECRETO 7-2015 DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA, QUE
APRUEBA LA LEY DE TARJETA DE CRÉDITO, FRENTE A LA LEGISLACIÓN VIGENTE Y EL
DERECHO COMPARADO"

TESIS DE GRADO

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

POR
INGRID MICHELLE ORTIZ PAIZ

PREVIO A CONFERÍRSELE

LOS TÍTULOS DE ABOGADA Y NOTARIA Y EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA EN CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, MARZO DE 2016
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, 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: MGTR. ALAN ALFREDO GONZÁLEZ DE LEÓN

DIRECTOR DE CARRERA: LIC. ERICK MAURICIO MALDONADO RÍOS

DIRECTOR DE CARRERA: MGTR. ENRIQUE FERNANDO SÁNCHEZ USERA

DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. ANA BELEN PUERTAS CORRO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. ENRIQUE FERNANDO SÁNCHEZ USERA

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. HELENA CAROLINA MACHADO CARBALLO

Guatemala, 25 de noviembre de 2015

Señores Miembros del
Consejo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad Rafael Landívar

Honorable Consejo:

Me es grato dirigirme a ustedes con el objeto de manifestarles que en virtud de la disposición por medio de la cual se me nombró asesor del trabajo de tesis de la estudiante INGRID MICHELLE ORTIZ PAIZ, titulado "Análisis de la Iniciativa de Ley 4330 presentada por el Organismo Ejecutivo al Congreso de la República, que dispone aprobar la Ley de Tarjetas de Crédito frente a la legislación vigente y el derecho comparado", se realizó el oportuno acompañamiento a la estudiante, siendo necesario formular algunas modificaciones que, seguidamente se relacionan y ello debido a que el 5 de noviembre de 2015 el Congreso de la República de Guatemala aprobó el Decreto 7-2015, Ley de Tarjeta de Crédito.

Primero.- Modificación del título de la tesis, que pasó de ser "Análisis de la Iniciativa de Ley 4330 presentada por el Organismo Ejecutivo al Congreso de la República, que dispone aprobar la Ley de Tarjetas de Crédito frente a la legislación vigente y el derecho comparado" al que actualmente tiene: **"Análisis del Decreto 7-2015 del Congreso de la República de Guatemala, que aprueba la Ley de Tarjeta de Crédito, frente a la legislación vigente y el derecho comparado"**.

Segundo.- Adecuar el enfoque de la tesis a la nueva realidad, analizando la ley recientemente aprobada y comparándola con legislación extranjera existente en la materia.

Tercero.- La pregunta de investigación y los objetivos se adecuaron a la nueva realidad resultante de la aprobación del Decreto 7-2015 del Congreso de la República de Guatemala, sobre Tarjetas de Crédito. Manteniéndose el marco teórico. La presentación, análisis y discusión de resultados se enfocaron igualmente a la nueva realidad.

En virtud de lo expuesto, considerando que el trabajo se culminó satisfactoriamente, procedo a emitir DICTAMEN FAVORABLE con relación al mismo.

El trabajo realizado por la estudiante ORTIZ PAIZ, es novedoso, ya que la ley en materia de tarjetas de crédito acaba de ser aprobada, por lo que resulta el estudio absolutamente pertinente.

Sin otro particular, aprovecho para suscribirme de ustedes.

Atentamente,



M.A. Enrique Fernando Sánchez Usera
Asesor de Tesis

Licda. Helena C. Machado
Abogada y Notaria

Guatemala, 01 marzo 2016.

Señores
Miembros del Consejo
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad Rafael Landívar
Ciudad

Honorables Miembros del Consejo:

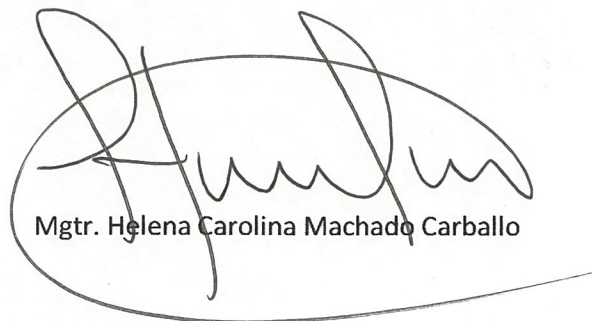
Me dirijo a ustedes con el objeto de hacer de su conocimiento que, en cumplimiento al nombramiento recaído en mi persona, procedí a realizar la **Revisión de Fondo y de Forma** a que se refiere el Instructivo de Tesis de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, del trabajo de tesis titulado **“ANÁLISIS DEL DECRETO 7-2015 DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA, QUE APRUEBA LA LEY DE TARJETA DE CRÉDITO, FRENTE A LA LEGISLACIÓN VIGENTE Y EL DERECHO COMPARADO”**, elaborado por la estudiante **INGRID MICHELLE ORTIZ PAIZ**.

Luego de efectuada la revisión se considera que el contenido de la tesis en referencia se encuentra estructurada conforme los requerimientos y regulaciones existentes de la Universidad Rafael Landívar para el efecto.

Por lo expuesto, emito a favor del trabajo de tesis investigado y elaborado por Ingrid Michelle Ortiz Paiz de conformidad con los requisitos reglamentarios, **DICTAMEN FAVORABLE SOBRE LA PERTINENCIA DE EMITIR LA ORDEN DE IMPRESIÓN**, a efecto de que se continúen con los procedimientos establecidos por esa Universidad, toda vez que el presente trabajo es apto como tesis para que a la autora del mismo se le confiera el Grado Académico de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales.

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

Atentamente,


Mgtr. Helena Carolina Machado Carballo



11 calle 22-49 zona 11 Residenciales San Jorge Guatemala, Guatemala
Teléfono: (502) 24737890
Email: hmachado@vintelnor.net.gt



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
No. 07903-2016

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante INGRID MICHELLE ORTIZ PAIZ, Carnet 10169-10 en la carrera LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES, del Campus Central, que consta en el Acta No. 07118-2016 de fecha 1 de marzo de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"ANÁLISIS DEL DECRETO 7-2015 DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA, QUE APRUEBA LA LEY DE TARJETA DE CRÉDITO, FRENTE A LA LEGISLACIÓN VIGENTE Y EL DERECHO COMPARADO"

Previo a conferírsele los títulos de ABOGADA Y NOTARIA y el grado académico de LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 7 días del mes de marzo del año 2016.


MGTR. ALAN ALFREDO GONZÁLEZ DE LEÓN, SECRETARIO
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
Universidad Rafael Landívar



DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

A Dios y a la Virgen María: Por darme la vida, guiarme y estar conmigo en cada paso que doy, por darme sabiduría, fortaleza y todo lo mejor.

A mis papás: Héctor Estuardo Ortiz Peláez e Ingrid Lisette Paiz Castillo, porque por ustedes soy lo que soy, por darme tanto amor, por formarme, por ser la mejor guía y ejemplo en mi vida, por trabajar día a día para que nada nos falte y por luchar junto a mí para alcanzar mis sueños.

A mi hermano: Pablo Estuardo, por ser una bendición en mi vida y mi mayor regalo del cielo.

A mis abuelitos: mamita Caty y abuelita Hilda, por todas sus enseñanzas, cuidados, ejemplo y amor. Le agradezco a Dios porque están conmigo para celebrar este éxito. Abuelito Gil y abuelito Romeo, por ser grandes ejemplos en mi vida, les agradezco infinitamente por todo lo que me brindaron y deseo que esta satisfacción personal honre su memoria.

A mi papáito ito: Hombre excepcional, que me demostró siempre el significado del amor humano más puro y desinteresado que pueda existir; y aunque mis palabras se quedan cortas, te agradezco por todo lo que me diste y sé que me acompañas siempre.

A Rodrigo Andrés: Por darle tanta alegría a mi vida, por enseñarme que el amor es sincero y desinteresado, por apoyarme y compartir conmigo esta travesía de la vida.

A mi familia, por ser fundamentales en mi vida y **a mis amigos,** por brindarme su amistad sincera, compartir conmigo éxitos, fracasos y haber hecho de este camino el mejor de todos.

A mis catedráticos: Por guiarme, compartir desinteresadamente conmigo sus conocimientos y colaborar en mi formación.

A la Universidad Rafael Landívar y a mi facultad: Por formarme profesionalmente con el objetivo de luchar por la anhelada justicia, fortaleciendo mis principios, valores y ética profesional; así como por haberme permitido conocer a personas excepcionales.

Al Centro Escolar Campoalegre: Por infundirme el amor a Dios y a la Virgen María y con ello fomentar responsabilidad, dedicación y amor en todo lo que hago.

A mi país: Guatemala, porque creo en su grandeza.

Responsabilidad: La autora es la única responsable por el contenido del presente trabajo, incluyendo las conclusiones y recomendaciones alcanzadas.

Listado de Abreviaturas

SIB	Superintendencia de Bancos
DIACO	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
CC	Corte de Constitucionalidad

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación contiene un análisis del decreto 7-2015 del Congreso de la República de Guatemala, que aprobó la “Ley de tarjeta de crédito”.

Previamente a realizar el análisis se incluyen todos los aspectos doctrinarios fundamentales de la tarjeta de crédito como un medio de pago a nivel mundial, tales como sus antecedentes e historia, su definición, su naturaleza jurídica, en qué consiste y cómo opera, las partes contractuales que pueden figurar dentro del mismo, características del contrato, ventajas y desventajas para los contratantes, las obligaciones y derechos de los sujetos, clasificación de las tarjetas de crédito y formas de terminación.

Como parte del análisis, se localiza la legislación vigente hasta antes de la aprobación de dicho decreto en el ordenamiento jurídico guatemalteco que regula la tarjeta de crédito como tal y además otros cuerpos normativos que si bien no se consagran al desarrollo de este contrato, sí regulan ciertos elementos relacionados, tales como la protección al usuario o la fiscalización y supervisión general que ejerce la Superintendencia de Bancos a entidades de esa naturaleza.

Seguidamente, se contextualiza la ley en la situación en que fue aprobada y posteriormente se realiza una explicación sobre el contenido total de ésta. Finalmente, se realiza un estudio de Derecho comparado, en donde primeramente se explican las regulaciones principales que contienen dichas legislaciones, para luego compararlas con lo regulado en el decreto y de esta forma brindar los resultados pertinentes obtenidos de la investigación.

Índice

Introducción.....	1
Capítulo 1: Tarjeta de Crédito.....	5
1.1 Antecedentes y Reseña Histórica.....	5
1.1.1 Etapa Evolutiva.....	6
1.1.2 Segunda Etapa y Adulterez del Sistema.....	6
1.1.3 Etapa de la incorporación de Bancos al sistema.....	7
1.2 Definiciones y precisiones conceptuales.....	8
1.3 Naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito... ..	12
1.3.1 La tarjeta de crédito como una apertura de crédito.....	12
1.3.2 La tarjeta de crédito como especial caso de corretaje... ..	13
1.3.3 La tarjeta de crédito como una especie de contrato de crédito... ..	13
1.3.4 La tarjeta de crédito como una cuenta corriente mercantil.....	14
1.3.5 Conclusión sobre la naturaleza jurídica... ..	15
1.4 Elementos.....	16
1.4.1 Personales... ..	16
1.4.2 Objetivo.....	18
1.4.3 Formal.....	19
1.5 Relaciones entre las partes que interfieren.....	19
1.6 Derechos y obligaciones de las partes que interfieren... ..	22
1.7 Características de las tarjetas de crédito... ..	25
1.8 Clasificación de las tarjetas de crédito... ..	28
1.8.1 Clasificación de Grisoli y Zavala Rodríguez.....	28
1.8.2 Clasificación de Luis Muñoz y Cogorno... ..	28

1.8.3 Clasificación de Roberto A. Muguillo.....	29
1.8.4 Clasificación de Ignacio Bonét.....	30
1.9 Función de la tarjeta de crédito.....	32
1.9.1 Función de desarrollo comercial... ..	33
1.9.2 Función de crédito.....	33
1.9.3 Función de garantía... ..	33
1.9.4 Función de pago... ..	34
1.10 Operatividad de la tarjeta de crédito... ..	34
1.11 Ventajas y desventajas de la tarjeta de crédito... ..	35
1.11.1 Para el titular.....	35
1.11.2 Para el comerciante afiliado.....	36
1.11.3 Para la entidad emisora... ..	37
1.12 Formas de terminación.....	38
1.12.1 Por finalización del plazo pactado.....	38
1.12.2 Por rescisión... ..	38
1.12.3 Por incumplimiento de las obligaciones pactadas.....	38
Capítulo 2: Situación jurídica actual de las tarjetas de crédito... ..	39
2.1 Regulación en Guatemala... ..	39
2.1.1 Decreto 2-70 del Congreso de la República “Código de Comercio de Guatemala”.....	39
2.1.2 Decreto 19-2002 del Congreso de la República “Ley de Bancos y Grupos Financieros”.....	41
2.1.3 Decreto 18-2002 del Congreso de la República “Ley de Supervisión Financiera”... ..	42

2.1.4 Decreto 7-2015 del Congreso de la República “Ley de Tarjeta de Crédito”	43
2.2 Regulación en otros Estados.....	43
2.3 Sobre los intereses.....	44
2.3.1 Clases de intereses.....	45
2.4 Sobre la protección a consumidores y usuarios... ..	46
2.4.1 Cláusulas abusivas... ..	47
Capítulo 3: Análisis del decreto 7-2015 “Ley de tarjeta de crédito”.....	50
3.1 Entidades con iniciativa de ley... ..	50
3.2 Antecedentes de la ley.....	51
3.2.2 Trámite para la aprobación de la ley.....	53
3.2.2 Contexto de la aprobación de la ley.....	54
3.3 Contenido y estructura del Decreto 7-2015... ..	56
3.3.1 Capítulo 1: Disposiciones generales.....	57
3.3.2 Capítulo 2: Aspectos contractuales y financiamiento.....	60
3.3.3 Capítulo 3: Intereses y otros cargos por servicios.....	79
3.3.4 Capítulo 4: Derechos y obligaciones del emisor y tarjetahabiente.....	88
3.3.5 Capítulo 5: Derechos y obligaciones de los afiliados... ..	100
3.3.6 Capítulo 6: Supervisión... ..	104
3.3.7 Capítulo 7: Delitos.....	105
3.3.8 Capítulo 8: Disposiciones finales... ..	114
Capítulo 4: Derecho Comparado... ..	119
4.1 Honduras... ..	120
4.1.1 Generalidades del cuerpo legal... ..	120

4.1.2 Disposiciones relevantes...	121
4.2 Panamá...	125
4.2.1 Generalidades del cuerpo legal...	125
4.2.2 Disposiciones relevantes...	126
4.2.3 Ley 14 que adopta el Código Penal...	130
4.3 Venezuela...	131
4.3.1 Generalidades del cuerpo legal...	131
4.3.2 Disposiciones relevantes...	131
4.3.3 De la Ley especial contra los delitos informáticos...	134
4.4 Argentina...	135
4.4.1 Generalidades del cuerpo legal...	135
4.4.2 Disposiciones relevantes...	136
Capítulo 5: Presentación, discusión y análisis de resultados...	139
5.1 Resultados de la investigación...	139
5.2 Instrumento...	143
5.2.1 Obligaciones del emisor...	144
5.2.2 Obligaciones del tarjetahabiente...	144
5.2.3 Datos de la tarjeta...	144
5.2.4 Contenido del contrato entre emisor y tarjetahabiente...	144
5.2.5 Evaluación de la capacidad de pago...	145
5.2.6 Sistema de información de riesgos...	145
5.2.7 Cobro diferencial por pagar con tarjeta...	145
5.2.8 Tasas de interés financiero...	146
5.2.9 Intereses moratorios...	147

5.2.10 Capitalización de intereses o pacto de anatocismo...	148
5.2.11 Comisiones y otros cargos.....	148
5.2.12 Cláusulas nulas.....	149
5.2.13 Estado de cuenta o resumen... ..	150
5.2.14 Aprobación de los modelos de contrato... ..	150
5.2.15 Prohibición de hostigamiento para cobros... ..	150
5.2.16 Regulación de cajeros automáticos... ..	151
5.2.17 Delitos... ..	152
5.3. Confrontación de los resultados con la doctrina y antecedentes del tema.	152
5.4 Discusión y Análisis... ..	153
Conclusiones... ..	158
Recomendaciones... ..	162
Referencias	163
Anexos	
A: Cuadro de cotejo de Derecho comparado.....	168
B: Decreto 7-2015 “Ley de tarjeta de crédito”	170

Introducción

La presente tesis plantea el problema que ha surgido como consecuencia de la reciente aprobación de la “Ley de tarjeta de crédito”, Decreto 7-2015, el cual se traduce en la incógnita respecto al impacto que su entrada en vigencia podría ocasionar en la economía del país. Dicha aprobación legislativa ha causado distintas opiniones a favor y en contra en todos los sectores de la población guatemalteca, puesto que hasta el momento en que se dio la misma, en Guatemala no existía una regulación precisa y exacta sobre dicho contrato, encontrándose éste regulado únicamente en un artículo en el Código de Comercio.

Dicho vacío legal había permitido que los tarjetahabientes sufrieran abusos por parte de las entidades emisoras, no existiendo además tipos penales que contemplaran conductas fraudulentas realizadas a través de uso ilícito de tarjetas de crédito o por alteraciones de los datos del usuario y las penas correspondientes por dichos actos. La Ley de tarjeta de crédito recién aprobada contempla esta problemática y pretende resolverla a través de su articulado.

Al ser las tarjetas de crédito un tema de relevancia nacional e internacional, por ser un medio de pago utilizado a nivel mundial y por facilitar el flujo del comercio, es imprescindible realizar un análisis del decreto 7-2015 antes mencionado, con base en un estudio de Derecho comparado entre el mismo y la legislación vigente en otros países que utilizan las tarjetas de crédito como medio de pago, siendo éstos Honduras, Panamá, Venezuela y Argentina; con el objeto de determinar las similitudes y diferencias entre lo que éstas contemplan y lo que la ley aprobada propone, para finalmente establecer si esta última realmente solucionaría la problemática nacional con relación a las tarjetas de crédito, así como evaluar posibles fallas o elementos no considerados que de igual forma estén afectando o puedan afectar los intereses y derechos de los guatemaltecos.

Por tal razón, el objetivo general que pretende alcanzarse conjuntamente con este trabajo de tesis es: “Analizar la idoneidad de la ley de tarjeta de crédito, Decreto 7-2015,

para regular el vacío legal hasta ahora existente respecto a la contratación, emisión y uso de este medio de pago, así como las defraudaciones cometidas a través del mismo en Guatemala y su confrontación con el Derecho comparado”.

Asimismo, el presente trabajo de tesis busca responder a dos preguntas de investigación, congruentes con el objetivo general de la misma, las cuales se han formulado de la siguiente manera:

- *¿Cuáles son las implicaciones y efectos que involucraría la entrada en vigencia de la “Ley de tarjeta de crédito” en el vacío legal existente respecto a la contratación, emisión y uso de este medio de pago, así como las defraudaciones cometidas a través del mismo en Guatemala?*
- *¿Cómo se regula en otros países el contrato de tarjeta de crédito?*

Para lograr alcanzar el objetivo general y responder a las preguntas de investigación formuladas, la investigación fue abordada desde un enfoque jurídico al analizar la ley recién aprobada, donde se podrán evaluar aspectos penales por contemplar la tipificación de un delito, mercantiles por su estrecha relación con el comercio y finalmente aspectos financieros y bancarios por la propia naturaleza de las tarjetas de crédito, como un medio de pago en donde el emisor generalmente será un banco.

Por tal motivo, se han planteado tres objetivos específicos que se pretenden alcanzar en los primeros cuatro capítulos, mientras que el último se refiere al análisis y discusión de resultados, en el cual se buscan presentar los hallazgos obtenidos en la elaboración de la investigación y plasmar los razonamientos propios del autor como un aporte. Los objetivos específicos son los siguientes:

1. Establecer las posibles implicaciones que traerá consigo la reciente aprobación, sanción y promulgación de la ley a analizar, al cobrar vigencia en Guatemala.
2. Determinar la similitud de los aspectos abarcados por la ley a analizar, en relación a los comprendidos en las normativas vigentes de los países utilizados como referencia para el estudio de derecho comparado.

3. Plantear a manera de opinión, alternativas sobre cómo pudieron haberse regulado ciertos aspectos que la ley contiene, para su idónea adecuación a la necesidad del usuario guatemalteco de tarjetas de crédito y la legislación vigente sobre comercio.

El alcance de esta investigación se centra en el análisis a la Ley de tarjeta de crédito, Decreto 7-2015. Por ello, la investigación pretende abarcar los aspectos generales de este medio de pago, identificar la legislación vigente nacional que regule elementos relacionados al tema y finalmente determinar la idoneidad de la ley para solucionar la problemática actual en Guatemala por abusos y defraudaciones cometidos en virtud del contrato en mención.

Para tal efecto, la delimitación territorial será la República de Guatemala, pues aunque se va a realizar un estudio de Derecho comparado con ciertos países latinoamericanos, la equiparación siempre será con este territorio. Finalmente, no se propone otra iniciativa de ley, ni son planteadas mejoras formalmente ante el órgano correspondiente, sino que se incluyen opiniones y recomendaciones obtenidas únicamente como resultado del análisis realizado en la investigación.

Los límites principales para la realización de la presente investigación fueron en primer lugar, encontrar la legislación pertinente a utilizar para el análisis de Derecho comparado, por no tener al alcance de forma directa dicha normativa por ser extranjera. Sin embargo, este obstáculo fue superado con la ayuda del internet, buscando las leyes a utilizar en las páginas propias del Congreso de la República del país que corresponda o su figura análoga. El otro límite fue la rapidez con la que fue aprobado el decreto 7-2015 que aprueba la ley de tarjeta de crédito y lograr tener acceso a la misma, puesto que aún no había sido publicada, lo cual fue superado estableciendo comunicación con una ex candidata a diputada quien proporcionó el texto del mismo.

El instrumento utilizado fue un cuadro de cotejo de Derecho comparado que refleja la regulación de ciertos aspectos determinantes de la tarjeta de crédito que se encuentran vigentes en los países de Honduras, Panamá, Venezuela y Argentina, frente a lo que preceptúa la Ley de tarjeta de crédito, Decreto 7-2015 del Congreso de la República de Guatemala. Para ello fueron utilizadas como unidades de análisis:

- La ley de tarjeta de crédito, Decreto 7-2015 del Congreso de la República.
- La ley número 81 que tutela los derechos de los usuarios de las tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento y la ley número 14 que adopta el Código Penal, ambas de Panamá.
- La ley especial contra los delitos informáticos y la ley de tarjetas de crédito, débito, pre pagadas y demás tarjetas de financiamientos o pago electrónico de Venezuela.
- La ley 25.065 de tarjetas de crédito de Argentina
- El decreto 106-2006 ley de tarjeta de crédito, y sus reformas 33-2013 de Honduras.

La utilización de las anteriores legislaciones se debe a la estrecha relación que existe entre los ordenamientos jurídicos de esos Estados con el de Guatemala o porque han servido de base para la creación de normativas de este país, en distintos ámbitos.

En términos generales, la presente investigación servirá como una referencia para todos aquellos estudiantes de Derecho u otras carreras afines a este tema, colegas y profesionales dedicados a la docencia, que deseen profundizar en el contrato de tarjetas de crédito y la forma en que éste se encuentra contemplado en diversas legislaciones.

Capítulo 1: Tarjeta de crédito

1.1. Antecedentes y reseña histórica

La tarjeta de crédito es de los últimos y más eficientes logros que ha tenido la sociedad de consumo, que tuvo su origen a principios del siglo veinte recién pasado.¹ Ha sido difundida en muchos países del mundo, sino es que en todos, y esto les ha permitido a los consumidores adquirir de forma más rápida y sin complicaciones, un gran número de bienes y servicios.²

El uso de la tarjeta de crédito ha traído diversas ventajas al comercio y principalmente a los consumidores o usuarios, puesto que reduce el peligro al que se encuentran expuestos al llevar consigo dinero en efectivo, especialmente si se habla de una sociedad donde la delincuencia es cada día mayor como es el caso de Guatemala.

Asimismo, reduce la molestia de tener que llevar siempre la chequera para estar preparado y poder pagar cualquier consumo que desee realizar. Respecto a esto cabe recalcar que el cheque no ha tenido aceptación universal como lo tiene en la actualidad la tarjeta. *Entre otras cosas, esto se debe a que la recepción del cheque implica asumir un riesgo de crédito respecto al librador, mientras que la venta de bienes o servicios contra la firma de un comprobante supone el respaldo directo de la entidad emisora de la tarjeta*³.

El origen histórico de la tarjeta de crédito se remonta en los Estados Unidos de América y se produjo por motivos de diversa índole, con un funcionamiento de diferente matiz que la mayoría y actual estructuración del sistema de pago⁴. A continuación se muestra su evolución histórica, según la doctrina.

¹ Sosa Arditi, Enrique A. *Tarjeta de Crédito. Una cuenta corriente especial*. Argentina. Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma. 1991. Pág. 1.

² Barbier, Eduardo Antonio. *Contratación Bancaria. Consumidores y usuarios*. Argentina. Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma. 2000. Pág. 334.

³ *Loc. Cit.*

⁴ Muguillo, Roberto A. *Tarjeta de Crédito*. Argentina. Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma. 1991. Segunda Reimpresión de la primera edición. Pág. 3.

1.1.1. Etapa evolutiva:

Su principal antecedente, de acuerdo con Santiago J. Bullrich, por perfilarse sus actuales características dentro del mismo, lo constituyeron algunas cadenas importantes de hoteles, que entregaban a sus más importantes y mejores clientes tarjetas especializadas para que éstos pudieran utilizar los servicios de hotelería en cualquier punto del país dentro de los hoteles asociados o de propiedad de la cadena, sin necesidad de realizar pagos en cada oportunidad, sino que simplemente se iban acumulando los gastos o estadías en que se habían incurrido, para ser liquidados posteriormente en las oficinas centrales de la empresa⁵.

La utilización del sistema se extendía a grandes empresas petroleras como *Texaco* y *Standard Oil*, que también emitían este mismo tipo de tarjetas para sus clientes habituales y para sus propios empleados o ejecutivos, tanto como método de compra así como un control de gastos de forma efectiva. Posteriormente, el uso de este sistema fue incorporado a almacenes y grandes tiendas, para extenderse finalmente alrededor de los años 1940, a las compañías de ferrocarril y líneas aéreas, las cuales entregaban tarjetas a ciertos usuarios⁶.

Este avance logrado, sufrió un decaimiento en importancia y extensión de su uso, causado por la Segunda Guerra Mundial debido a las contiendas, muertes y ataques acaecidos en aquél entonces, los cuales no serán explicados por no ser ese el objeto del presente trabajo.

1.1.2. Segunda etapa y adultez del sistema:

No es hasta inicios del siglo veinte, específicamente en el año de 1949, con la aparición de la primera empresa dedicada exclusivamente al sistema de compras mediante *credit-cards*⁷ (en español, tarjeta de crédito), llamada *Diners Club*, que se produce el desarrollo y expansión⁸ de este medio de pago. En virtud de que este sistema ofrece múltiples ventajas, entre ellas el poder adquirir bienes y servicios sin la

⁵ Sosa Arditi, Enrique A. *Op. Cit.* Pág. 1.

⁶ Muguillo, Roberto A. *Tarjeta de Crédito. Op. Cit.* Pág. 4.

⁷ Sosa Arditi, Enrique A. *Op. Cit.* Pág. 2.

⁸ Walker, María Cristina. *Contratos bancarios*. Segunda Parte. Santa Fe, Argentina. Universidad Nacional del Litoral. 2005. Pág. 115.

necesidad de contar con dinero en efectivo, como ya fue mencionado, a la tarjeta de crédito se le conoce también como “dinero plástico”⁹.

En sus inicios, esta empresa emitía la tarjeta solamente para muy pocos rubros, pero al poco tiempo de su creación se extendió su uso a una amplitud de opciones como la adquisición de bienes y servicios, diversiones, viajes y turismo, alcanzando así una aceptación no solamente a nivel nacional en los Estados Unidos de América, sino a nivel internacional¹⁰.

El éxito del pago con “dinero plástico” fue tan exitoso, que otra empresa originalmente dedicada al turismo decidió incorporar ese nuevo sistema, apareciendo así la tarjeta de crédito de *American Express Co.* Esta empresa logró un desarrollo tan notable, que en el año de 1982 su solidez financiera y su empuje había comenzado a desplazar a la anterior¹¹.

1.1.3. Etapa de la incorporación de bancos al sistema:

Posteriormente, a finales de los años 1950, surgieron diversas tarjetas de crédito, incorporándose a este sistema las entidades bancarias. La primera entidad que lanzó la utilización del servicio fue el *Franklin National Bank of New York*, siendo de las más famosas en esta etapa la “Bankamericard”, emitida por el *Bank of America*¹². Sin embargo, durante este periodo el desarrollo del sistema no fue tan próspero como se esperaba, pues muchos bancos sufrieron enormes pérdidas en la aplicación del sistema, al punto que la mayoría retiró de circulación las tarjetas.

A pesar de que el periodo anterior no fue tan próspero como se esperaba, cabe mencionar que actualmente el sistema de la tarjeta de crédito ha sido restablecido por la mayoría de las entidades bancarias estadounidenses. Asimismo, “se ha dado la tendencia de reemplazar con este medio de pago al instituto del cheque, al menos para la disponibilidad directa de fondos”¹³, puesto que la tarjeta permite una funcionalidad

⁹ *Loc. Cit.*

¹⁰ Muguillo, Roberto A. *Tarjeta de Crédito. Op. Cit.* Pág. 5.

¹¹ *Ibid.* 6.

¹² *Loc. Cit.*

¹³ *Ibid.* Pág. 7.

más congruente con el servicio de los cajeros automáticos, que son importantes pues permiten a los usuarios la disponibilidad de efectivo durante las veinticuatro horas del día, siendo al menos en este sentido, más eficaces que los cheques.

La figura de la tarjeta de crédito se ha desarrollado de diversas formas, las cuales han facilitado su extensión a la adquisición no solamente de artículos de primera necesidad, sino de bienes de gran valor, al sistema local e internacional de comunicaciones. De igual manera, se han incorporado nuevos sujetos a la relación contractual, como los bancos que se han adicionado como administradores de tarjetas y en algunos países incluso garantizan el pago de sus mejores clientes frente a la empresa emisora de la tarjeta¹⁴.

Ha sido tanta su influencia económica que en los Estados Unidos de América se impuso como una necesidad la regulación local en primer término y federal seguidamente, mediante la sistematización legal de su uso y por medio de regulaciones básicas generales de protección al consumidor.

Menciona Bollini Shaw, citado por María Cristina Walker, que a medida que ha crecido el uso de las tarjetas de crédito, son cada vez más los sectores sociales y económicos vinculados al circuito de operaciones que se realizan por este medio¹⁵. Por esta razón, es importante recalcar que la tarjeta de crédito ya no es un símbolo de estatus y propia de un grupo minoritario con alto poder adquisitivo como lo fue en sus inicios; hoy en día es un instrumento de crédito y medio de pago accesible para gran parte de la población a nivel mundial.

1.2. Definiciones y precisiones conceptuales

El concepto de “tarjeta de crédito” es generalmente utilizado y comprendido desde dos puntos de vista distintos, el sentido genérico y el específico.¹⁶ El primero es utilizado para identificar al negocio jurídico propio y el segundo para designar al

¹⁴ Muguillo, Roberto A. *Tarjeta de Crédito. Op. Cit.* Pág. 7.

¹⁵ Walker, María Cristina. *Op. Cit.* Pág. 116.

¹⁶ Muguillo, Roberto A. *Tarjeta de Crédito. Op. Cit.* Pág. 39.

instrumento físico que acredita al usuario como tal ante el sistema, para hacer uso de las facilidades de crédito.

Dicho esto, la tarjeta de crédito desde el punto de vista específico se entiende como *“un documento de plástico que incorpora una serie de datos (PIN) en la banda magnética, nombre de la tarjeta, de su emisor o gestor o de ambos, nombre del titular, firma del mismo y fecha de caducidad”*.¹⁷

El tratadista Roberto A. Muguillo la define a su vez como *“cualquier placa o elemento similar emitido a favor de un usuario-consumidor, que por reunir determinadas condiciones requeridas por la entidad emisora, permite a ese usuario obtener dinero, bienes o servicios a crédito con extensión o diferimiento de su pago según los casos”*.¹⁸

Asimismo, es necesario advertir que detrás de ese plástico existen diversas relaciones jurídicas entre los bancos o entidades financieras, empresas comerciales o entidades específicas, que emiten a favor de sus clientes tarjetas en las que consta un número visible y detectable electrónicamente, algunas veces tienen también un código de seguridad (también llamado de resguardo), el nombre del emisor y del cliente, así como la firma de éste último. Incluso éstas pueden ser de distintos colores, de acuerdo con el tipo de crédito o garantía que otorguen o el monto del mismo¹⁹.

Es importante mencionar también que estas tarjetas constituyen un medio de prueba del contrato, pero actualmente puede prescindirse de su tenencia física al momento de adquirir bienes o servicios, ya que por la tecnología, facilidad de comunicaciones y el gran desarrollo que ha tenido el comercio electrónico, hoy en día es usual hacer compras y pagos por medio del teléfono, del internet o débitos automáticos, en los cuales el comerciante o establecimiento proveedor no las tiene a la vista.

¹⁷ Alonso Ureba, Alberto; *Derecho del Mercado Financiero*. Tomo II: Operaciones Bancarias de Activo y Pasivo. España. Editorial Civitas S.A; 1994. Pág. 692.

¹⁸ Muguillo, Roberto A. *Tarjeta de Crédito*. Op. Cit. Pág. 40.

¹⁹ Bollini Shaw, Carlos y Mario Goffan. *Tarjetas de crédito. Análisis contractual, problemática procesal y penal*. Argentina. Editorial Abeledo-Perrot. 2000. Pág. 12

Respecto a esto cabe indicar, a modo de ejemplo, cuando se compra comida a domicilio, en donde se hace el pedido a través del teléfono y si el pago se va a realizar con tarjeta de crédito, únicamente se solicita brindar la numeración completa que aparece en el plástico, así como los demás datos que en él aparecen y en algunos casos, en otros no, cuando el pedido llega solicitan la tarjeta para trasladar la numeración de la misma en un documento destinado para el efecto; a esta acción se le conoce comúnmente como “troquelar”.

Habiendo establecido los aspectos básicos de la tarjeta de crédito, es posible entrar al contrato en sí. Para ello, se considera pertinente indicar en términos generales qué es un contrato, a lo cual el tratadista Rubén Contreras Ortiz indica *“el contrato es el negocio jurídico bilateral, constituido por el acuerdo pleno, consciente y libre de voluntades de dos o más personas particulares, iguales ante la ley, que fundado en una causa lícita produce efectos jurídicos idóneos para crear, modificar, transmitir o extinguir obligaciones de naturaleza patrimonial.”*²⁰

Dicho esto, es preciso mencionar que hay tantas definiciones sobre lo que se entiende por el contrato de tarjeta de crédito, como expertos en la materia existen, y a continuación se mencionan algunas de ellas.

De acuerdo a los tratadistas Carlos Bollini Shaw y Mario Goffan, el contrato de emisión de tarjeta de crédito es *“un acuerdo oneroso por el cual la entidad financiera o comercial autorizada por la autoridad competente, denominada emisor, conviene con la otra parte, denominada titular o usuario de la tarjeta de crédito, el otorgamiento de la tarjeta, habilitándolo para celebrar negocios jurídicos de adquisición y locación de bienes, servicios u obras o cualquier otra operación especificada en el contrato, con aquellos comercios, instituciones o personas adheridas al sistema, llamados proveedores, abonando el correspondiente importe al emisor en una fecha determinada o financiando el pago según alguna de las estipulaciones contractuales”*.²¹

²⁰ Contreras Ortiz, Rubén Alberto. *Obligaciones y Negocios Jurídicos Civiles*. (Parte General). Guatemala. Editorial Serviprensa, S.A. 2007. Primera Reimpresión a la Primera Edición. Pág. 207.

²¹ Bollini Shaw, Carlos y Mario Goffan. *Op. Cit.* Pág. 12

Por su parte, Roberto A. Muguillo lo define como “*contrato complejo de características propias, que establece una relación triangular entre un comprador, un vendedor y una entidad financiera, posibilitando al primero la adquisición de bienes y servicios que ofrece el segundo, mediante la promesa previa formulada a la entidad emisora de abonar el precio de sus compras en un plazo dado por esta última, la que se hará cargo de la deuda abonando inmediatamente el importe al vendedor, previa deducción de las comisiones que hayan estipulado entre ambos por acercamiento de la demanda*”²²

Este mismo autor, establece de forma clara que la tarjeta de crédito no permite ejercer cualquier tipo de derechos, sino solamente el derecho de tener un crédito abierto a favor del titular en las entidades adheridas al sistema de la respectiva tarjeta²³. A modo de ejemplo, podría mencionarse en muchos comercios no se acepta el pago con tarjeta de crédito, o se acepta solamente si rebasa un consumo mínimo establecido por la propia empresa u otras veces aceptan solamente una marca y no la otra (*Visa o Master Card*).

Así también, para Ignacio Bonet “*es aquel contrato mediante el cual la entidad emisora y/o gestora de la tarjeta se obliga frente al titular de la misma a poner a su disposición una cierta cantidad de dinero, en concepto de crédito, que ha de pagar a los establecimientos afiliados al sistema*”.²⁴

De las definiciones anteriores puede entenderse entonces que la tarjeta de crédito es realmente un medio de pago, puesto que constituye dinero electrónico y que al ser un contrato de naturaleza comercial, esa cantidad de dinero que la entidad emisora de la tarjeta pone a disposición del titular de la misma, debe ser posteriormente reembolsada más los intereses que se devenguen por la tardanza del pago y las comisiones que por la operación se cobren.

²² Muguillo, Roberto A. *Tarjeta de Crédito. Op. Cit.* Pág. 23.

²³ *Ibíd.* Pág. 24.

²⁴ Bonet Sánchez, José Ignacio. *Contratos Mercantiles 2006-2007*. Madrid, España. Ediciones Francis Lefebvre, S.A. 2006. Pág. 795.

Asimismo, las concepciones mencionadas permiten deducir que son cuatro los sujetos que participan en este contrato y que por lo tanto habrá igual número de relaciones que vinculan a los mismos desde distintos puntos de vista. Estas serán señaladas más adelante, en el capítulo en el que se trate dicho tema.

1.3. Naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito

La tarjeta de crédito es una institución flexible y cambiante y por esta razón existe en virtud de la finalidad socioeconómica para la que fue creada y es utilizada; asimismo, sus condiciones de fondo y forma deben ser determinadas de acuerdo a esa misma finalidad²⁵. Es una institución en la que su propio uso y la costumbre han hecho que se asimile su concepto sin necesidad de explicarlo, siendo una *res ipsa loquitur*²⁶. Sin embargo, a pesar de esta característica, la doctrina ha intentado esbozar explicaciones respecto a la naturaleza jurídica de este medio de pago, siendo muchas de ellas insuficientes para caracterizarlo.²⁷

1.3.1. La tarjeta de crédito como una apertura de crédito:

El contrato de tarjeta de crédito pareciera ser una apertura de crédito puesto que esta última consiste en que *“el acreditante se obliga a poner en suma de dinero a disposición del acreditado, o bien, a contraer obligaciones por su cuenta, y a pagar los gastos, comisiones e intereses que resulten a su cargo.”*²⁸

La diferencia entre el contrato de mérito y la apertura de crédito es que en este último, el banco concede el crédito directamente al cliente para que pueda librar cheques, retirar dinero, o bien efectuar pagos a favor de quien se den las órdenes de pago. En el caso de la tarjeta, existen múltiples partes y relaciones que surgen en virtud del contrato, las cuales serán examinadas más adelante en el presente trabajo de tesis; asimismo el titular compra u obtiene un servicio con un tercero adherido, y el emisor

²⁵ Bollini Shaw, Carlos y Mario Goffan. *Op. Cit.* Pág. 39.

²⁶ “La cosa habla por sí misma”. Referencia: THEMIS 50 Revista de Derecho. Bullard G., Alfredo. Perú. *Cuando las cosas hablan: el res ipsa loquitur y la carga de la prueba en la responsabilidad civil*. Disponible en: <file:///C:/Users/Lic.%20Ortiz/Downloads/8774-34741-1-PB.pdf> Consultado el 8 de junio 2015.

²⁷ Muguillo, Roberto A. *Tarjeta de Crédito. Op. Cit.* Pág. 53.

²⁸ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70, Código de Comercio. Artículo 718.

(generalmente un banco) paga directamente a éste, en la fecha convenida²⁹. Además se da la emisión de una o varias tarjetas físicas.

No obstante lo anterior, cabe mencionar que en algunas legislaciones el titular de la tarjeta de crédito y el emisor están unidos por un contrato de apertura de crédito, lo cual conlleva a que la confusión entre ambos contratos sea mayor, pues puede que ambos se encuentren relacionados entre sí, pero esto no implica que sean lo mismo.

1.3.2. La tarjeta de crédito como especial caso de corretaje:

Es importante iniciar indicando que el corretaje es *“la operación de mediación por la cual una persona –corredor intermediario- pone en relación a dos personas entre sí, con miras a la celebración de un contrato, haciendo de ello su profesión habitual”*.³⁰ Uno de los principales precursores de esta teoría fue el francés Chabrier³¹, quien sin identificar en esencia la tarjeta de crédito con la del corretaje, entendía que la primera se asimilaba a una forma especial del último, por sus características operativas, ya que prestaba una función económica de desarrollo comercial, en la cual subyacía la característica de procurar un acercamiento entre la oferta y la demanda, es decir entre comprador y vendedor.

Esta analogía fue susceptible de dos críticas concretas. La primera de ellas afirma que algunos aspectos elementales del corredor son contrarios a elementos de la tarjeta de crédito, lo cual impide realizar dicha analogía. Así por ejemplo, el corredor no responde de la solvencia de los contratantes y no puede garantizar los acuerdos hechos mediante su intervención, pero dichas circunstancias sí conciernen a la funcionalidad y operatividad propia de la tarjeta. La segunda, hace mención a que el emisor de tarjetas no intermedia entre el titular y el comerciante.³²

1.3.3. La tarjeta de crédito como una especie de contrato de crédito:

Esta postura resaltaba las relaciones inter corrientes que se producen entre la entidad emisora de las tarjetas con los titulares-usuarios por un lado y con los

²⁹ Bollini Shaw, Carlos y Mario Goffan. *Op. Cit.* Pág. 40.

³⁰ Muguillo, Roberto A. *Tarjeta de Crédito. Op. Cit.* Pág. 61.

³¹ *Loc. Cit.*

³² Muguillo, Roberto A. *Tarjeta de Crédito. Op. Cit.* Pág. 62.

proveedores adheridos por el otro, atendiendo a los acuerdos constantes entre ellos, que dan vida al sistema; por estos motivos algunos tratadistas con Messineo ubican al contrato en mención en los contratos de crédito.

Los proponentes de esta postura, conceptúan a este contrato como aquél en los que una parte concede a otra la propiedad de una suma de dinero o una cantidad de cosas fungibles convertibles en dinero, por un determinado tiempo y con la obligación de restitución o reembolso del equivalente, en un tiempo establecido³³. En este sentido, a esta interpretación se le llamaba contrato de crédito por adhesión, por ser la que mejor reflejaba la realidad del contrato de tarjeta de crédito.

Afirmaban que son tres los elementos que conllevan a creer que el contrato de mérito es en esencia un crédito. El primero lo es la ausencia de un pago inmediato al momento de realizarse el negocio jurídico que relaciona al titular usuario con el proveedor; el segundo lo es la innecesaridad de una provisión de fondos por parte del titular usuario en poder de la entidad emisora delegataria de la deuda y garante de pago genérica; y finalmente el aplazamiento del pago efectivo por el usuario a la entidad emisora y de ésta al proveedor.³⁴

1.3.4. La tarjeta de crédito como una cuenta corriente mercantil:

Los postulantes de esta doctrina afirmaban que el contrato de mérito está formado por varias cuentas corrientes mercantiles que mantiene el emisor con las diversas partes que conforman la relación jurídica; entre éstas la contabilización de operaciones, los resúmenes de cuentas remitidos todos los meses y las compensaciones que efectúan las partes al ir pagando las deudas³⁵.

Indicaban también que tanto el emisor como el tenedor de la tarjeta, podrían ser deudores, pues el cliente puede depositar anticipadamente en su cuenta el saldo de lo que sabe que va a adeudar en el próximo estado de cuenta.

³³ Bollini Shaw, Carlos y Mario Goffan. *Op. Cit.* Pág. 46.

³⁴ Muguillo, Roberto A. *Tarjeta de Crédito. Op. Cit.* Pág. 71.

³⁵ Bollini Shaw, Carlos y Mario Goffan. *Op. Cit.* Pág. 49.

La crítica que tuvo esta postura fue que, si bien es cierto existen elementos propios de la cuenta corriente aplicables a la tarjeta de crédito como por ejemplo el que las partes utilicen cuentas corrientes para ir abonando saldos, el contrato no se limita a eso ni termina allí; puesto que preexiste un contrato de adhesión en el que se estipulan sus modalidades, tanto entre el emisor y el comerciante, como entre el emisor y el tenedor de las tarjetas, además del contrato entre el emisor y el comerciante³⁶.

Cabe mencionar también la importancia que reviste la existencia física de la tarjeta misma como bien material, pues es el elemento que sirve para cumplir con el contrato, porque en su mayoría debe ser exhibida o al menos brindar la información contenida en ella.

1.3.5. Conclusión sobre la naturaleza jurídica:

De acuerdo a las doctrinas planteadas, puede establecerse que se trata de un contrato conformado por tres o incluso cuatro partes sin que exista intermediación entre las mismas. Así también, puede existir o no una concesión de créditos de acuerdo con lo convenido entre las partes en el contrato.

La relación siempre es entre el emisor y las demás partes intervinientes, que no pueden reclamarse nada entre ellas, a menos que dicha inconformidad esté contemplada en el contrato. Es un instrumento utilizado para adquirir bienes y servicios que los empresarios se hayan comprometido a brindar a los clientes de los emisores, de acuerdo con el contrato base firmado entre el emisor y comerciante³⁷.

Al haber diversas relaciones dentro de este sistema operativo, es realmente difícil englobarlo en una naturaleza jurídica específica, por esta razón tratadistas como Roberto A. Muguillo sostienen que es “*Un negocio jurídico complejo conformado en una unidad de relaciones jurídicas diversas donde cada relación entre los intervinientes tienen una regulación y una naturaleza jurídica propia, independiente y autónoma; pero*

³⁶ Bollini Shaw, Carlos y Mario Goffan. *Tarjetas de crédito. Análisis contractual, problemática procesal y penal*. Argentina. Editorial Abeledo-Perrot. 2000. Pág. 49.

³⁷ *Ibid.* Pág. 50.

*que por vía de la complementación propia del sistema demuestran la ineficacia de cada una de ellas de no integrarse recíprocamente”.*³⁸ .

Puede afirmarse que se trata de un medio de pago, que contiene estipulaciones a cargo de tercero, puesto que la entidad emisora se obliga frente a los establecimientos comerciales a pagar lo que el tarjetahabiente adquiera o consuma, a cambio de una contra prestación que éste paga a aquél y en caso de incumplimiento frente a los afiliados el obligado será siempre el emisor.

Asimismo, en términos generales es de naturaleza mercantil, pues si bien es cierto en la mayoría de casos será un Banco o entidad financiera quien funja como emisor de la tarjeta, pueden figurar también otras entidades de naturaleza puramente mercantil, como lo son por ejemplo las aerolíneas como Taca, que emiten tarjetas de crédito para acumular millas; centros de compras como *Walmart* que las emite para consumir allí mismo ofreciendo descuentos, o en otros comercios. Por esta razón, se considera que es de naturaleza mercantil, aunque también las hay de naturaleza bancaria, siendo éstas una clasificación más específica de la primera.

Finalmente, en cuanto a la naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito en sí, se concluye que es el instrumento que otorga la entidad emisora para identificar a la persona a la que autoriza a consumir a través de la misma. No se trata de un documento privado ni de un título valor, porque no cumple con los requisitos esenciales de éstos.³⁹

1.4. Elementos

1.4.1 Personales

Como anteriormente fue indicado, en este contrato figura una pluralidad de partes, conformando éstas relaciones entre sí. La cantidad de sujetos que confluyen en

³⁸ Muguillo, Roberto A. *Tarjeta de Crédito. Op. Cit.* Pág. 72.

³⁹ Sosa Arditi, Enrique A. *Op. Cit.* Pág. 34.

este negocio jurídico dependerá de si existe o no intermediación bancaria. Las partes⁴⁰ que pueden relacionarse son:

- a) El generador o empresario dueño de la tarjeta: Se refiere a la entidad financiera que se encarga del sistema de tarjetas de crédito; es decir el creador del medio de pago. Éstos contratan directamente con la entidad emisora y con los establecimientos afiliados, imponiendo estándares y condiciones para el uso de su red de adherentes nacionales e internacionales; a cambio, la entidad emisora debe pagarles determinada tarifa. Como ejemplo puede mencionarse a Visa, Mastercard, American Express.
- b) Entidad Emisora: Son las empresas comerciales o entidades bancarias que ofrecen al público la tarjeta y la expiden a favor de la persona específica que la solicitó y a su vez controlan la demanda. Como ejemplo puede referirse a los Bancos, aerolíneas, tiendas de conveniencia como Walmart, entre otras.
- c) Tarjetahabiente o adherente: Es el cliente o usuario de la tarjeta de crédito. Este sujeto se refiere a todos los particulares que solicitan y están habilitados para utilizar las tarjetas para pagar sus consumos y compras, haciéndose responsable de todos los cargos y consumos realizados personalmente o por los autorizados por él mismo. El éxito, utilidad y rentabilidad de este instrumento de pago necesita que los usuarios sean múltiples, para poder ser realmente operativo.

Es importante indicar que también puede existir un usuario adicional o beneficiario de extensiones, que es el que está autorizado por el titular para realizar operaciones con su tarjeta de crédito, a quien el emisor le entrega un instrumento de idénticas características que al titular.⁴¹ Estas son las llamadas comúnmente “tarjetas secundarias”.

- d) Establecimiento Afiliado: Se refiere a los comercios o empresas que se encuentran afiliadas al sistema de tarjetas de crédito; es decir aquellas que

⁴⁰ Bonet Sánchez, José Ignacio. *Op. Cit.* Pág. 797.

⁴¹ Bollini Shaw, Carlos y Mario Goffan. *Op. Cit.* Pág. 19.

cuentan con el instrumento necesario (llamado POS- "*Point of Service*" o *Sistema de Punto de Venta*) para realizar los débitos determinados.

1.4.2. Objetivo:

El elemento objetivo del contrato de mérito se conforma de la obligación del emisor de la tarjeta de brindar un servicio complejo vinculado con el "crédito", consistente a su vez en: otorgar un crédito al usuario hasta un monto determinado; permitir un diferimiento de pago a favor del usuario titular; facilitar al establecimiento afiliado al sistema la ampliación de clientela, a través del acercamiento de la oferta y la demanda que el mismo sistema produce, asimismo le brinda una garantía de pago; la entidad emisora a su vez recibirá una directa utilidad pecuniaria a través de comisiones por su servicio e intereses a su favor.

Para comprenderlo mejor, puede afirmarse que el elemento objetivo está conformado por⁴²:

- a) El precio: Se encuentra representado por la tarifa periódica o intereses que abona el usuario titular por la disponibilidad del crédito concedido; o por la comisión que el comercio afiliado abona sobre el total de las ventas efectuadas a través del sistema. Cabe hacer mención a que en la mayoría de legislaciones, los intereses que se pagan son únicamente moratorios, es decir cuando el dinero es reintegrado con posterioridad a la fecha límite pactada, pero si se reintegra antes éstos no se pagan.

La importancia del precio radica en el contenido patrimonial propio de estos contratos. El precio será distinto según el punto de vista de cada uno de los sujetos que intervienen en el contrato, siendo así:

- Para el usuario de la tarjeta de crédito el precio estará constituido por la comisión anual o periódica que debe abonar para mantener su crédito abierto y su tarjeta habilitada dentro del sistema⁴³. Evidentemente también deberá pagar el valor de las mercaderías o servicios adquiridos al momento que se le presenta la

⁴² Muguillo, Roberto A. *Tarjeta de Crédito*. Op. Cit. Pág. 31.

⁴³ *Ibid.* Pág. 38.

liquidación o estado de gastos, más los intereses en caso de financiación de tales compras o de pagar en mora.

- Para el establecimiento adherido el precio a pagar estará constituido por la comisión o gastos de administración que le son descontados al abonársele las liquidaciones presentadas por las ventas o prestaciones efectuadas a los usuarios de la tarjeta de crédito durante cada periodo⁴⁴.
- Para la entidad emisora de la tarjeta, el precio lo constituye el monto de las liquidaciones que hay que abonar al comercio adherido, descontados sus gastos administrativos o comisiones convenidas⁴⁵; así como el canon que debe pagar al empresario dueño de la tarjeta por pertenecer a su sistema.

b) La tarjeta de crédito: Se refiere al instrumento propiamente dicho, es el elemento que acredita, identifica y habilita al usuario para realizar operaciones de índole comercial.

1.4.3. Formal:

Por ser un contrato de materia mercantil y bancaria, rige la libertad de forma en cuanto a cómo debe ser celebrado este contrato. Esto quiere decir que comúnmente no se exigen formalidades específicas determinantes para su validez.

En este sentido, cabe mencionar que este negocio se considera típicamente formal, pues se plasma en contratos de adhesión o en algunos países firma de cupones especiales que conciernen a la funcionalidad y formalidad del servicio. Cabe resaltar que se indicó que es típicamente formal y no necesariamente formal, pues sólo será así en los países que en su regulación del sistema requieran expresamente solemnidades específicas para su validez.⁴⁶

1.5. Relaciones entre las partes que interfieren

Como fue anteriormente indicado, este es un contrato en el que se conjugan a su vez una serie de relaciones contractuales que son accesorias al contrato de tarjeta

⁴⁴ *Loc. Cit.*

⁴⁵ Muguillo, Roberto A. *Tarjeta de Crédito. Op. Cit.* Pág. 39.

⁴⁶ *Ibid.* Pág. 31.

en sí, constituido entre el usuario o tarjetahabiente y la entidad emisora; pero que de igual forma son importantes para comprender el funcionamiento de la tarjeta. Estas relaciones son las siguientes:

a) La que vincula al generador o empresario dueño de la tarjeta con la entidad emisora:

Esta relación surge a partir de la incorporación de la entidad emisora a la red de adherentes nacionales e internacionales del generador de la tarjeta⁴⁷; es decir, para poder emitir tarjetas de crédito de su marca. Éstos contratan directamente y el primero impone al segundo estándares y condiciones, que incluyen el pago de determinada tarifa.

b) La que vincula a la entidad emisora con el tarjetahabiente:

Esta es una relación bilateral que crea dentro de su estructura, un grupo de derechos y obligaciones que se regulan por las cláusulas del contrato de adhesión⁴⁸, que por lo general es pre redactado por la entidad emisora.

Esta es la relación principal, pues es la que realmente surge al momento de celebrar un contrato de tarjeta de crédito. Se formaliza en el contrato base, que es *“el instrumento suscrito entre el banco o entidad emisora y el futuro usuario, en el que se establecen con precisión las características y condiciones del servicio a prestar por la empresa emisora de la tarjeta”*⁴⁹.

Este contrato, como ya se mencionó en el apartado de naturaleza jurídica, en algunos países es celebrado a partir de una apertura de crédito, que puede ser calificado como un contrato de adhesión. Respecto a esto cabe mencionar que independientemente de la fecha en que el comercio reciba el pago íntegro de lo consumido o adquirido por el usuario, éste está obligado a pagar dicho monto a la entidad emisora en el plazo pactado más los intereses moratorios, entendidos éstos

⁴⁷ Bonet Sánchez, José Ignacio. *Op. Cit.* Pág. 797.

⁴⁸ Muguillo, Roberto A. *Tarjeta de Crédito. Op. Cit.* Pág. 43.

⁴⁹ Bollini Shaw, Carlos y Mario Goffan. *Op. Cit.* Pág. 61.

como “el exigido o impuesto como pena de la morosidad o tardanza del deudor en la satisfacción de la deuda”,⁵⁰ o de otra índole si fuese el caso.

c) La que vincula al tarjetahabiente con los comercios:

Esta relación es la que, cuando se produce, pone en funcionamiento el sistema por concretarse el acercamiento entre oferta y demanda. De esta forma se moviliza el crédito abierto que tiene a su favor el usuario, coordinando por vía de cada uno de los intervinientes las relaciones con la entidad emisora, enlazando así todas estas relaciones para dar funcionalidad al sistema⁵¹.

d) La que vincula al establecimiento afiliado con la entidad emisora:

Entre éstas dos se celebra otro contrato que integra el conjunto de negocios jurídicos sobre el cual opera el sistema de tarjeta de crédito. Este tiene como objeto lograr que el comerciante forme parte del sistema y acepte que los clientes le abonen las compras o servicios prestados, mediante la firma de un cupón de tarjeta (*voucher*). En este caso, la emisora se compromete a cancelarle los *vouchers* presentados, en el plazo y la forma estipulada⁵².

De esta forma, el establecimiento afiliado recibe del cliente un cupón firmado por el importe equivalente a lo consumido o comprado que luego hará efectivo el banco u entidad emisora. Como contraprestación, la emisora generalmente percibe del comerciante una comisión, fijada en un porcentaje del monto de los *vouchers* presentados; la razón de esta comisión radica en que al momento de adherirse al sistema de pagos con tarjetas de crédito, la entidad emisora le garantiza aumentar su demanda y clientela, obteniendo así más ganancias.

Respecto a esto cabe subrayar la gran aceptación que ha tenido este medio de pago, lo cual se manifiesta diariamente pues una gran parte de transacciones a nivel nacional e internacional se realizan a través de tarjetas de crédito. Muchas personas han preferido utilizar este medio de pago en lugar de mantener efectivo en sus bolsillos

⁵⁰ Interés Moratorio. *Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual*. Tomo III. Argentina. Editorial Heliasta S.R.L. 1979. 14° Edición. Pág. 770

⁵¹ Muguillo, Roberto A. *Tarjeta de Crédito*. *Op. Cit.* Pág. 44.

⁵² Bollini Shaw, Carlos y Mario Goffan. *Op. Cit.* Pág. 65.

por la inseguridad o incomodidad que esto podría implicar, por lo que si un comercio no acepta este medio de pago, muy probablemente perderá clientela.

Finalmente, para una mejor comprensión de estas relaciones, es importante indicar que del contrato “base” principal, que es el celebrado entre la entidad emisora y el tarjetahabiente, surgen otros elementos:

- El contrato de adhesión que como ya se mencionó en el apartado de naturaleza jurídica, en algunos países es celebrado a partir de una apertura de crédito. En este quedan estipulados todos los pormenores de la relación jurídica entre ambos.
- Las notas de cargo, cupones o *vouchers*: Son los documentos en donde se consigna el importe al que ascendió la operación, debe ser firmado por el titular de la tarjeta, una copia es retenida por el comercio y la otra es entregada al usuario. Este constituye un medio de prueba de la operación realizada y sirve al comercio para acreditarle a la entidad emisora la venta o consumo realizado.
- El resumen que el comercio afiliado al sistema entrega al emisor de la tarjeta, con el detalle de las notas de cargo o *vouchers* correspondientes y el recibo que le entrega éste al comerciante, cuando le presenta los cupones para el cobro de sus importes, previa deducción de la comisión que percibe el emisor.
- La liquidación que en forma periódica de acuerdo a lo pactado, remite la entidad emisora al titular de la tarjeta, conteniendo el detalle de los débitos efectuados.
- El contrato de adhesión entre el emisor y el empresario dueño de la tarjeta, en el que se estipulan las modalidades y condiciones en que se emitirán las tarjetas y el costo de la adhesión al sistema. Estos contratos son pre redactados por las asociaciones de tarjetas de crédito.

1.6. Derechos y obligaciones de las partes que interfieren

Al ser un contrato de naturaleza mercantil y bancaria, lógicamente existe ánimo de lucro e intereses de otra índole de parte de los sujetos contractuales. Por esta razón,

las relaciones serán eminentemente bilaterales, puesto que todos se obligan recíprocamente y a su vez, tienen ciertos derechos frente a los otros. A continuación se establecen las obligaciones y derechos más importantes de cada uno de éstos.

a) Del generador o empresario dueño de la tarjeta de crédito⁵³:

- Conceder el derecho al uso de la marca de la tarjeta de crédito;
- Conceder el derecho a la utilización del sistema y organización de la entidad emisora local, así como de su tecnología y método de implantación;
- Generar un número de tarjetas mínimas por cada año;
- Recibir el pago de la comisión respectiva por parte de la entidad emisora, por entrega de sus tarjetas de crédito.
- Recibir el pago de la comisión respectiva por parte del comercio afiliado a su marca de tarjeta de crédito.

b) De la entidad emisora⁵⁴:

- Realizar la concesión del crédito a favor del usuario de la tarjeta;
- Entregar la tarjeta de crédito al particular que la solicitó, de forma personalizada y codificada. La tarjeta de crédito como documento es propiedad del emisor⁵⁵;
- Implementación de una red comercial suficiente para poner en funcionamiento el sistema operativo de este medio de pago;
- Redactar los contratos que estipulen todos los pormenores de la relación jurídica;
- Informar sobre la nómina de los comercios adheridos al sistema, con las actualizaciones correspondientes;
- Liquidar mensualmente los gastados en que ha incurrido el usuario o sus autorizados⁵⁶.

⁵³ Bonét Sánchez, José Ignacio. *Op. Cit.* Pág. 751.

⁵⁴ Barbier, Eduardo Antonio. *Op. Cit.* Pág. 340.

⁵⁵ Ghersi, Carlos A. *Responsabilidad de las entidades Bancarias*. Argentina. Editorial Universidad. 2003. Pág. 86.

⁵⁶ *Loc. Cit.*

- Informar al titular de la tarjeta de crédito de las diversas operaciones llevadas a cabo con la tarjeta de crédito, en el momento pactado, así como conservar y llevar registros de todas éstas.
- Permitir que el usuario pueda utilizar la tarjeta de crédito de acuerdo a lo convenido;
- Efectuar el bloqueo de los dispositivos a través de la comunicación de extravió o robo;
- Percibir el pago por parte del usuario, sobre las cantidades desembolsadas a los comercios adheridos en los que éste haya consumido, de las comisiones e intereses cuando corresponda;
- Percibir el pago de la comisión acordada por parte del establecimiento afiliado.

c) Del usuario o tarjetahabiente⁵⁷:

- Abonar las liquidaciones que resulten del uso de la tarjeta. Éstas deben efectuarse mensualmente, aunque su vencimiento no necesariamente debe coincidir con el cierre del mes. Esta obligación persiste aunque aún no le hayan enviado el estado de cuenta pertinente, pues él conoce la obligación contraída.
- Pagar la cuenta periódica por la utilización y además el saldo que surge de los gastos o cargos administrativos, que es el costo operativo que la entidad emisora traslada al cliente.
- Revisar diligentemente cada uno de los conceptos registrados en las cuentas mensuales y si en dado caso no coincidieren tiene el derecho de reclamarlos.
- Identificarse documentalmente y firmar los cupones al realizar las operaciones. Esta obligación radica en el deber genérico de colaborar activamente en el manejo de su propia cuenta.
- Utilizar diligentemente la tarjeta conferida.
- Denunciar el extravío o sustracción de la tarjeta de forma inmediata⁵⁸;

d) Del establecimiento afiliado⁵⁹:

⁵⁷ Barbier, Eduardo Antonio. *Op. Cit.* Pág. 341.

⁵⁸ Ghersi, Carlos A. *Op. Cit.* Pág. 91.

⁵⁹ Barbier, Eduardo Antonio. *Op. Cit.* Pág. 342.

- Aceptar las operaciones de los clientes mediante la utilización de la tarjeta.
- Verificar la identidad del usuario, así como la habilitación de la tarjeta, con el control de la nómina pertinente e integrando de modo suficiente los *vouchers*.
- Solicitar autorización para las operaciones que la exigen, de acuerdo a lo pactado. Por ejemplo cuando el gasto sea de cierta cantidad, que exceda máximos establecidos.
- Pagar a la entidad emisora la comisión sobre el total de las ventas realizadas en el periodo, permitiendo el descuento automático que impone el emisor, en concepto de esta misma facturación.
- Remitir el resumen con los cupones o *vouchers* utilizados en las operaciones del mes.
- No alterar los precios en las negociaciones con tarjeta de crédito, de manera que no haya diferencias entre las operaciones de contado y con tarjeta.

1.7. Características de las tarjetas de crédito

- a) Es un contrato principal puesto que no depende de otro contrato para poder subsistir por sí mismo, es independiente. Además, él propia y directamente establece los derechos y obligaciones de las partes contratantes, así como las demás cláusulas bajo las cuales se va a regir la relación jurídica.
- b) Es bilateral en primer lugar porque para su celebración se necesita que dos o más personas manifiesten su interés de celebrar un contrato; y en segundo lugar porque todas las partes contratantes se obligan recíprocamente a cumplir con determinadas cuestiones.
- c) Es oneroso por su propia naturaleza mercantil, pues predomina el ánimo de lucro y nada se realizará de forma gratuita. Así pues como ya fue mencionado, ninguna de las actividades que conlleva este contrato se realiza sin el pago previo o posterior de comisiones e intereses determinados. Esto implica que cada parte realizará sacrificios y éstos serán compensados con los servicios obtenidos. Por parte del titular tiene los beneficios de utilizar la tarjeta, disponer del crédito, obtener dinero en efectivo en los cajeros automáticos y disfrutar de

otros servicios por su condición de usuario de la misma y a cambio, satisface al emisor de una serie de comisiones por la utilización de la tarjeta, o intereses en el caso de su uso a crédito.

- d) Es nominado porque es un contrato que tiene un nombre específico e independientemente de si se encuentra o no regulado en las distintas legislaciones nacionales, por su propio nombre es reconocido a nivel mundial y permite comprender la modalidad y funcionamiento del mismo. Es importante recordar aquí pues, su carácter de *res ipsa loquitur*.
- e) Es conmutativo pues desde que el contrato es celebrado, las partes están bien enteradas y sabidas de los derechos que tienen, así como de las obligaciones que deben cumplir dentro de la relación jurídica.
- f) Será un contrato típico en cuanto esté regulada esta institución en la legislación nacional del país que corresponda⁶⁰, pero será atípico si dentro del ordenamiento jurídico de un Estado esta figura no se encuentra reconocida de ninguna manera. Cabe mencionar que en el caso de Guatemala, esta figura es típica puesto que está regulada vagamente en un artículo del código de comercio⁶¹ (en el apartado respectivo se hará mención a éste), pero esto implica que el Estado de Guatemala sí reconoce su existencia y hasta cierto punto la regula.
- g) Es consensual porque se perfecciona con el simple acuerdo de las partes, especialmente por la aceptación del titular de la tarjeta a la oferta del contrato del emisor. Para que nazca el contrato no es necesaria la entrega previa de la tarjeta u otro instrumento parecido, pues la entrega de ésta constituye una obligación que nace una vez perfeccionado el contrato. La simple celebración y acuerdo sobre las condiciones contractuales, implican que ha nacido la relación jurídica entre los contratantes.

⁶⁰ Lorenzetti, Ricardo Luis. *Tratado de los contratos*. Tomo I. Argentina. Ribomzañ-Culzoni Editores. 2007. Segunda Edición. Pág. 30.

⁶¹ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70. Código de Comercio. Artículo 757.

- h) Es un contrato personalísimo o *intuitu personae*, puesto que para la entidad emisora no es indiferente la persona del titular deudor, fundamentalmente por la solvencia económica. Por esta razón, celebrará el contrato únicamente con aquel que reúna las suficientes garantías de solvencia para hacer frente a sus obligaciones. Además, el límite del crédito concedido se establece en atención a las condiciones económicas del titular y no de otra persona.⁶²
- i) Es de tracto sucesivo, pues el contrato no se agota en una sola prestación⁶³. Lo más habitual es que figure como una relación indefinida, pero con la particularidad de que la tarjeta es la que tiene fijado un periodo de validez limitado e impreso en ella, transcurrido el cual no puede ser utilizada. Se suele establecer, en estos contratos, el carácter potestativo para el emisor de la renovación de la tarjeta⁶⁴.
- j) Es un contrato de crédito pues como ya se indicó, el contrato consiste en que la entidad emisora se compromete a poner a disposición del usuario determinada cantidad de dinero que puede ser limitada o no, para que éste realice compras o consuma en las entidades afiliadas al sistema.
- k) Es un contrato por adhesión, pues se repite uniformemente para todos los posibles titulares, quienes se encontrarán con unas condiciones generales preestablecidas de antemano, sin posibilidad de negociación alguna, salvo las particulares referidas a límite de crédito y disposición, servicios accesibles, beneficios u otras de la misma índole. Puede apreciarse entonces, que esto afecta de cierto modo la libertad contractual⁶⁵. La redacción previa del contrato es realizada por el banco o entidad emisora, por lo que éste no va a ir precedido de

⁶² Correa Osorio, Irene Raquel y otros. *El contrato de apertura de crédito y la tarjeta de crédito como instrumento crediticio*. Tesis de la Facultad de Derecho, Universidad Pontificia Bolivariana Escuela de Derecho y Ciencias Políticas. Medellín Colombia, 2010. Pág. 25. Disponible en: <http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/86/1/TESIS%20FINAL.pdf> Consultado el 09 de junio del 2015.

⁶³ Lorenzetti, Ricardo Luis. *Op. Cit.* Pág. 118.

⁶⁴ Correa Osorio, Irene Raquel y otros. *Op. Cit.* Pág. 25.

⁶⁵ Lorenzetti, Ricardo Luis. *Op. Cit.* Pág. 144.

una discusión de su contenido por las partes y, menos aún, por los titulares.⁶⁶ A la parte adherente, solo le queda la posibilidad de aceptarlo o rechazarlo, luego por su puesto de estar bien enterado del contenido del mismo.

- l) Finalmente puede agregarse que es intransferible⁶⁷, porque solamente podrá ser utilizada por su titular, salvo que éste mismo solicite que se le otorguen extensiones de la misma, como ya fue indicado.

1.8. Clasificación de las tarjetas de crédito

Doctrinariamente se ha estructurado de distinta forma la sistematización de las vías operativas de la tarjeta de crédito. Algunas clasificaciones son las siguientes:

1.8.1. Clasificación de Grisoli y Zavala Rodríguez⁶⁸:

Es importante iniciar mencionando que estos autores estudian el tema bajo la terminología de cartas de crédito. Las dividen de la siguiente manera:

- a) *Consumer cards*: utilizadas para la compra de determinados bienes.
- b) *All purpose credit cards*: Son utilizadas para la adquisición de todo tipo de bienes y servicios.
- c) *Credit and entertainment*: Son utilizadas para turismo y generalmente con carácter internacional.
- d) *Charge accounts*: Cuando su utilización impone ciertas condiciones y el pago de la deuda debe hacerse en rígidos plazos de amortización.
- e) *Revolting credit accounts*: Cuando el crédito puede ser reutilizado periódicamente en la medida de la cancelación también periódica del monto utilizado.

1.8.2. Clasificación de Luis Muñoz y Cogorno⁶⁹

Estos autores plantearon sobre la base de clasificación anterior, una sistematización de las tarjetas de crédito a la luz de distintas concepciones, haciendo

⁶⁶ Bollini Shaw, Carlos y Mario Goffan. *Op. Cit.* Pág. 67.

⁶⁷ Dávalos Mejía, Carlos Felipe. *Derecho Bancario y contratos de crédito*. Tomo II. Editorial Harla, S.A. de C.V. México. 1992. Segunda Edición. Pág. 501.

⁶⁸ Muguillo, Roberto A. *Tarjeta de Crédito. Op. Cit.* Pág. 16.

⁶⁹ *Ibid.* Pág. 17.

algunas distinciones respecto a la función que cumplen y según las condiciones o modalidades de pago de ellas. La clasifican así:

- a) Según su función
 - i. *Consumer cards*
 - ii. *All purpose credit cards*
 - iii. *Credit and entertainment*

- b) Según las condiciones o modalidades de pago
 - i. *Charge o permanent credit accounts*: Cuando el crédito debe abonarse en estrictos plazos de pago y generalmente en forma total.
 - ii. *Revolting credit accounts*: Cuando se permite hacer uso del crédito de forma total o parcial, siempre que se haya abonado un determinado número de cuotas de amortización.

1.8.3. Clasificación de Roberto A. Muquillo⁷⁰

Este tratadista realiza la siguiente clasificación con el objeto de cubrir el margen no tratado con las clasificaciones anteriores, a la luz del estudio de derecho comparado.

- a) Según el crédito concedido y las condiciones o modalidad de pago
 - i. Tarjetas de crédito de pago inmediato (*Charge accounts o Regular credit cards*): son aquellas en que se difiere el pago a un plazo o lapso determinado, en que se debe cancelar el crédito inexcusablemente.
 - ii. Tarjetas de crédito *stricto sensu* (*Revolting credit accounts*): son las que permiten hacer uso del monto total del crédito que se otorga, siempre que se haya abonado el total del crédito o bien, un número determinado de mensualidades o un determinado monto del mismo.
 - iii. Tarjetas de crédito combinadas (*Combined credit cards or accounts*): se dan cuando ambos sistemas están combinados en su operatoria.

- b) Según la entidad emisora
 - i. Bancarias: cuando la entidad emisora es una entidad bancaria, pudiendo ser una sola o un grupo de entidades bancarias asociadas.

⁷⁰ *Loc. Cit.*

ii. No bancarias: cuando las tarjetas son emitidas por organismos o entidades no bancarias. Se recalca aquí el ejemplo de las aerolíneas o tiendas como *Walmart*, entre otras.

c) Según el objeto

i. Tarjetas múltiples o universales (*All purpose credit cards o General credit cards*): se refiere a las que por medio de ellas puede lograrse la adquisición o contratación de una multiplicidad de bienes o servicios.

ii. Tarjetas particulares para uno o varios servicios determinados (*Special purpose credit cards*): entre las cuales se pueden citar las mencionadas en la clasificación de ZAVALA RODRÍGUEZ como *Credit and entertainment* y también las *Consumer cards*.

d) Por su ámbito territorial

i. Internacionales: pueden utilizarse casi en todo el mundo, en los lugares y establecimientos adheridos al sistema.

ii. Nacionales: cuando sólo se las puede usar dentro de los límites territoriales del país donde está la empresa emisora de la tarjeta.

iii. Locales: cuando sólo pueden usarse dentro de una localidad determinada.

e) Por su duración

i. Limitadas: cuando su validez y utilización está sujeta a un periodo determinado y a su terminación deben ser renovadas y abonarse una prestación.

ii. Ilimitadas: cuando no tienen un plazo de duración especial o determinado, ni un término de caducidad.

1.8.4. Clasificación de Ignacio Bonét⁷¹:

a) Atendiendo al emisor de la tarjeta de crédito:

i. Bancarias: Tal y como su nombre lo expresa, las tarjetas de crédito bancarias son aquellas tarjetas emitidas por un Banco. De estas se depende una sub clasificación:

⁷¹ Bonét Sánchez, José Ignacio. *Op. Cit.* Pág. 797.

- Indirectamente Bancarias: son aquellas en las que el emisor de tarjetas se obliga con los empresarios asociados a abonar cuantas facturas de gasto sean firmada por titulares de la tarjeta que aquél emite, descontando de esto la comisión pactada.
 - Puramente Bancarias: son iguales a las anteriores, con la única diferencia que la entidad emisora es la misma entidad de crédito en la que previamente ha sido abierta una cuenta por el cliente.
- ii. No bancarias: son aquellas en las que el emisor no es una entidad bancaria.
- b) Atendiendo a la función propia de cada tarjeta
- i. Tarjetas de crédito en sentido estricto: Son aquellas tarjetas en las cuales el emisor concede crédito a su cliente hasta un determinado límite al mes, fijado de antemano por el banco, crédito que tiene el carácter de rotativo, es decir, que renace cuando se reembolsa total o parcialmente.
 - ii. Tarjetas de cargo: Son aquellas en las que no hay más crédito que el que corresponde a los días entre el momento de la adquisición y el que se fija como cierre de la cuenta todos los meses.
 - iii. Tarjetas de débito: Estas tarjetas son necesariamente bancarias y sirven para pagar en puntos de venta o establecimientos adheridos, retirar fondos de cajeros automáticos, entre otros; pero con la particularidad, de que no media crédito alguno por lo que el importe del bien, del servicio o de la extracción se adeuda automáticamente en la cuenta del titular y se abona en la del establecimiento.
 - iv. Tarjetas de garantía de cheque: Son tarjetas entregadas por un banco a su cuentacorrentista, o persona autorizada por éste para girar sobre su cuenta, y que permiten librar cheques cuyo pago garantiza al tomador, hasta una determinada cuantía máxima, obtener dinero en cualquier sucursal⁷².
- c) Atendiendo al número de personas que intervienen en la operación

⁷² *Loc. Cit.*

- i. Tarjetas bilaterales: Estas tarjetas no son bancarias, sólo hay un emisor y un titular, siendo comerciante el propio emisor. Se trata de las tarjetas de grandes almacenes que únicamente se pueden utilizar para compras en dichas tiendas.
- ii. Tarjetas trilaterales: Son aquellas en la que existe una entidad emisora, un titular y un establecimiento, proveedor de bienes o suministrador de servicios. La tarjeta más conocida de éstas es la Visa.
- iii. Tarjetas cuadrilaterales: Estas tarjetas son aquellas en la que intervienen dos Bancos, ya que el establecimiento adherido funciona con el suyo propio del que es cliente y que le abona las facturas que le presenta.

1.9. Función de la tarjeta de crédito

Es preciso iniciar recalcando la importancia que ha adquirido la tarjeta de crédito como instrumento crediticio y de pago, lo cual se debe a que las transacciones que se celebran mediante su uso son cada día más, así como que la cantidad de titulares de las mismas es sumamente amplia⁷³. Todo esto permite apreciar su incidencia en la realidad económica y social del mundo entero.

De igual forma, es indiscutible que a medida que se ha intensificado su uso, son cada vez más los sectores sociales y económicos vinculados al circuito de operaciones que se realizan por este medio de pago. Esto ha causado que la institución de la tarjeta de crédito sea concebido como un sistema operativo económico creado para determinadas necesidades del desarrollo productivo, del crédito y del estímulo al consumo.

Se ha indicado que la tarjeta de crédito cumple una función multifacética, respondiendo a ciertas necesidades como la de satisfacer una finalidad de desarrollo comercial, de desarrollo crediticio, de garantía y otra de sustituir al dinero como instrumento de pago⁷⁴. Estas funciones serán desarrolladas a continuación.

⁷³ Bollini Shaw, Carlos y Mario Goffan. *Op. Cit.* Pág. 15.

⁷⁴ Muguillo, Roberto A. *Tarjeta de Crédito. Op. Cit.* Pág. 12.

1.9.1. Función de desarrollo comercial

En esta faceta, se afirma que la tarjeta de crédito permite al comerciante y empresario apreciar ampliamente el campo del consumidor, al cual puede aproximarse mediante la venta de sus bienes o la prestación de sus servicios. Asimismo, facilitará su acceso no solamente a los particulares que acceden al mercado con efectivo, sino que además de aquellos que en ese momento carece de los medios y no desea retardar la adquisición de determinado bien, puede por medio de su tarjeta de crédito, llevar a cabo dicha compra. Esto ha incidido en el aumento de ventas de los comerciantes y de cara al consumidor, a poder adquirir los bienes que desee en el momento que lo quiera.

1.9.2. Función de crédito

De forma paralela a la función anterior, la tarjeta de crédito faculta a su usuario para la adquisición de bienes o servicios en todos los establecimientos adheridos al sistema, a través de un crédito limitado o ilimitado que éste tiene a su favor en una entidad bancaria o de otra naturaleza. Esto convierte a la tarjeta en un instrumento de crédito automático⁷⁵.

Esta función de crédito se cumple de dos formas principalmente. La primera, porque el usuario a través de su tarjeta goza de un crédito abierto a su favor en los comercios adheridos; y la segunda, porque el comerciante o empresario que vende su producto o presta un servicio en esas condiciones, puede ampliar la prestación de sus servicios sin necesidad de mantener un departamento especial de créditos en su almacén, ni depender de oficinas de información comercial para conocer la solvencia de sus clientes⁷⁶.

1.9.3. Función de garantía

Respecto a esta función es importante indicar que como ya fue mencionado, el comerciante se libera de tener que realizar estudio de la solvencia y capacidad de pago de sus clientes y además, a través de la tarjeta de crédito, no se ve afectado por la

⁷⁵ *Ibíd.* Pág. 13.

⁷⁶ *Ibíd.* Pág. 14.

eventual insolvencia del cliente consumidor, puesto que la entidad emisora de la tarjeta figura como garante total del pago de esa venta realizada⁷⁷.

Esto resulta porque la entidad emisora se hace cargo del pago de las compras que efectúen los tarjetahabientes y por ende, se transforma prácticamente en un garante de dichas compras, siempre y cuando el comerciante haya cumplido con las obligaciones a su cargo, las cuales ya fueron identificadas.

1.9.4. Función de pago

La tarjeta de crédito cumple para su usuario la función de ser un medio de pago, pues la adquisición de bienes o servicios realizada a través de ella, implica para él el cumplimiento de su obligación frente al comerciante, es decir de realizar el pago respectivo. Esto se debe a que la tarjeta de crédito implica dinero plástico, como ya mencionado en reiteradas ocasiones⁷⁸.

Esta función pareciera ser igual a la del cheque, pero se distingue de éste porque en el cheque para el librador no implica un pago ya realizado al comerciante, mientras que la firma del *voucher* sí, ya que lo libera y no se le impone la garantía de pago que se exige con la firma del cheque.

1.10. Operatividad de la tarjeta de crédito

La entidad emisora realiza en primer lugar un estudio previo de cada caso especial, respecto de la solvencia y capacidad de pago del solicitante, así como de sus referencias y acuerda con el particular, que es quien realmente se adhiere a las condiciones del emisor, la creación a su favor de una tarjeta identificativa de su sistema, para que ese particular como tarjetahabiente pueda adquirir bienes o contratar la prestación de servicios mediante la simple prestación o entrega de la información que aparece en la misma, en el acto de la operación.

Al realizar esa operación comercial, el empresario afiliado al sistema, deberá entregar a cambio al usuario, un cupón o *voucher* para que éste lo firme y se le entrega

⁷⁷ *Loc. Cit.*

⁷⁸ *Ibíd.* Pág. 15.

a cambio una copia del mismo. Este documento funciona como una forma solemne para poder hacer efectivo el cobro de dicha venta a la entidad emisora, a través de una liquidación de todos los gastos efectuados durante el período inmediato anterior, la cual deberá ser abonada por el emisor dentro de un plazo pactado previamente por ellos a contar de la fecha de la respectiva liquidación y a la misma se le descontará la comisión del emisor pactada por el servicio.⁷⁹

Por el otro lado, el usuario está obligado frente a la entidad emisora a pagar los consumos que ha realizado, más las comisiones e intereses pactados previamente en el contrato por adhesión. Para el efecto, el banco también le enviará al tarjetahabiente una liquidación mensual sobre los consumos realizados en el periodo anterior, indicando el monto total a pagar. La falta de pago de la liquidación indicada o de las cuotas, hará que su tarjeta pueda ser inhabilitada para la adquisición de bienes o servicios hasta que sean abonadas la o las liquidaciones en mora⁸⁰. Si los pagos no se realizan aún a pesar de estas medidas, la tarjeta y su titular podrán darse de baja definitivamente dentro del servicio que opere la empresa emisora, sin perjuicio de los procedimientos de cobro que correspondan.

Por otro lado la entidad emisora celebra también cuerdos con un grupo de proveedores de bienes y servicios, mediante los cuales éstos se comprometen a aceptar operaciones con los titulares de dichas tarjetas de crédito, operaciones que se perfeccionaran sin pago en efectivo, mediante la presentación de la tarjeta y la firma del titular-usuario.

1.11. Ventajas y desventajas de la tarjeta de crédito⁸¹

1.11.1. Para el titular:

a) Ventajas

⁷⁹ Barbier, Eduardo Antonio. *Op. Cit.* Pág. 335.

⁸⁰ Correa Osorio, Irene Raquel y otros. *Op. Cit.* Pág. 39.

⁸¹ *Ibid.* Pág. 45.

- Facilitar y simplificar los pagos mediante la sustitución del efectivo, evitando así su transporte, mediante la sola presentación de la tarjeta y firma del cupón o *voucher*.
- Obtención de crédito en forma automática dentro de los límites establecidos en el contrato celebrado con la entidad emisora, aplazando su pago en cada periodo mensual o a la cantidad de cuotas que se le hubieren permitido
- Facilitar la contabilidad personal, unificando todos los créditos en uno solo, mediante la liquidación mensual o periódica acordada.

b) Desventajas

- Es posible que el usuario se exceda en gastos o consumos, puesto que su uso puede ser descontrolado, especialmente si el tarjetahabiente no conserva sus cupones para llevar un orden y control de sus gastos.
- Posibilidad de pérdida o robo de la tarjeta, lo cual puede ocasionarle sustracciones de grandes cantidades de dinero. Existen algunos métodos actuales que buscan cubrir esta problemática, mediante el pago mensual de un seguro por ejemplo, pero que los usuarios no muchas veces desean pagar.
- En virtud del avance de la tecnología, existen actualmente muchos métodos para clonar o alterar los datos contenidos en las tarjetas, por lo que su uso puede ser perjudicial o causar impacto y miedo en sus usuarios.

1.11.2. Para el comerciante afiliado:

a) Ventajas

- Le evita tener que investigar la capacidad de pago de sus clientes, puesto que la entidad emisora es quien realiza dichas operaciones.
- No debe preocuparse por insolvencia de sus clientes, ya que quien le paga directamente por los gastos efectuados es la entidad emisora, funcionando de cierta forma como un garante del cumplimiento de pago.
- Le permite ampliar y expandir sus ventas, así como aumentar su clientela.

- Le evita contar con exceso de efectivo en sus cajas, lo cual es más seguro pues no se encuentra tan propenso a ser robado, evitándole también los traslados de efectivo a los bancos.

b) Desventajas

- Un inconveniente del sistema para el proveedor es el pago de la comisión pactada sobre las ventas realizadas, la cual es descontada con base a distintos porcentajes según sea el tipo de negocio y de los productos vendidos.

1.11.3. Para la entidad emisora

a) Ventajas

- Este sistema permite la inversión monetaria de forma rentable, ya que la entidad emisora percibe beneficios de las otras partes de la relación. Del comerciante afiliado, a través del descuento de porcentajes que le cobra por comisiones. Del titular usuario, por las prestaciones anuales, gastos administrativos o intereses⁸².
- El propio sistema aumenta su clientela, pues si la entidad emisora fuere una entidad bancaria, ello promoverá una mayor afluencia de depósitos en cuenta corriente por las provisiones de pago de liquidaciones. Y si la entidad fuera una empresa comercial que emite su propia tarjeta de crédito o de compra, el servicio le permitirá ingresar en una gama más amplia de consumidores que, constituirán una ampliación de su cartera de clientes.⁸³
- Por la operatividad del sistema, el uso de la tarjeta reduce la utilización del cheque como instrumento de pagos, permitiendo así ahorros de costos de impresión de cheques.

b) Desventajas

- Los mayores inconvenientes son los casos de robo, hurto, o incluso casos en los que los propios usuarios insolventes que fraudulentamente hacen compras que después no pagan.

⁸² Bollini Shaw, Carlos y Mario Goffan. *Op. Cit.* Pág. 153.

⁸³ Correa Osorio, Irene Raquel y otros. *Op. Cit.* Pág. 47.

- El elevado costo operativo propio de los programas de informaciones de solvencia, de la publicidad y mercadeo, que es para la empresa necesaria y permanente.

1.12. Formas de terminación

A grandes rasgos ya se indicaron las formas en las que este contrato puede terminar. Conviene mencionar que esto dependerá de lo que cada ordenamiento jurídico contemple en esta materia, pero en términos generales y de acuerdo a la doctrina, las formas de terminación son las que a continuación se indican.

1.12.1. Por finalización del plazo pactado:

En el contrato por adhesión, pudo haberse pactado un determinado plazo de duración del mismo, por lo que al momento de que éste venza las partes o una de ellas puede decidir no renovarlo, con lo que éste llegaría a su fin. Cabe resaltar que con la simple finalización del plazo no se termina el contrato, pues el banco puede renovarlo por un periodo igual, por lo que si el usuario no desea continuar con el contrato, debe manifestarlo expresamente.⁸⁴

1.12.2. Por rescisión:

Esta puede ser por parte del tarjetahabiente o bien por parte de la entidad emisora de la tarjeta. Se considera que basta con que esta decisión se formalice por escrito y sea notificada a la otra parte⁸⁵.

1.12.3. Por incumplimiento de las obligaciones pactadas:

Como fue ya anteriormente indicado, cada una de las partes contractuales tienen distintas obligaciones dentro de este negocio jurídico y el incumplimiento de cualquiera de éstas puede significar una rescisión o resolución del contrato, sin perjuicio de exigir los pagos o responsabilidades que hayan quedado pendientes.

⁸⁴ Bollini Shaw, Carlos y Mario Goffan. *Op. Cit.* Pág. 149.

⁸⁵ *Ibid.* Pág. 141.

Capítulo 2: Situación jurídica actual de las tarjetas de crédito

2.1. Regulación en Guatemala

2.1.1. Decreto 2-70 del Congreso de la República “Código de Comercio de Guatemala”

El Código de Comercio de Guatemala regula el contrato de tarjeta de crédito en un solo artículo⁸⁶, volviéndolo así un negocio jurídico típico. En dicha norma jurídica se indica literalmente 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 aplicable a las mismas en lo que corresponda 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. 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.”

Cabe hacer mención en un primer plano respecto a la inaplicabilidad de la parte de dicha norma que se refiere a que se aplicará la tasa de interés indicada en el artículo 757 bis del mismo cuerpo legal; puesto que el mismo fue declarado inconstitucional por sentencia de fecha 15 de diciembre de 2003 de la Corte de Constitucionalidad, en los Expedientes 994-2003 y 1009-2003⁸⁷ de la Corte de Constitucionalidad. Por lo tanto, no existe tal tasa de interés.

Como puede observarse, el artículo 757 no contiene una regulación amplia ni plantea una definición siquiera sobre lo que se deberá entender por el contrato de tarjeta de crédito. Únicamente se limita a hacer referencia al aspecto específico de la definición del contrato, es decir al plástico como tal, mas no al negocio jurídico *per se*.

⁸⁶ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70, Código de Comercio. Artículo 757.

⁸⁷ Se atacó la inconstitucionalidad de dicho artículo en virtud de ser contrario a los artículos 4 y 130 constitucionales, pues la Junta Monetaria es la única entidad con facultades para determinar las tasas de interés en el ámbito bancario y en ese caso el Congreso de la República se estaba atribuyendo dicha facultad al imponer un tipo de interés fijo en los contratos de tarjeta de crédito.

No existe una indicación de las partes que podrán intervenir, sobre el contenido del contrato, sobre el plazo del mismo o sobre derechos y obligaciones de las partes contractuales, dejando de esta manera todo a criterio de la “voluntad de los otorgantes”, permitiendo lo que actualmente sucede: que la única voluntad que crea el contenido del contrato es la de la entidad emisora y la del usuario no hace más que limitarse a aceptar o no, lo cual puede ser consecuencia de la necesidad económica que éste tiene.

En cuanto a la estipulación que indica que serán aplicables a las mismas en lo que corresponda las normas de las cartas órdenes, hace referencia a las cartas órdenes de crédito que también se encuentran reguladas en el mismo cuerpo legal en los artículos comprendidos del 750 al 756. Sin embargo, dichas normas tampoco son suficientes para solucionar los conflictos que existen actualmente sobre las tasas de interés o cobros por servicios sumamente altos incluidos en los contratos pre redactados de tarjetas de crédito, puesto que no se regula protección alguna hacia los consumidores, sino solamente algunos aspectos de su funcionamiento.

De igual forma es importante hacer referencia sobre la última parte regulada en el artículo citado anteriormente, en donde se establece que a los créditos originados por el uso de las tarjetas de crédito, se les aplicará las reglas de los pagarés. Respecto a esto cabe indicar en primer término que los pagarés son títulos de crédito y así se encuentran regulados dentro de la legislación guatemalteca⁸⁸, definiéndolos como “*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*”⁸⁹.

Dicho esto, es preciso diferenciarlo de las tarjetas de crédito, las cuales como se ha expresado en diversas ocasiones a lo largo del presente trabajo, son un contrato y no títulos de crédito. Si bien es cierto dentro de este negocio jurídico una de las partes contrae la obligación de pagar cierta cantidad de dinero a la otra, esto sucede así en

⁸⁸ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70, Código de Comercio. Artículos 385 y 490 al 493.

⁸⁹ *Ibid.* Artículo 385.

todos los contratos precisamente por su naturaleza bilateral. Por esta razón, no resulta congruente el que los créditos surgidos en un contrato de tarjeta de crédito puedan ser cobrados en la vía de apremio, por el simple hecho de que la naturaleza de las tarjetas de crédito no lo permiten así.

Es importante hacer mención respecto a otro aspecto que regula el código de comercio y que reviste especial importancia para el contrato de tarjeta de crédito y éste es el apartado que se refiere a los principios filosóficos que sirven de lineamiento para la interpretación, ejecución y cumplimiento de las obligaciones y contratos mercantiles, incluyéndose el que ocupa la atención de la presente investigación. Dichos principios filosóficos son el de *verdad sabida y buena fe guardada*, los cuales servirán para conservar y proteger las honorables y rectas intenciones y deseos de los contratantes⁹⁰.

Dichos principios filosóficos son elementales en todo contrato mercantil, pero principalmente lo serán para aquellos negocios jurídicos que carecen de regulación amplia en la legislación y para protección de la parte que no participó en la pre redacción de los contratos por adhesión o mediante formularios, como los llama el Código de Comercio de Guatemala⁹¹.

Cabe mencionar que al entrar en vigencia la Ley de tarjeta de crédito, que constituye el centro del análisis del presente trabajo de investigación, este artículo quedaría derogado.

2.1.2. Decreto 19-2002 del Congreso de la República “Ley de Bancos y Grupos Financieros”

La ley de Bancos y Grupos Financieros es sumamente escasa en cuanto a la regulación de tarjetas de crédito, limitándose únicamente a preceptuar que los Bancos del sistema guatemalteco podrán emitir y operar tarjetas de crédito, como parte de sus operaciones activas también llamadas colocación de recursos⁹².

⁹⁰ *Ibid.* Artículo 669.

⁹¹ *Ibid.* Artículo 672.

⁹² Congreso de la República de Guatemala. Decreto 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros. Artículo 41, literal B, numeral cinco.

Las operaciones activas son definidas como “*aquellas actividades que permiten colocar recursos en el mercado financiero obtenidos mediante la captación de recursos u operaciones pasivas*”⁹³, las cuales en palabras más simples son las actividades en donde el Banco figura como acreedor, por constituir formas de ingreso a su patrimonio. Dicha norma indica en su parte conducente:

“*Los bancos autorizados conforme esta ley podrán efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios siguientes: a) Operaciones pasivas (...) b) Operaciones activas: (...) 5. Emitir y operar tarjeta de crédito (...)*”.

Como puede apreciarse, esta norma no establece más que la autorización para que los Bancos puedan figurar como entidad emisora dentro de un contrato de tarjeta de crédito.

2.1.3. Decreto 18-2002 del Congreso de la República “Ley de Supervisión Financiera”

Este cuerpo legal contiene una serie de disposiciones que resultan importantes para el presente trabajo de investigación, en virtud de otorgarle a la Superintendencia de Bancos la calidad de ser el órgano encargado de ejercer la supervisión, vigilancia y fiscalización a todas las entidades Bancarias o Grupos Financieros que desarrollan sus actividades en el país.

Dentro de las amplias facultades que la ley le otorga a la SIB, se encuentra la de “*Ejercer vigilancia e inspección con las más amplias facultades de investigación y libre acceso a todas las fuentes y sistemas de información de las entidades supervisadas, incluyendo libros, registros, informes, **contratos**, documentos y cualquier otra información, así como a los comprobantes que respaldan las operaciones de las entidades supervisadas.*”⁹⁴

⁹³ Escoto Leiva, Roxana. *Banca Comercial*. Costa Rica. Editorial Universidad Estatal a Distancia. 2001. Pág. 77.

Disponible en:

<https://books.google.com.gt/books?id=oDIBV4vO54IC&pg=PA77&dq=operaciones+activas+de+los+bancos&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMI4evBrMGNxwIVBMyACh3NvAs8#v=onepage&q=operaciones%20activas%20de%20los%20bancos&f=false> Consultado el 3 de agosto del 2015.

⁹⁴ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 18-2002, Ley de Supervisión Financiera. Artículo 3 “e”.

Esta función puede considerarse como el fundamento para que todos los contratos emitidos por las instituciones Bancarias, incluyendo por supuesto los de tarjeta de crédito cuando figuren como emisoras de dicho instrumento, están sujetos a la vigilancia e inspección de la SIB.

Sin embargo, la normativa no es clara en cuanto a indicar los plazos, procedimientos u obligación precisa para que los Bancos emisores de tarjetas de crédito deban enviar a la SIB los modelos de contratos para ser aprobados, sino que se indica solamente que dicho órgano podrá en cualquier momento exigir la presentación de los mismos para su revisión, más no es una obligación para los emisores el solicitar su aprobación, sino únicamente entregarlos cuando ésta lo solicite.

2.1.4. Decreto 7-2015 del Congreso de la República de Guatemala “Ley de Tarjeta de Crédito”

Este decreto fue recientemente aprobado de urgencia nacional por el Congreso, constituyéndose en la primera normativa que contempla la regulación de las generalidades de la tarjeta de crédito como contrato y como medio de pago. Aún no ha entrado en vigencia, pero al hacerlo quedarían derogadas todas aquellas normas que de forma ambigua o superflua regulan actualmente dicho tema. Esta ley será analizada exhaustivamente en el siguiente capítulo, por constituir el elemento fundamental de la presente investigación.

2.2. Regulación en otros Estados

Al ser el contrato de tarjeta de crédito de relevancia y uso a nivel mundial, se encuentra regulado en la mayor parte de estos países con el objeto de establecer los aspectos más importantes del mismo para no vulnerar la libre contratación entre las partes, pero no dejar tampoco al margen los derechos de éstas. A continuación se mencionan algunas de dichas legislaciones.

2.2.1 Asamblea Nacional de la República de Panamá, “Ley número 14 que adopta el Código Penal”. Esta ley contempla solamente en algunos artículos delitos relacionados a las tarjetas de crédito.

2.2.2. Asamblea Nacional de la República de Panamá, “Ley número 81 que tutela los derechos de los usuarios de las tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento”.

2.2.3. Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela “Ley especial contra los delitos informáticos”. Esta ley contempla solamente en algunos artículos delitos relacionados a las tarjetas de crédito.

2.2.4. Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela “Ley de tarjetas de crédito, débito, pre pagadas y demás tarjetas de financiamientos o pago electrónico”

2.2.5. Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina “Ley 25.065 de tarjetas de crédito”

2.2.6. Congreso Nacional de la República de Honduras “Decreto 106-2006 “Ley de Tarjetas de Crédito, Decreto” y sus reformas: Decreto 33-2013”

2.3. Sobre los intereses

Los intereses son un aspecto vital dentro de este contrato y es por ello que se dedicó un apartado especial del presente trabajo de investigación para su estudio. Es tal su importancia, que la operatividad de la tarjeta de crédito pende de su sistemática y la funcionalidad como crédito para el consumo en el cumplimiento oportuno de las prestaciones a cargo del usuario. Dicho cumplimiento es indispensable para mantener la masividad y bajo costo de su operatividad⁹⁵.

En virtud de lo anterior, es que los pactos o acuerdos realizados sobre las tasas de interés o incluso de cláusulas punitivas, no tienden tanto a recompensar el capital no reintegrado a la entidad emisora, sino más bien su finalidad “*es penar al infractor, esto es a resguardar la operatoria del sistema*”⁹⁶. Asimismo, es importante indicar que los intereses son el valor del dinero en el tiempo, debido al riesgo que afronta el acreedor y la tasa mínima atractiva de retorno que éste está dispuesto a obtener.

⁹⁵ Muguillo, Roberto A. *Régimen de tarjetas de crédito. (Ley 25.065)*. Buenos Aires, Argentina. Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma. 2003. 2^{da}. Edición. Pág. 105.

⁹⁶ *Ibid.* Pág. 106.

Los intereses en sentido propio son “*el lucro o rédito producido por el capital*”⁹⁷, pues no obstante como se mencionó anteriormente en este contrato el fin principal que éstos tienen no es recomponer el capital que no ha sido reintegrado, sí continúa siendo un fin buscado, aunque no lo sea en primer plano. Asimismo, la tasa de interés se puede definir como “*la compensación que el prestatario paga al prestamista, desde el punto de vista del prestatario, es el costo de obtener fondos prestados*”⁹⁸.

Es preciso señalar que dentro del orden jurídico guatemalteco no existe una tasa de interés, máxima ni mínima, fijada por el Estado, sino que hay plena libertad para pactar con los usuarios la tasa de interés, comisiones y demás cargos.⁹⁹ No obstante, la excepción a esto lo constituye el contrato de tarjeta de crédito, debido a la nueva regulación contemplada en el Decreto 7-2015 recién aprobada y que será explicado en el siguiente capítulo.

2.3.1. Clases de intereses

I. De acuerdo al monto que las genera:

- a) Tasa de interés nominal¹⁰⁰: Es la tasa contractual establecida por la institución.
- b) Tasa de interés neta o efectiva: Es la que se obtiene al restar a la tasa nominal el importe de los impuestos que gravan el ingreso. Es decir, que es la tasa a la que efectivamente está colocado el capital.
- c) Tasa de interés real¹⁰¹: Es la que resulta de eliminar a la tasa de interés nominal, el efecto de la inflación.

II. De acuerdo a la operación que las genera:

⁹⁷ “Interés”. *Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual*. Tomo III. Argentina. Editorial Heliasta S.R.L. 1979. 14^o Edición. Pág. 769.

⁹⁸ Gitman, Lawrence J. *Principios de administración financiera*. México, D.F. Editorial Pearson Educación. 2012. 12^a Edición. Pág. 229.

⁹⁹ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 19-2002, Ley de bancos y grupos financieros. Artículo 42.

¹⁰⁰ Bello R. Gonzalo. *Operaciones Bancarias en Venezuela. (Teoría y Práctica)*. Caracas, Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello. 2007. 2^a Edición. Pág. 263. Disponible en: <https://books.google.com.gt/books?id=mOlyeKgtSfkC&pg=PA254&dq=tipos+de+tasas+de+interes&hl=es&sa=X&ved=0CCIQ6AEwAWoVChMI5OjrnLiPxglVBjKMCh0ggAAg#v=onepage&q=tipos%20de%20tasas%20de%20interes&f=false> Consultado el 14 de junio del 2015.

¹⁰¹ *Loc. Cit.*

a) Tasa de interés pasiva: Es aquella que los bancos pagan por los fondos que captan de los clientes en los mercados financieros; los cuales constituyen el principal renglón de gastos para dichas instituciones¹⁰².

b) Tasa de interés activa¹⁰³: Es aquella que los bancos cobran por los créditos que conceden a sus clientes; es decir que representa el precio que los bancos cobran por los créditos concedidos a sus clientes. Éstos constituyen el principal renglón de ingresos para dichas instituciones.

2.4. Sobre la protección a consumidores y usuarios

Conforme ha avanzado la institución de la tarjeta de crédito, la protección al cliente bancario ha ido evolucionando cada vez más, aunque se debe reconocer que sus derechos aún resultan vulnerados por las demás partes contractuales. Esto se ha dado principalmente a través de violaciones al principio mercantil de la buena fe, con la implementación de cláusulas abusivas dentro del contrato, respecto a la información y a la publicidad¹⁰⁴. La principal causa de las vulneraciones hacia los consumidores y usuarios, se considera que es la extrema protección hacia el crédito.

Algunos Estados han implementado mecanismos alternativos de solución de conflictos, así como procedimientos administrativos y judiciales administrativos abreviados, instituyendo también defensores de los clientes bancarios. Otros han optado por la creación de leyes de tutela del consumidor de crédito; y algunos más prefieren optar por disciplinarlo¹⁰⁵.

En este mismo sentido, puede mencionarse la injerencia que ha tenido sobre estos abusos el hecho de que este tipo de contratos sean pre redactados por una de las partes, es decir que son por adhesión, y es que originalmente se creó porque al contar con un formulario previo, esto favorecía las transacciones rápidas, por lo que se iniciaron operaciones y negocios a través de una base de cláusulas obligatorias que se daban de forma general. Esto evidencia la unilateralidad respecto a la predeterminación

¹⁰² *Ibíd.* Pág. 254.

¹⁰³ *Ibíd.* Pág. 257.

¹⁰⁴ Barbier, Eduardo Antonio. *Op. Cit.* Pág. 100.

¹⁰⁵ *Ibíd.* Pág. 102.

del contenido de estos acuerdos, pero se realiza con el fin de lograr uniformidad en las contrataciones futuras.

2.4.1. Cláusulas abusivas

Con el desarrollo de este contrato, han ido surgiendo prácticas o cláusulas que vulneran los derechos de los consumidores y usuarios, dentro de las que pueden mencionarse las cláusulas abusivas¹⁰⁶, la fijación de intereses sumamente altos y el cobro de recargos en los comercios afiliados al sistema cuando el pago se realiza con tarjeta de crédito, sin justificación alguna.

Para una mejor comprensión de estas cláusulas, es imprescindible indicar una definición de las mismas; para lo cual Rafael Lara González y Juan Miguel Echaide indican que son: “*Todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.*”¹⁰⁷

Dentro de la contratación bancaria es sumamente importante el control del contenido de dichos negocios jurídicos, para verificar que la contratación sea jurídicamente justa, lo cual conlleva a ocuparse de las cláusulas abusivas. Existen diversas cláusulas distorsivas conocidas, pero entre éstas existen algunas que son utilizadas con mayor frecuencia en los contratos por adhesión y a continuación se indican algunas¹⁰⁸:

- Las que limitan o exoneran la responsabilidad del predisponente, es decir de la entidad emisora. Entre esas dispensas se pueden mencionar el dolo, culpa, negativa al reembolso de lo pagado, etcétera.

¹⁰⁶ Pirir Chajón, César Augusto. *Análisis jurídico de las cláusulas abusivas de las tarjetas de crédito*. Guatemala, 2011. Tesis de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de San Carlos de Guatemala. Pág. 65. Disponible en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_8866.pdf Consultado el 14 de junio del 2015.

¹⁰⁷ Lara González, Rafael. Juan Miguel Echaide Izquierdo. *Consumo y Derecho. Elementos jurídico-privados de Derecho del Consumo*. España. ESIC Editorial. 2006. Pág. 117. Consultado en: <https://books.google.com.gt/books?id=PjCgssqv8EUC&pg=PA117&dq=definici%C3%B3n+de+cl%C3%A1usulas+abusivas&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMlnsqT9bGNxwIVyJANCh0omgH-#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20cl%C3%A1usulas%20abusivas&f=false> Consultado el 03 de agosto del 2015.

¹⁰⁸ Barbier, Eduardo Antonio. *Op. Cit.* Pág. 464.

- Las que restringen la facultad del adherente de modificar y oponerse a determinadas cláusulas contractuales.
- Las que autorizan a la entidad emisora a la modificación unilateral del contenido del contrato.
- Las que permitan la habilitación directa de la vía ejecutiva por cobro de deudas que surjan de contratos de tarjeta de crédito¹⁰⁹.

Cabe indicar que en algunos países, tal el caso de Argentina, si alguna cláusula abusiva de las prohibidas expresamente en la ley llegase a ser plasmada en el contrato, esta será nula y se tendrá por no puesta. Asimismo, se regula que para la ejecución de la mayor parte de cláusulas contractuales, se necesitará la notificación y consentimiento previo del usuario¹¹⁰.

La doctrina establece algunas formas para interpretar estas cláusulas, sin afectar los intereses de las partes contractuales; puesto que *“es necesario que dicha interpretación se realice mediante un análisis de las estipulaciones que contienen, integrándose y atendiéndose a lo que fue el acuerdo real de las partes, estableciendo lo justo y razonable a partir de su intención y finalidad”*¹¹¹.

Al efecto, Roberto A. Muguillo¹¹² considera que será necesario considerar la conducta de los interesados, la finalidad perseguida y la funcionalidad del propio instituto dentro del contexto económico-jurídico y social en el cual se plantea el conflicto. De igual manera, se debe interpretar con base a los principios generales del derecho, de la equidad y de la buena fe.

En primer lugar debe encuadrarse la obligatoriedad de las cláusulas dentro de los principios generales de normas contempladas en la legislación que corresponda, girando estrictamente a lo que las partes hubieran entendido de su relación

¹⁰⁹ *Ibíd.* Pág. 497.

¹¹⁰ *Loc. Cit.*

¹¹¹ Muguillo, Roberto A. *Tarjeta de Crédito. Op. Cit.* Pág. 120.

¹¹² *Loc. Cit.*

obligacional, haciéndolo de forma restringida para no incluir cargas u obligaciones que no hubieren sido expreso objeto de adhesión¹¹³.

En segundo lugar debe interpretarse la voluntad de las partes, no sólo dentro del contexto anteriormente propuesto, sino en el sentido de la finalidad del acuerdo, siempre en torno a la funcionalidad de la institución, no sólo desde el punto de vista de las partes sino del contexto socio económico que lo rodea¹¹⁴.

Asimismo, las cláusulas de adhesión no deberán interpretarse aisladamente, sino refiriéndose la una a la otra y todas en relación al contexto general que conforman la finalidad y la operatividad propia del contrato. En este sentido, lo predispuesto debe entenderse como estructuralmente bien dicho y toda cláusula dudosa o ambigua deberá interpretarse a favor de quien se adhiere¹¹⁵.

Finalmente, debe tenerse presente que cualquier derecho del adherente no disponible por necesidad a la finalidad y funcionalidad del instituto, no podrá ser coartado por cláusulas no usuales de “pequeña letra”, por el riesgo que existe de que ésta viole la posición jurídica de dicho adherente¹¹⁶.

En el caso de Guatemala, la única protección hacia los consumidores y usuarios, en términos generales, se encuentra plasmada en primer lugar, en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario (Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala), la cual sí regula aspectos interesantes tales como la obligación que tiene todo proveedor de registrar en la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor todos los contratos por adhesión que emitan, la indicación de ciertas cláusulas que se tendrán por no puestas dentro de los mismos por considerarse vulneraciones a los derechos del consumidor, o la forma en que se deben interpretar las cláusulas que no resulten claras¹¹⁷.

¹¹³ *Ibid.* Pág. 121.

¹¹⁴ *Loc. Cit.*

¹¹⁵ *Loc. Cit.*

¹¹⁶ *Ibid.* Pág. 122.

¹¹⁷ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 63-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Artículos 47 y 52.

Sin embargo el control que esta Dirección debiese ejercer actualmente es prácticamente inexistente, y resulta importante resaltar que los proveedores tienen la obligación de registrar los contratos por adhesión, mas no se regula nada sobre la obligación de la DIACO de aprobar los mismos, por lo que las violaciones a los consumidores y usuarios igualmente se siguen dando y son pasadas por alto.

Así también, se contempla como una de las normativas previstas en el Decreto 7-2015, la cual constituye uno de los cambios que este nuevo cuerpo legal plantea como una solución al problema actual con el que se ven afectados los tarjetahabientes por el vacío legal respecto a este tema que antes perjudicaba sus intereses.

Capítulo 3: Análisis del Decreto 7-2015 “Ley de tarjeta de crédito”

3.1. Entidades con iniciativa de ley

La iniciativa de ley se refiere *Facultad de proponer la legislación que por el Poder legislativo debe ser discutida y aprobada*¹¹⁸; en otros términos puede indicarse que es la facultad de que están revestidas ciertas entidades u órganos que forman parte de la estructura estatal de Guatemala, para proponer al Congreso de la República de Guatemala¹¹⁹, la aprobación de una ley que es necesaria en determinado contexto social, económico, cultural, político o de cualquier otra índole, para el correcto desarrollo y armonía del orden público y de la población.

La Constitución Política de la República de Guatemala¹²⁰ le confiere esta facultad únicamente a cinco entidades, siendo éstas:

- Los diputados al Congreso de la República de Guatemala
- El Organismo Ejecutivo
- La Corte Suprema de Justicia
- La Universidad de San Carlos de Guatemala
- El Tribunal Supremo Electoral

¹¹⁸ “Iniciativa de Ley”. *Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual. Op. Cit.* Pág. 726.

¹¹⁹ Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala. Artículo 171 “a”.

¹²⁰ *Ibid.* Artículo 174, 183 “g”.

En relación a lo anterior, es preciso indicar que la ley objeto del presente trabajo de investigación fue aprobada con base a dos iniciativas de ley, identificadas con los números de registro 4649¹²¹ y 4651¹²². La primera fue propuesta por los diputados al Congreso Emmanuel Seidner Aguado, Christian Jacques Boussinot Nuila, Manuel de Jesús Barquín Durán y otros, mientras que la segunda fue presentada por el diputado Luis Alberto Contreras Colindres, en ejercicio de la iniciativa legislativa que por disposición constitucional tienen.

3.2. Antecedentes de la ley

Tal y como ha sido indicado, en Guatemala el contrato de tarjeta de crédito se encontraba regulado en un único artículo contenido en el Código de Comercio de Guatemala, Decreto 2-70, causando que los mismos fueran fundamentados en disposiciones emanadas del libre arbitrio y voluntad de las partes contratantes, puesto que no existían limitaciones o regulaciones respecto del negocio jurídico en mención.

Esta anterior carencia de regulación y la característica que por su propia naturaleza mercantil y bancaria revisten al ser celebrados en contratos por adhesión, permitieron que las disposiciones establecidas en los mismos fueran redactadas por una sola de las partes, siendo esta la entidad emisora. Por el otro lado los solicitantes simplemente aceptaban porque no podían plantear cambio alguno a los mismos, pero tenían la necesidad de adquirir una tarjeta.

Asimismo, tampoco existía legislación que regulara la aprobación o supervisión de los contratos de tarjeta de crédito celebrados entre una entidad emisora y un usuario; aunado con el hecho de que no se encontraba regulada una tasa de interés tope que debía ser pagada por el tarjetahabiente. Ello debido a que la legislación bancaria vigente permite que ésta sea pactada libremente y sin limitación alguna, como fue indicado anteriormente. Cabe mencionar también que las entidades emisoras que no

¹²¹ Iniciativa que dispone aprobar “Ley de Tarjeta de Crédito”. Presentada por los diputados Emmanuel Seidner Aguado, Christian Jacques Boussinot Nuila, Manuel de Jesús Barquín Durán y otros al Congreso de la República de Guatemala. Número 4649. Pág. 1.

¹²² Iniciativa que dispone aprobar “Ley de Tarjeta de Crédito”. Presentada por el diputado Luis Alberto Contreras Colindres al Congreso de la República de Guatemala. Número 4651. Pág. 1.

son bancarias no se encontraban bajo la fiscalización de la Superintendencia de Bancos, por lo que en este caso los abusos eran aún mayores.

De acuerdo al informe estadístico de quejas de usuarios de servicios financieros correspondiente al año 2014, emitido por la Superintendencia de Bancos, durante el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014, atendió y diligenció un mil trescientos ochenta y cinco quejas de diferentes usuarios de servicios financieros de tarjetas de crédito, relacionadas con algunas entidades del sistema financiero supervisado. Las quejas atendidas durante dicho periodo denota un incremento del 66% respecto del año 2013¹²³.

Aunado a lo anterior, cabe mencionar que con la evolución de la tecnología, la clonación de tarjetas de crédito y demás defraudaciones cometidas con las mismas, han aumentado considerablemente en los últimos años y al no encontrarse reguladas dichas conductas como un tipo penal en las leyes penales de Guatemala, se torna imposible procesar y castigar al sujeto activo de dicha acción como tal, aumentando la corrupción y la impunidad.

En virtud de lo anteriormente expuesto, los diputados ponentes de estas iniciativas que sirvieron de base para la aprobación del decreto 7-2015, consideraron oportuna la creación de una propuesta que regulase todo lo relativo a los contratos de tarjeta de crédito, basándose en el enorme crecimiento que han tenido dichas entidades en Guatemala, así como la gran aceptación que ha tenido la tarjeta de crédito como medio de pago a nivel mundial, incluyendo por supuesto a Guatemala; con lo que el hecho de encontrarse regulado en un único artículo que no establece más que el contenido de la tarjeta –plástico- como tal, resulta eminentemente retrógrada y no permite el tráfico comercial en ese ámbito sin contrariar y vulnerar los derechos de los usuarios.

¹²³ Superintendencia de Bancos. Informe Estadístico de quejas de usuarios de servicios financieros. Guatemala. 2014 y 2015. Disponible en: <http://www.sib.gob.gt/web/sib/atencion-al-usuario/info-estadistica-quejas>
Consultado el 6 de noviembre del 2015.

Finalmente cabe mencionar que dichas iniciativas fueron fusionadas, modificadas ampliamente en sus artículos y se adicionaron ciertos elementos al momento de ser discutida y aprobada en el pleno del Congreso, como más adelante se indica.

3.2.2. Trámite para la aprobación de la ley

El decreto 7-2015, ley de tarjeta de crédito, el cual constituye el objeto del presente trabajo de investigación, fue aprobado con base al proyecto de ley identificada con el número de registro 4651, la cual fue presentada a Dirección Legislativa como ya se indicó por el diputado al Congreso de la República Luis Alberto Contreras Colindres, el 21 de enero del año 2013.

El pleno del Congreso conoció el proyecto de ley a través de la lectura de la exposición de motivos del mismo, con fecha 10 de septiembre del 2013 y posteriormente se envió a las comisiones de Economía y Comercio Exterior y a la de Legislación y Puntos Constitucionales, para su estudio y emisión del dictamen correspondiente.

Con fecha 10 de junio del año 2014 la Comisión de Legislación y Puntos Constitucionales, a través de su presidente, el diputado Oliverio García Rodas, remitió a Dirección Legislativa el dictamen favorable para ambas iniciativas de ley, emitido por dicha comisión el trece de mayo de ese mismo año¹²⁴. Sin embargo, esta no fue distribuida de forma inmediata al pleno para ser discutida.

El 29 de octubre del año 2015, el diputado Luis Alberto Contreras Colindres utilizó su derecho de moción privilegiada¹²⁵ para solicitar la discusión y aprobación de la iniciativa de ley 4651 presentada por él mismo, para ser conocida de urgencia

¹²⁴ Congreso de la República de Guatemala. Dictamen favorable emitido por la Comisión de Legislación y Puntos Constitucionales a favor de las iniciativas de ley identificadas con los números de registro 4649 y 4651. Guatemala., 2014. Pág. 1. Disponible en: <http://old.congreso.gob.gt/uploadimg/archivos/dictamenes/1379.pdf> Consultado el 7 de noviembre del año 2015.

¹²⁵ "Mociones privilegiadas son aquellas que surgen en las sesiones y que no sea necesario presentar por escrito, tales como: (...) la declaratoria de urgencia nacional. Para la aprobación de la declaratoria de urgencia nacional, será necesario el voto afirmativo de no menos de las dos terceras partes del total de diputados que integran el Congreso." Congreso de la República de Guatemala, Decreto 63-94 Ley del Organismo Legislativo. Artículos 92 y 113.

nacional¹²⁶, lo cual fue aprobado con 106 votos¹²⁷, constituyendo así la cantidad necesaria para poder aprobarlo, es decir las dos terceras partes de diputados al Congreso, lo cual se traduce actualmente en 105.

Durante la discusión por artículos de dichas iniciativas, como ya se indicó, fueron fusionadas por el pleno, realizando además distintos cambios sobre los asuntos propuestos en las mismas y eliminando otros. Con fecha 5 de noviembre del mismo año, con 112 votos a favor se aprueba la Ley de tarjeta de crédito, asignándosele el número de Decreto 7-2015.

No obstante cabe mencionar que a pesar de ser ya un decreto aprobado por el Congreso, aún no se trata de una norma vigente, puesto que queda pendiente ser sancionada¹²⁸, promulgada y publicada, o por el otro lado, ser vetada¹²⁹ por el Presidente de la República en Consejo de Ministros; la ley fue remitida al Organismo Ejecutivo el 15 de noviembre del 2015. Luego de su publicación se deberían esperar seis meses para que ésta entre en vigencia¹³⁰, de acuerdo a lo establecido en el mismo decreto como se indicará más adelante.

3.2.3. Contexto de la aprobación de la ley

Para poder comprender de una mejor manera la importancia que reviste la aprobación de la ley utilizada como instrumento básico de análisis para esta tesis, es fundamental explicar la coyuntura política y económica en la que se da este

¹²⁶ “El debate sobre el proyecto de ley y dictamen se efectuará en tres sesiones diferentes celebradas en distintos días y no podrá votarse hasta que se tenga por suficientemente discutido en su tercer debate. Se exceptúan aquellos casos en que el Congreso declare el proyecto de urgencia nacional”. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 63-94 Ley del Organismo Legislativo. Artículo 112, 7º párrafo; Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala. Artículo 176.

¹²⁷ Lara Julio y Jessica Gramajo. Avanza aprobación de iniciativa de ley de tarjetas de crédito. Prensa Libre. Guatemala, 29 de octubre del 2015. Disponible en: <http://www.prensalibre.com/guatemala/politica/avanza-aprobacion-de-iniciativa-de-ley-de-tarjetas-de-credito> Consultado el 7 de noviembre del año 2015.

¹²⁸ “Aprobado un proyecto de ley, la Junta Directiva del Congreso de la República, en un plazo no mayor de diez días, lo enviará al Ejecutivo para su sanción, promulgación y publicación”. Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala. Artículo 177.

¹²⁹ “Dentro de los quince días de recibido el decreto y previo acuerdo tomado en Consejo de Ministros, el Presidente de la República podrá devolverlo al Congreso con las observaciones que estime pertinentes, en ejercicio de su derecho de veto (...). *Ibid.* Artículo 178.

¹³⁰ “La ley empieza a regir en todo el territorio nacional ocho días después de su publicación íntegra en el Diario Oficial, a menos que la misma ley amplíe o restrinja dicho plazo o su ámbito territorial de aplicación.” *Ibid.* Artículo 180.

acontecimiento legal. Para ello, serán resaltados de manera breve tres sucesos de trascendental importancia suscitados en el transcurso del año 2015, año en el que fue aprobada la ley en mención, siendo éstos: la renuncia de la Vicepresidente Ingrid Roxana Baldetti Elías y el Presidente Otto Pérez Molina, las elecciones generales y la presentación al Congreso del proyecto de presupuesto general de ingresos y egresos para año 2016 para su aprobación.

El primero de ellos, la renuncia de los dignatarios de la nación, la Vicepresidente Ingrid Roxana Baldetti Elías y el Presidente Otto Pérez Molina, han sido de los sucesos más trascendentales ocurridos en Guatemala en las últimas décadas y no por el hecho de la renuncia misma, sino por las masivas manifestaciones realizadas por miles de guatemaltecos que se postraron en la plaza central, frente al Palacio Nacional, exigiéndoles que renunciaran, en virtud de los constantes actos de corrupción realizados y descubiertos durante su gobierno.

Actualmente ambos se encuentran ligados a proceso por su supuesta vinculación con el grupo criminal organizado denominado “La Línea”, que operaba en las aduanas del país, desfalcando millones de quetzales. En tal virtud, el Abogado y Notario Alejandro Baltazar Maldonado Aguirre, quien asumió la vicepresidencia de la República al renunciar la señora Baldetti, se constituyó como el Presidente de la República luego de la renuncia de Pérez Molina, convirtiéndose en un gobierno de transición.

El segundo suceso, las elecciones generales, también revisten singular importancia principalmente por haberse llevado a cabo en un contexto de total repudio por parte de la población hacia el sistema político, lo cual fue concretizado al elegir como nuevo Presidente de la República a una persona totalmente opuesta y ajena a la clase política tradicional. Asimismo, se caracterizó por la elección de un Congreso en el que la mayor parte de diputados fueron reelectos y muchos de ellos con solicitudes de antejuicio pendientes de resolver, lo cual les podría impedir tomar posesión el 15 de enero del 2016, fecha señalada para el efecto¹³¹.

¹³¹ Asamblea Nacional Constituyente. Decreto 1-85 “Ley Electoral y de Partidos Políticos”. Artículo 211.

Finalmente, el tercer suceso es el relacionado con el presupuesto general de ingresos y egresos presentado por el organismo ejecutivo al Congreso el mes de septiembre del año 2015, contemplando un techo de gasto de setenta y dos mil cuatrocientos treinta millones de quetzales. El presupuesto aún no ha sido aprobado por el Congreso y deberá serlo a más tardar treinta días antes de entrar en vigencia¹³².

Los sucesos anteriores fueron indicados de forma muy breve puesto que no interesa ahondar en los mismos para los efectos de la presente tesis, sin embargo se considera oportuno mencionarlos para tener en cuenta la situación en la que Guatemala se encuentra, lo cual ha causado en varios sectores de la población inconformidades indicando que existen cuestiones que interesan a la unidad política y a los intereses nacionales que son de urgente solución y que en lugar de resolver los mismos se haya entrado a conocer de urgencia nacional un proyecto de ley que si bien es cierto también reviste importancia para los intereses económicos de gran parte de la población, pudo haber esperado unos meses más para entrar a analizarla de manera más profunda y buscando alternativas idóneas para solucionar de fondo los mismos.

Por lo anterior, se emite la consideración siguiente ¿Era este el momento oportuno para aprobar una ley de tarjetas de crédito, cuando el Congreso enfrenta enormes y aplazados problemas que afectan a la política general del país, tales como solicitudes de antejuicio, un presupuesto pendiente de aprobación y otras leyes que requieren de urgente reforma? Se considera que no, por los argumentos que posteriormente serán vertidos, sin embargo la ley ya fue aprobada por lo que la población únicamente debe estar atenta a que se terminen de realizar los procedimientos legales para que la misma pueda entrar en vigencia.

3.3. Contenido y estructura del Decreto 7-2015

El decreto 7-2015 que se va a analizar en el presente trabajo de tesis se encuentra estructurado en ocho capítulos y es desarrollado a lo largo de cuarenta y tres artículos. La “Ley de tarjeta de crédito” como ha sido denominado el decreto, tiene como objeto la inclusión al ordenamiento jurídico guatemalteco un conjunto de normas que son

¹³² Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala. Artículo 171 “b”.

eminentemente tutelares de los derechos de los tarjetahabientes, pues se pretende principalmente limitar el cobro de altos intereses tal y como sucede actualmente.

Otro aspecto que se considera importante recalcar es que se regula que la aplicación de esta ley será general e igual a todas las relaciones que con motivo de un contrato de tarjeta de crédito puedan surgir, no importando si fueron emitidas por una entidad bancaria, las cuales actualmente se encuentran sujetas al control de la Superintendencia de Bancos, o si por el contrario son emitidas por una entidad de naturaleza no bancaria, las cuales en la actualidad no se encuentran bajo la fiscalización de dicho ente; todo ello, porque dicho decreto plantea que **toda** entidad emisora estará sujeta a la vigilancia e inspección de la Superintendencia.

La razón estriba en que toda ley debe buscar la igualdad formal de todas las personas que eventualmente lleguen a regirse por las normas que dicho cuerpo normativo recoja, garantizando de esta forma el cumplimiento del artículo tres constitucional y que si en determinado momento se llegaren a cometer abusos o cuestiones que afecten a los intereses del tarjetahabiente, éstos puedan defenderse de la misma forma que cualquier usuario de tarjeta de crédito sin importar con qué entidad suscribió dicho contrato.

A continuación se presenta la estructuración del decreto a analizar, cuya estructura obedece textual y exactamente al decreto que fue aprobado por el Congreso de la República, antes de ser remitido al Presidente de la República para su sanción, o bien, veto.

3.3.1. Capítulo 1: Disposiciones generales

Se encuentra conformado por los dos primeros artículos, los cuales regulan el objeto del decreto y las principales definiciones que se plantean para la mejor comprensión de su contenido.

La presente ley tiene por objeto “Establecer el marco legal para regular las operaciones por medio de tarjetas de crédito, de crédito y de compra-venta realizadas por su medio, y de las relaciones entre emisor, operador, tarjetahabiente y afiliado”.¹³³

De acuerdo a dicha transcripción, se entendería que la ley únicamente va a regular la operación y las relaciones que surjan con motivo del contrato en mención, pero el decreto no abarca únicamente esos aspectos sino también dedica un capítulo especialmente a los delitos que pueden cometerse en relación a las tarjetas de crédito. Por ello, se considera que el objeto debió haber sido más amplio.

La ley brinda ciertas definiciones de importante consideración, indicando que “Para los efectos de esta ley se entenderá por:

Tarjeta de crédito: instrumento material, nominativo e intransferible, que contiene dispositivos o medios magnéticos, electrónicos o de cualquier otra tecnología, que le permite a la persona individual o jurídica utilizar una línea de crédito o como medio de pago, para la adquisición de bienes, servicios o para el retiro de dinero en efectivo y otros servicios autorizados y que le ha sido otorgada por un emisor.

Tarjetahabiente titular: Persona individual o jurídica que celebra un contrato con el emisor, en virtud del cual es habilitado para el uso de una línea de crédito por medio de tarjeta de crédito.

Tarjetahabiente adicional: Persona autorizada por el tarjetahabiente titular para compartir el uso de su línea de crédito por medio de una tarjeta de crédito adicional.

Emisor: Persona jurídica que otorga crédito, emite y administra tarjetas de crédito.

Operador: Persona jurídica que proporciona los servicios relacionados con la autorización y registro de las transacciones, administra los sistemas de autorización y de afiliación de personas y/o establecimientos, así como otras actividades relacionadas con las operaciones de tarjetas de crédito.

Afiliado: Es la persona individual o jurídica que proporciona bienes, servicios o dinero en efectivo, aceptando la tarjeta de crédito como instrumento de pago.

Estado de cuenta: Es el documento que, referido a un período determinado, contiene detalle del monto y la descripción de las operaciones en las que se ha utilizado la tarjeta

¹³³ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 7-2015 Ley de tarjeta de Crédito. Artículo 1.

de crédito, así como los débitos y créditos efectuados por el emisor de conformidad con los contratos celebrados.

Fecha de corte: Fecha límite definida por el emisor para establecer en el estado de cuenta la acumulación de transacciones y sus respectivos valores, durante un periodo determinado.

Fecha límite de pago: Fecha establecida por el emisor para que el tarjetahabiente efectúe los pagos correspondientes a su estado de cuentas sin que incurra en pago de intereses y mora por el uso de la línea de crédito contratada.

Pago mínimo: Es la cuota que cubre parcialmente la amortización del capital de la línea de crédito utilizada según el plazo de financiamiento, el monto de intereses a la tasa pactada, comisiones y otros cargos convenidos.

Tasa de interés por mora: Porcentaje anual o su equivalente mensual, que el emisor aplica sobre el saldo del capital en mora cuando el tarjetahabiente incumple con el pago mínimo en la fecha límite de pago.

Comisión: El pago de un afiliado a un emisor u operador, por su participación en el sistema de tarjeta de crédito, por los bienes, servicios o dinero en efectivo que proporciona al tarjetahabiente. El importe que el tarjetahabiente debe pagar por un servicio adicional efectivamente prestado por el emisor y que no sea inherente al servicio contratado.

Pago de contado: Monto indicado en el estado de cuenta, a la última fecha de corte, que el tarjetahabiente debe pagar en la fecha límite de pago para liquidar su saldo, a la fecha indicada, sin que incurra en pago de intereses o cargo por mora.

Tasa de interés: Porcentaje anual o su equivalente mensual, que se aplica al saldo del capital financiado, conforme lo pactado en el contrato de tarjeta de crédito, como retribución para el emisor por el uso del capital.

Límite de crédito: Monto máximo de la línea de crédito, que el emisor autoriza al tarjetahabiente para utilizar conforme las condiciones estipuladas en el contrato de tarjeta de crédito.

Extrafinanciamiento: Línea de crédito adicional en condiciones y plazos que pueden ser distintos a la línea de crédito principal.

Marca: *Son los signos exclusivos con los cuales el emisor y operador en virtud de un contrato de concesión o licencia de uso, identifica al emisor y operador en las tarjetas de crédito emitidas.*

Convenio de Reestructuración: *acuerdo contractual entre el emisor y el tarjetahabiente para cancelar la deuda morosa del tarjetahabiente.*¹³⁴

Es menester indicar que se considera oportuno haber incluido una serie de definiciones para poder comprender a cabalidad lo que más adelante será considerado por el decreto. Asimismo, se considera que los términos incluidos son los que podrían causar algún tipo de confusión al momento de examinar la ley, por lo que se estima que son suficientes y no hace falta incluir más. No obstante sí se considera que para efectos de forma, las definiciones debieron ser establecidas en orden alfabético con el objeto de facilitar la búsqueda de las mismas al momento que se desee recurrir a ellas.

3.3.2. Capítulo 2: Aspectos contractuales y financiamiento

Se encuentra contenido por los artículos del tres al nueve y un nuevo artículo que no tiene número y que fue incluido al proyecto original por una enmienda de adición. Éstos se refieren al contrato que se suscribe entre el emisor y el tarjetahabiente, las cuestiones relacionadas al financiamiento y el contenido de la tarjeta de crédito, entre otras cuestiones relacionadas a éstos.

En cuanto al contrato entre el emisor y el tarjetahabiente regula que *“El emisor y el tarjetahabiente formalizarán por medio de un contrato escrito, la línea de crédito otorgada al tarjetahabiente para la utilización de la tarjeta de crédito en la adquisición de bienes, servicios o retiro de dinero en efectivo en los afiliados, obligándose el tarjetahabiente a cancelar las cantidades a su cargo conforme a las condiciones pactadas (...).*

Por la amplitud de las cuestiones reguladas por este artículo, se considera pertinente analizarlo por párrafos para una mejor comprensión. De este primero se

¹³⁴ *Ibid.* Artículo 2.

pueden extraer tres aspectos importantes relativos al contrato que se suscribe entre el emisor y el tarjetahabiente.

El primer aspecto que se plantea es la forma en la que se debe celebrar el mismo, es decir de forma escrita. Cabe resaltar que no se trata de un contrato solemne¹³⁵ puesto que la ley no exige que para su validez, existencia y para poder nacer a la vida jurídica sea necesario formalizarse en una escritura pública; no obstante, sí se exige que sea escrito, es decir que debe hacerse constar en cualquier soporte material, pero ello no debe confundirse como ya fue mencionado con lo que implica la solemnidad.

Cabe mencionar que de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, los contratos por adhesión deben ser registrados en la DIACO¹³⁶; por tal motivo cuando la entidad emisora sea una institución no bancaria, ésta tiene la obligación de registrar todos los contratos que hayan sido pre redactados por ella. Sin embargo, esta disposición no puede ser aplicada cuando el emisor sea un Banco, puesto que el encargado de fiscalizar y supervisar a los mismos es la Superintendencia y no la Diaco. Si se tratara de una entidad Bancaria, se debe proceder de acuerdo a lo establecido en la Ley de Supervisión Financiera que ya fue explicado anteriormente.

El segundo aspecto contemplado en ese primer párrafo del artículo en mención, es lo relativo a la línea de crédito que el emisor le otorga al tarjetahabiente para poder adquirir bienes, servicios o retirar dinero en efectivo. La línea de crédito se refiere al monto que el emisor se compromete a poner a disposición del usuario de la tarjeta para que éste pueda realizar los pagos respectivos por los bienes o servicios que adquiera de determinados establecimientos que se encuentran a su vez afiliados al mismo

¹³⁵ Jefe de Estado de Guatemala. Decreto Ley 106, Código Civil. “Artículo 1577. Deberán constar en escritura pública los contratos calificados expresamente como solemnes, sin cuyo requisito esencial no tendrán validez”.

¹³⁶ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 6-03, Ley de Protección al consumidor y usuario. “**Artículo 52. 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”.

sistema de las tarjetas de crédito, a través de un contrato que a su vez suscriben con los emisores, el cual será explicado más adelante.

Esta línea de crédito puede ser otorgada por el emisor a través de una apertura de crédito¹³⁷ el cual se encuentra regulado en el Código de Comercio de Guatemala, pero cabe resaltar que es un contrato distinto que el de tarjeta de crédito por varias razones; tales como que se regulan en el mismo cuerpo legal como dos contratos distintos, y además la apertura de crédito es solamente una forma en que el emisor puede poner a disposición del usuario la línea de crédito, pero el contrato de tarjeta de crédito no se limita a eso sino que también abarca otras cuestiones como se va a ir viendo en lo sucesivo de este trabajo.

Finalmente, el tercer aspecto regulado en ese primer párrafo es la obligación que adquiere el tarjetahabiente de cancelar o pagar las cantidades de dinero que hayan sido puestas a su favor por el emisor. Esto se refiere a que los bienes y servicios que el usuario a adquirido a través del pago con dinero plástico –tarjeta de crédito- han sido cancelados con el dinero puesto a su disposición mediante la línea de crédito antes mencionada, por lo que posteriormente le corresponde desembolsar dichas cantidades de dinero a favor del emisor quien prácticamente ha pagado dichos bienes o servicios en nombre del tarjetahabiente.

Por ello, es importante mencionar que si el usuario no cumpliera con devolver dichas sumas de dinero, estaría incurriendo en la figura del enriquecimiento sin causa¹³⁸ contemplada en el Código Civil, sin perjuicio de las demás acciones civiles o mercantiles que podrían plantearse en su contra por incumplimiento del contrato y en la vía ejecutiva para exigir el pago.

¹³⁷ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70, Código de Comercio. **“Artículo 718. Apertura de Crédito.** *Por el contrato de apertura de crédito, el acreditante se obliga a poner en suma de dinero a disposición del acreditado, o bien, a contraer obligaciones por cuenta de éste, quien deberá restituir las sumas de que disponga o a proveer las cantidades pagaderas por su cuenta, y a pagar los gastos, comisiones e interés que resulten a su cargo”.*

¹³⁸ Jefe de Estado de Guatemala. Decreto Ley 106, Código Civil **“Artículo 1616.** *La persona que sin causa legítima se enriquece con perjuicio de otra, está obligada a indemnizarla en la medida de su enriquecimiento indebido.”*

El artículo que está siendo analizado continúa de la siguiente manera: *A los créditos originados por el uso de las tarjetas de crédito, se aplicarán las reglas de los pagarés.*

Cabe mencionar que los pagarés se encuentran regulados en el Código de Comercio como un título de crédito¹³⁹ y se dedican a él únicamente cuatro artículos, de los cuales se limitará a resaltar los aspectos más importantes. El primero, que en dicho título debe constar determinada información, de la cual para efectos del presente trabajo únicamente se mencionarán los que se estima tienen relevancia para los efectos del presente trabajo de tesis, siendo éstos: la promesa incondicional de pagar una suma determinada de dinero y el nombre de la persona a quien deba hacerse el pago. Es importante mencionar que el tarjetahabiente es realmente un deudor de la entidad emisora y ello va relacionado con lo que ya fue anteriormente indicado respecto a que debe cumplir con el pago de la cantidad de dinero desembolsada.

Asimismo, se regula que las partes podrán pactar intereses convencionales, lo cual deja a los contratantes en total libertad para pactar los intereses que deseen, sin restricción alguna. De igual manera permite que si así se acuerda, el pago de lo adeudado puede hacerse a través de amortizaciones, es decir que el tarjetahabiente podría ir haciendo pagos parciales, sin perjuicio de los intereses moratorios que más adelante serán abordados.

La observación principal sobre el párrafo objeto de este análisis que cabe indicar, es que posiblemente se previó la regulación de los pagarés sea aplicable a los créditos originados por este contrato, en virtud de las amortizaciones o pagos parciales contemplados allí, pero no se considera idónea la utilización supletoria de dicha regulación, puesto que éstos últimos son títulos de crédito, es decir que incorporan un derecho literal y autónomo cuya naturaleza no es la misma que la de los créditos existentes en un contrato de tarjeta de crédito.

¹³⁹ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70, Código de Comercio. **“Artículo 385. 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”.*

Posteriormente, se plantea el contenido en cláusulas que todo contrato de tarjeta de crédito debe incluir, como mínimo, es decir que podrían agregarse más cláusulas además de las siguientes, pero éstas siempre deben estar presentes y son las siguientes:

El contrato deberá contener, como mínimo, las cláusulas siguientes:

- 1. Límite de crédito inicial;*
- 2. Área geográfica de uso de la tarjeta de crédito;*
- 3. Plazo del contrato;*
- 4. Tipo de moneda;*
- 5. Tasa de interés del financiamiento, modalidad y forma de cálculo;*
- 6. Tasa de interés por mora;*
- 7. Tarifas de comisiones y otros cargos;*
- 8. Información relativa al estado de cuenta;*
- 9. Fecha de corte;*
- 10. Fecha límite de pago mensual;*
- 11. Derechos y obligaciones del emisor y del tarjetahabiente;*
- 12. Manera de proceder en caso de robo, fraude o extravío de la tarjeta;*
- 13. Condiciones y procedimiento para las objeciones a operaciones contenidas en el estado de cuenta;*
- 14. Causales de terminación del contrato;*
- 15. Pago mínimo;*
- 16. Cuota por seguro;*
- 17. Comisión o cargo por retiro en efectivo con la tarjeta de crédito;*
- 18. Premios y bonificación por el uso de la tarjeta cuando corresponda*

Para efectos del análisis correspondiente se considera pertinente únicamente explicar de forma amplia algunos de los numerales anteriores, puesto que la mayoría de ellos son claros y no merecen una explicación profunda.

En cuanto al área geográfica de uso de la tarjeta, se considera que lo que debiese ser plasmado en el contrato es lo relativo a los avisos y la forma en que éstos

debiesen darse o si éstos no son necesarios, si en dado caso el titular de la tarjeta saliese de la república de Guatemala con el objeto de poder llevar su tarjeta al extranjero y que ésta sea habilitada para ser utilizada en dicho Estado sin ningún tipo de problema o restricción.

Asimismo, se estima que debe ser obligatorio por parte del emisor indicar cuál será el tipo de cambio a utilizar en el caso de que en el otro país se utilice moneda distinta al Quetzal, o los parámetros para fijar dicha tasa pues por los cambios diarios en los tipos de cambio puede que resulte imposible brindar una tasa fija; y finalmente una indicación de los Estados en los que sí podría utilizarse dicha tarjeta y en cuáles no, para que el titular pueda de antemano estar enterado sobre en dicho país podría tener problemas para que le reciban dicha tarjeta de crédito.

Para ilustrar mejor lo anterior, se considera preciso mencionar el ejemplo de Cuba, en donde hasta antes del año dos mil quince, no se aceptaban pagos con ninguna tarjeta de crédito de marca estadounidense, ello derivado a todos los conflictos existentes entre ambos países, los cuales no son objeto de este trabajo de investigación. Con ello lo que se busca es que el tarjetahabiente pueda contar con dicha información desde antes de enviar el aviso respectivo a su emisor para que su tarjeta sea habilitada y de esa forma evitar inconvenientes.

En cuanto a los intereses por financiamiento, modalidad y forma de cálculo, así como la tasa de interés por mora, las tarifas de comisiones y otros recargos, así como los derechos y obligaciones de los contratantes serán ahondados más adelante, en el capítulo del decreto de ley que regula específicamente estos temas.

Respecto a la información relativa a los estados de cuenta en cuanto a los plazos en que los mismos deben ser remitidos al tarjetahabiente, se ahondará más adelante. Sin embargo, es importante subrayar lo relativo a las disposiciones sobre la fecha de corte y la fecha límite de pago mensual, debido a que en el contrato se deben estipular de forma clara y sin lugar a dudas dichos datos por la importancia que tendrán para el tarjetahabiente porque si no reembolsa la cantidad de dinero efectivamente utilizada de

la línea de crédito puesta a su disposición en dichos plazos, se verá obligado a pagar intereses moratorios.

De igual manera, se establece que deberá indicarse la manera de proceder en caso de robo, fraude o extravío de la tarjeta, así como en el caso de objeciones a operaciones contenidas en el estado de cuenta. Se considera importante indicar que en este caso el término “*manera*” debió haber sido sustituido por “*procedimiento*”, en virtud que con indicar únicamente la *manera* en cómo debe procederse en estos casos no se establecen alternativas reales y claras sobre cómo debería actuar un tarjetahabiente que se encuentre en esas circunstancias. Mientras que si se hubiese regulado como *procedimientos* puede afirmarse que el emisor se vería en la obligación de implementar mecanismos y departamentos internos para brindarle una solución real al usuario que se encuentre en dichas situaciones.

En cuanto a las comisiones, únicamente contempla aquellas que procedan por la utilización de cajeros automáticos, sin embargo no se exige que deban indicarse expresamente en el contrato cuáles serán las que podrán ser cobradas por otros conceptos, lo cual actualmente constituyen formas en que el tarjetahabiente se ve obligado a pagar más sin haber autorizado dicho cargo. Entre los cargos más comunes se pueden mencionar el uso de la banca en línea, de recibir mensajes de texto al realizar gastos, entre otras. Estas además de publicarse como más adelante se indica, deberían incluirse expresamente para que el usuario sepa qué se le puede cobrar y qué no.

Finalmente, llama la atención que se contemplen “premios y bonificación por el uso de la tarjeta cuando corresponda”. Se considera que esta es una medida idónea que los emisores podrían tomar en cuenta para ser incluidos en los contratos puesto que incentiva el buen uso de la tarjeta. Como ejemplo de premios o bonificaciones se podrían mencionar las millas que algunos emisores brindan o la reducción de la tasa de interés en algunos casos.

El artículo continúa indicando que: *El texto del contrato debe permitir su fácil lectura y comprensión, así como destacar las cláusulas que establecen obligaciones*

tanto para el tarjetahabiente como para el emisor, el tamaño de letra a utilizar debe ser como mínimo tamaño 10. El contrato deberá ser firmado por ambas partes; en el caso del emisor, por el representante legal o mandatario, dicha firma podrá ser autógrafa o sustituirse por su impresión o reproducción u otro mecanismo que las disposiciones legales permitan. El contrato debe suscribirse en duplicado, obligándose el emisor a entregar una copia del mismo al tarjetahabiente al momento de la firma.

Cabe resaltar que el deber de destacar las cláusulas que implican obligaciones para las partes se considera vital, puesto que por disposición del Código de Comercio¹⁴⁰ deben ser resaltadas aquellas que se refieran a renunciaciones a sus derechos, pero en este caso se contempla cualquier obligación como tal. Asimismo, llama la atención que se regule expresamente el tamaño de letra que debe ser utilizado.

Lo anterior implica que dichas cláusulas no deberán ser plasmadas con una letra diminuta, menor que la utilizada en el resto del contrato, sino todo lo contrario. Sobre esto es pertinente manifestar que la redacción de dicho párrafo queda corta porque, si bien es cierto obliga a que se resalten las obligaciones del tarjetahabiente, no contempla nada sobre cambios o estipulaciones que puedan afectar los intereses del tarjetahabiente, las cuales en doctrina se conocen como *cláusulas abusivas* y la forma en que éstas deberán ir redactadas o el lugar dentro del contrato en el que debiesen aparecer.

Respecto a esto, se considera que la regulación debió ser más amplia y prohibir de forma expresa cualquier estipulación que sea redactada en letra diminuta e ilegible, así como indicar la sanción por cualquier contravención a ello; puesto que esa es la mecánica utilizada actualmente para plasmar cuestiones que eventualmente afectan a los usuarios, ya que comúnmente lo estipulado en "las letras pequeñas" no es leído por la mayor parte de contratantes, lo cual da lugar a ulteriores cobros, obligaciones y demás de los cuales el titular de la tarjeta no tenía conocimiento, pero que sin haber leído aceptó.

¹⁴⁰ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70 Código de Comercio. Artículo 672.

El límite de crédito inicial podrá ser modificado, aumentándolo o reduciéndolo, por el emisor durante la vigencia del contrato y deberá ser comunicado al tarjetahabiente, en cada oportunidad, todo cambio en las estipulaciones y términos del contrato deberá ser consensuado entre las partes, para tal efecto el emisor lo notificará varias veces por todos los medios disponibles al tarjetahabiente con cuarenta y cinco (45) días de anticipación. Si durante dicho plazo el tarjetahabiente no se manifiesta, se considerará que el tarjetahabiente no ha aceptado las modificaciones o cambios que le han sido notificados.

En caso de no ser aceptados los cambios en las condiciones contractuales, se podrá dar por terminado el contrato en los términos indicados en el artículo 6 de esta ley.

A petición de la persona que solicita la línea de crédito para la tarjeta de crédito, el emisor podrá conceder un límite de crédito inferior a la capacidad de pago del solicitante.”¹⁴¹

Finalmente, este artículo tres regula que todo cambio en los términos del contrato debe ser consensuado entre las partes. Se considera acertado el hecho de que cualquier cambio en el límite de crédito, si bien es cierto será decidido en primer término unilateralmente por el emisor, debe ser aceptado de forma expresa por el tarjetahabiente, no pudiendo el primero imponerlo. Se resalta la protección al tarjetahabiente al momento de indicar que si éste no responde a dicha solicitud del emisor en el plazo establecido por este mismo artículo, se tendrá por no aceptado y por ende no podrá ser aplicado dicho aumento o reducción, pero queda a salvo el derecho del emisor de dar por finalizado el contrato.

Asimismo, plantea lo relativo a la evaluación de la capacidad de pago preceptuando que *“El emisor queda obligado a evaluar la capacidad de pago de las obligaciones, dentro del plazo establecido en el contrato, previamente a conceder una línea de crédito, a modificar el límite de la misma o a otorgar un extrafinanciamiento; así mismo, deberá analizar las referencias crediticias del posible tarjetahabiente y dar*

¹⁴¹ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 7-2015 Ley de tarjeta de Crédito. Artículo 3.

seguimiento a la evolución de la capacidad de pago del tarjetahabiente mientras se mantenga el financiamiento.

El límite de crédito y de extrafinanciamiento otorgado al tarjetahabiente no debe exceder del doble de sus ingresos mensuales.

La emisión de una tarjeta adicional debe también someterse a la evaluación correspondiente.

La contravención a lo dispuesto en este artículo será sancionado de conformidad a lo establecido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002 del Congreso de la República.”¹⁴²

Respecto al presente artículo cabe mencionar que este aspecto ya se encuentra regulado actualmente en la Ley de Bancos y Grupos Financieros, en sus artículos 50 y 52, en los cuales se establece que los Bancos (cuando sean emisores en este caso en específico) deben evaluar la capacidad de pago del deudor previamente a concederles cualquier clase de crédito, con lo cual se estipula que no solamente es un derecho para los Bancos el poder negarle a una persona extenderle una tarjeta de crédito y suscribir con ésta un contrato de tal naturaleza, sino que además es una obligación para ellos puesto que por la naturaleza propia de los bancos y de la forma en que el dinero es administrado por ellos, éste reviste la característica propia de ser circulante, por lo que si no se cercioran de la capacidad de pago del deudor, se estaría afectando a los demás clientes y usuarios del banco.

Dichos artículos literalmente estipulan en su parte conducente lo siguiente: *“Los bancos, antes de conceder financiamiento, deben cerciorarse razonablemente que los solicitantes tengan la capacidad de generar flujos de fondos suficientes para atender el pago oportuno de sus obligaciones dentro del plazo del contrato. Asimismo, deberán hacer un seguimiento adecuado a la evolución de la capacidad de pago del deudor o deudores durante la vigencia del financiamiento. Los bancos exigirán a los solicitantes de financiamiento y a sus deudores, como mínimo, la información que determine la*

¹⁴² *Ibid.* Artículo 4.

*Junta Monetaria mediante disposiciones de carácter general que dicte para el efecto. (...)"*¹⁴³

*“En el proceso de concesión y durante la vigencia del crédito deberá observarse lo siguiente: a) El banco deberá requerir del deudor toda la información y acceso que le permita continuamente evaluar la capacidad de pago de éste. La Superintendencia de Bancos podrá, cuando lo estime necesario, evaluar la capacidad de pago de los deudores, para cuyo efecto el banco deberá poner a disposición de la misma, la información y toda la documentación que ésta le requiera (...)"*¹⁴⁴.

Como es claramente apreciable, los artículos citados se refieren a los casos en que los bancos otorguen créditos a los particulares, con lo cual se denota la capacidad para poder aplicar los mismos al caso de mérito, en virtud que las tarjetas de crédito funcionan con base en una línea de crédito otorgada por un emisor a un consumidor.

Lo novedoso de este artículo y que es menester resaltar es que el límite de crédito y del extrafinanciamiento no podrá exceder del doble de sus ingresos mensuales. Esta medida se considera que es adecuada y sí cumple con el propósito de proteger a los usuarios de posteriormente verse totalmente imposibilitados de hacer frente a sus deudas, como actualmente ocurre, puesto que es lógico que no pueda otorgársele a una persona un crédito que supere masivamente su capacidad de pago, ya que esto implicaría un riesgo no solamente para la emisora sino también para el usuario al verse imposibilitado de pagarlas.

No obstante, también vale la pena hacer la consideración respecto a que no todas las personas serán capaces de acceder a una tarjeta de crédito como ocurre actualmente, puesto que al ser una medida que requiere de mayor análisis y estudio por parte del emisor, esto implica que deberá incurrir en más costos y por ende podría resultar que éstos opten por aumentar los requisitos para emitir una tarjeta, muchos de los cuales probablemente actualmente no se soliciten. Por tal razón, a pesar de ser una

¹⁴³ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros. Artículo 50.

¹⁴⁴ *Ibid.* Artículo 52.

medida adecuada de protección al tarjetahabiente, a largo plazo podría perjudicarlas también.

Asimismo, en este caso sí se establece cuáles serán las sanciones que se deberían imponer a las emisoras que contravengan lo dispuesto en este artículo, las cuales serán impuestas a criterio de la Superintendencia de Bancos y podrá ser cualquiera de las establecidas en el artículo 99 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros.

En cuanto al sistema de información de riesgos se establece que *“Los emisores de tarjetas de crédito estarán obligados a proporcionar la información que la Superintendencia de Bancos determine relacionada con el Sistema de Información de Riesgos a que se refiere la Ley de Bancos y Grupos Financieros. Los emisores tendrán acceso al Sistema de Información de Riesgos, exclusivamente para fines de análisis crediticios, la información contenida en el sistema no podrá divulgarla por el emisor por ningún medio fuera del uso que indica este artículo.”*¹⁴⁵

Tal y como se lee, este artículo del decreto remite a la Ley de Bancos y Grupos Financieros y dicho cuerpo normativo regula lo relativo al Sistema de Información de Riesgos en sus artículos 58 y 58 bis. Estos artículos regulan que *“La Superintendencia de Bancos implementará un sistema de información de riesgos, para lo cual los entes a que se refiere la presente Ley están obligados a proporcionar la información que para el efecto determine dicha Superintendencia. Al sistema de información de riesgos tendrán acceso, exclusivamente para fines de análisis de crédito, los bancos y grupos financieros y otras entidades de intermediación financiera que a pedido de la Superintendencia de Bancos apruebe la Junta Monetaria.”*¹⁴⁶

Y *“Los bancos, las sociedades financieras y las entidades fuera de plaza o entidades off shore, deberán obtener anualmente una calificación de riesgo otorgada por una empresa calificadoras de riesgo reconocida por la Comisión de Bolsa y Valores de los Estados Unidos de América (Securities and Exchange Commission -SEC-) o*

¹⁴⁵ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 7-2015 Ley de tarjeta de Crédito. Artículo 5.

¹⁴⁶ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros. Artículo 58.

*representantes de éstas que realicen calificaciones a nivel regional, u otras calificadoras de riesgo que cumplan estándares equivalentes. En todos los casos, las calificadoras de riesgo deberán registrarse en la Superintendencia de Bancos conforme a las instrucciones generales que ésta emita. El reporte de la calificación otorgada por la calificadora deberá ser enviado al ente supervisor y la calificación actualizada deberá ser publicada por la entidad calificada con la gradualidad que establezca la Junta Monetaria. (...)*¹⁴⁷

Dichos artículos se refieren en términos generales a que todas las entidades bancarias y grupos financieros tienen la obligación de brindar la información que la Superintendencia les requiera y que con dicha información se creará un Sistema de Información de Riesgos en donde se encontrará contenida dicha información al cual solamente dichas entidades tendrán acceso. Asimismo, todas esas entidades se deben someter cada año a una calificación de riesgo, lo cual se refiere a una especie de evaluación realizada por una empresa experta para verificar que los Bancos y Grupos Financieros cumplan con los estándares internacionales requeridos para todas las entidades de esa naturaleza.

Finalmente, cabe subrayar que en virtud de lo dispuesto en el artículo objeto del presente análisis, lo regulado en los artículos citados de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, se aplicará a las entidades emisoras sean o no Bancos. Ello con el fin de hasta cierto punto garantizar el respaldo que las emisoras tienen para brindar seguridad jurídica y económica a los particulares que decidan contratar con dicha entidad.

La ley también contempla la vigencia y terminación del contrato, indicando para el efecto que *“La vigencia de los contratos de tarjeta de crédito deberá ser pactada por un período determinado, el cual podrá ser prorrogado conforme lo convengan las partes.*

El tarjetahabiente titular podrá, en cualquier momento, dar por terminada la relación contractual, comunicando su voluntad al emisor, por escrito o por cualquier otro medio

¹⁴⁷ *Ibid.* Artículo 58 bis.

de comunicación que permita comprobar la identificación del tarjetahabiente y de la comunicación. En este caso, se tendrá por terminado el contrato inmediatamente después de recibida la comunicación de cancelación. De existir saldo a cargo del tarjetahabiente, éste deberá cancelarlo según lo convenido en el contrato o en cualquier otra forma que se pacte con el emisor, la obligación de pago permanecerá aún después de haberse comunicado la terminación del contrato.

El emisor deberá entregar un finiquito al tarjetahabiente titular al término del contrato o a la regularización de la cuenta de la tarjeta de crédito dentro de los 30 días de haberse realizado la cancelación de cualquier saldo pendiente y de los cargos que incurra. La terminación del contrato no conlleva costo o recargo alguno para el tarjetahabiente, salvo los cargos asociados a saldos morosos.

Deben quedar explícitamente indicados en el contrato los casos para que el emisor de por terminado el contrato antes del plazo. En ese caso el emisor debe avisar al tarjetahabiente con cuarenta y cinco (45) días de anticipación y el tarjetahabiente mantiene su derecho de realizar los pagos de forma ordinaria hasta cancelar su saldo, quedando obligado a pagar los intereses o cargos en los que incurra en la forma y plazo que esta ley establece.”¹⁴⁸

Respecto a este artículo es importante resaltar que el plazo es uno de los dieciocho aspectos que como mínimo deben constar en todo contrato de tarjeta de crédito, en virtud de lo regulado en el artículo 3 del decreto en mención.

Asimismo, es preciso traer a colación lo regulado en la Ley de Bancos y Grupos Financieros en el artículo 53, el cual estipula que *“En el proceso de concesión y durante la vigencia del crédito deberá observarse lo siguiente: (...) b) Toda prórroga debe ser expresa. El plazo del crédito no se entenderá prorrogado por la simple espera o el hecho de recibir abonos al principal o el pago total o parcial de los intereses vencidos. (...)”¹⁴⁹.*

¹⁴⁸ Congreso de la República. Decreto 7-2015 Ley de tarjeta de crédito. Artículo 6.

¹⁴⁹ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros. Artículo 53.

Por lo anteriormente expuesto, cabe recalcar que una vez transcurrido el plazo pactado para la vigencia del contrato, esta constituirá una causal de terminación del mismo, salvo que se pacte de forma expresa por ambas partes que se desea prorrogar el plazo, ya sea por uno de igual duración o por otro que los contratantes libremente decidan.

Asimismo, es importante resaltar la libertad que se le da al tarjetahabiente para poder rescindir el contrato de tarjeta de crédito en cualquier momento y que queda liberada de pagar cualquier suma de dinero por indemnización u otra disposición análoga, salvo que éste aún tenga pendiente el reembolso del dinero pagado por la emisora en su nombre a los establecimientos en los que éste haya adquirido bienes o servicios, en virtud de la línea de crédito puesta a su disposición, así como los intereses moratorios que pueda deberle. Es decir que lo que adeude en concepto de desembolso por parte del emisor para con terceros es lo único que la entidad emisora puede reclamarle, pero no por ningún otro concepto.

Finalmente, es preciso mencionar lo relativo al finiquito, el cual constituye una constancia de pago que el emisor deberá extender al tarjetahabiente luego de que éste haya pagado los montos adeudados, con el fin de poder comprobar que ya no existe saldo alguno entre ellos. Sin embargo, no se establece la sanción a imponer al emisor si incumple con esta obligación.

Se establece expresamente también lo relativo al contenido de la tarjeta de crédito, disponiendo que *“Las tarjetas de crédito se emitirán a nombre de una persona individual o jurídica, con carácter intransferible y deberán contener, como mínimo, la información siguiente:*

1. Nombre y espacio para la firma, cuando el titular sea persona individual; o de cualquier otro medio para la identificación del tarjetahabiente.

2. En el caso de personas jurídicas, nombre y espacio para la firma de la persona individual autorizada para su uso, o de cualquier otro medio para la identificación del tarjetahabiente.

3. Marca de la tarjeta de crédito;

4. Denominación de la institución emisora de la tarjeta de crédito
5. Mes y año de vencimiento;
6. Número asignado a la tarjeta de crédito;
7. Código o dispositivo de seguridad.
8. Códigos, claves y demás características técnicas que permitan su adecuada utilización en cajeros automáticos u otros dispositivos electrónicos, si procede.”¹⁵⁰

En el caso de tarjetas de crédito electrónicas o de cualquier otra tecnología, contendrán los elementos que disponga el emisor, quien debe proporcionar al tarjetahabiente, como mínimo, el número de tarjeta, el número de identificación personal asignado, la clave de acceso, y los códigos u otros dispositivos de seguridad.”

Antes de entrar a analizar el presente artículo, cabe indicar que se refiere al contenido de la tarjeta como tal, es decir al plástico. Se debe diferenciar del contenido del contrato de tarjeta de crédito, pues como se indicó en los primeros capítulos del presente trabajo de tesis, no son lo mismo. El contrato responde a la definición desde el punto de vista genérico, mientras que la tarjeta como tal lo hace desde el punto de vista específico¹⁵¹.

Sobre este artículo causan duda únicamente dos aspectos, a los cuales se circunscribirá el análisis. El primero de ellos es lo relativo a que la tarjeta puede estar emitida a nombre de una persona jurídica. Esto llama la atención porque se limita a indicar que deberá llevar además, el nombre y firma de la persona individual autorizada para su uso, sin indicar si es o no representante legal de la misma, por lo que se deja abierta la posibilidad de que se autorice a cualquier persona. La consideración pertinente sobre dicho aspecto es que la persona jurídica es quien realmente contrae las obligaciones frente a la entidad emisora a cuenta de otra persona que puede o no ser representante legal de dicha sociedad, con lo cual se estima que se vulnera lo relativo a que *“únicamente a los administradores o al mandatario facultado corresponde el uso de la razón social o denominación social”*¹⁵²

¹⁵⁰ Congreso de la República. Decreto 7-2015 Ley de tarjeta de crédito. Artículo 7.

¹⁵¹ Muguillo, Roberto A. *Tarjeta de Crédito. Op. Cit.* Pág. 39.

¹⁵² Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70 Código de Comercio de Guatemala. Artículo 51.

El segundo aspecto que llama la atención es lo relativo a las *tarjetas de crédito electrónicas o de cualquier otra tecnología*. La consideración que se realiza es que actualmente no existe ninguna figura llamada tarjeta de crédito electrónica; lo único que existe es la posibilidad de realizar pagos a través del internet sin tener que presentar físicamente la tarjeta, sino que basta con brindar la información sobre la misma que el establecimiento donde se adquirirán bienes o servicios requiera.

Dicho esto es importante resaltar que con ese término posiblemente los ponentes de la iniciativa que sirvió de base para la ley objeto del presente análisis, buscaron no limitarse a la regulación de la tarjeta de crédito física, sino que atendiendo a la evolución y avance de la tecnología, contemplaron la posibilidad que eventualmente esta figura pueda surgir en Guatemala. Este criterio, parece ser muy acertado porque no permitiría la involución de este medio de pago.

El artículo ocho, es el antepenúltimo artículo que forma parte del primer capítulo del decreto y regula que *“El extrafinanciamiento que conceda el emisor deberá otorgarse según indica el artículo 4 de esta ley, el extrafinanciamiento deberá formalizarse adecuadamente, previa aceptación del tarjetahabiente por medios comprobables. Para protección tanto del emisor, como del tarjetahabiente todo contrato de extrafinanciamiento deberá cumplir con lo que al respecto establezca el reglamento de esta ley.”*¹⁵³

Cabe traer a colación lo regulado en el artículo dos del decreto objeto de este análisis, en donde entre las definiciones se establece qué es el extrafinanciamiento, indicando que es: *“Línea de crédito adicional en condiciones y plazos que pueden ser distintos a la línea de crédito principal”*.

Es decir, que es un monto de crédito adicional al máximo pactado en la línea de crédito, solamente por cuestiones que la entidad emisora considere pertinentes. Como un ejemplo podría mencionarse que un tarjetahabiente solicita a la entidad emisora que le amplíe el monto máximo que éste pone a su disposición en virtud que sus gastos han

¹⁵³ Congreso de la República. Decreto 7-2015 Ley de tarjeta de crédito. Artículo 8.

aumentado, el emisor considera otorgárselo atendiendo a que el titular es solvente, realiza sus pagos al día y en ningún periodo de corte ha tenido que pagar intereses moratorios. Cabe indicar entonces que la figura del extrafinanciamiento será extraordinaria y no se dará en todas las relaciones contractuales de tarjeta de crédito.

Finalmente, es preciso esbozar que dicho artículo indica que el mismo deberá formalizarse adecuadamente, lo cual se considera es un aspecto regulado de forma muy abstracta que permite cualquier cantidad de maneras para formalizarse sin que exista un criterio o regulación generalizada. Sin embargo, luego se establece que “deberá cumplir con lo que establezca el reglamento de esta ley”, por lo que los requisitos que el extra financiamiento debe cumplir serán discrecionales del Presidente de la República que apruebe dicho reglamento en Acuerdo Gubernativo.

No obstante, se considera que debió regularse de forma más concreta brindando posibilidades como por ejemplo a través de una ampliación del contrato, o como un contrato accesorio al principal y ya posteriormente los requisitos ser ampliados por el reglamento, pero no de la manera en la que quedó aprobado finalmente este decreto.

Respecto a la reestructuración de la deuda se contempla que *“Cuando la deuda alcance el ciento cincuenta por ciento sobre el límite de crédito o cuando el tarjetahabiente considere no poder pagar en la forma programada sus obligaciones, el emisor está obligado a realizar una reestructuración de la deuda dentro de los quince días hábiles siguientes. En ambos casos no se requiere de fiador ni se generaran intereses. La cuota mensual a pagar sobre la reestructuración de la deuda, no debe exceder el veinte por ciento de los ingresos mensuales del tarjetahabiente.*

Cuando las partes acuerden un convenio de reestructuración de deuda que contenga un plan de pago, este se formalizará mediante contrato en el que se estipulen todas las condiciones, quedando sin efecto el contrato que originó la deuda del tarjetahabiente. El contrato de convenio de reestructuración debe firmarse por las partes y el tarjetahabiente recibirá una copia legible.”¹⁵⁴

¹⁵⁴ *Ibid.* Artículo 9.

Este artículo permite al tarjetahabiente poder realizar el pago de su deuda de una manera y en plazos distintos a los pactados originalmente, con lo cual podría indicarse que se está protegiendo tanto al deudor puesto que se le brinda una oportunidad más para poder cancelar el monto adeudado de forma extrajudicial, y de cara a la entidad emisora también pues permite readecuar la deuda para no verse afectado en sus finanzas y considerar una reestructuración de las amortizaciones o pagos que el tarjetahabiente vaya realizando.

Lo más importante a resaltar respecto a este artículo es que se regula que el monto de la deuda no puede exceder del ciento cincuenta por ciento del límite de crédito, lo cual protege al tarjetahabiente de endeudarse por mucho más allá de su capacidad económica, pues cabe recordar que el límite máximo del crédito no podrá exceder del doble de los ingresos de éste.

Asimismo, se indica el porcentaje máximo mensual calculado sobre los ingresos del deudor que irá siendo pagado por éste, regulando además que el contrato original de tarjeta de crédito quedará sin efecto. Sin embargo, la crítica que merece este artículo es que, si bien es cierto las políticas de reestructuración de la deuda compete analizarlas a la entidad emisora solamente, se debieron haber establecido parámetros específicos en cuanto a si la tasa de intereses puede o no aumentar y en cuántos puntos, con el único objeto de proteger al usuario, atendiendo a la lógica que indica que si no puede pagar el monto ya adeudado con una tasa de interés ya pactada, menos podrá pagar dicho monto con tasas de interés más altas. Por ello, se considera que dicho artículo queda en sus últimos términos un tanto abstracto en cuanto a lo que se regula, no logrando una vez más la protección al usuario que tanto se reclama.

Finalmente, el último artículo que forma parte de este capítulo es el concerniente a la verificación de morosidad, el cual no responde a ningún número por constituir una enmienda por adición; sin embargo debería corresponderle el número 10 y regula que *“Todos los emisores de tarjetas de crédito deberán estar interconectados entre sí, con el objeto de que previo a autorizar la emisión de una tarjeta de crédito a un*

tarjetahabiente, deberán constatar que esa persona no se encuentra morosa con ningún otro emisor de tarjeta de crédito.”¹⁵⁵

Lo regulado en este artículo ha causado diversas opiniones en varios sectores de la población, algunos indican que no debe ser aplicado puesto que vulnera la libertad de contratación y otros argumentan que es una medida correcta puesto que en la actualidad sucede que una persona no solamente debe miles de quetzales en una tarjeta sino en varias a la vez, con lo cual se ve imposibilitado de hacer frente a dichas obligaciones. Se considera que si bien es cierto la libertad de contratación es un derecho de las partes, también lo es el poder optar a comprar una vivienda o un carro o a cualquier otro bien que será adquirido generalmente mediante un préstamo, el cual no será otorgado jamás a una persona que no tiene un buen récord crediticio en tarjetas de crédito. Esta regulación va de la mano con la que contempla la evaluación de capacidad de pago.

Por tal motivo, se estima que dicha regulación es idónea y tiende a resolver cuestiones que en el contexto actual se dan y representan mayores problemas a los tarjetahabientes para poder afrontar el pago de sus deudas. Es por ello que no se considera que se vulnere el derecho a la libertad de contratación sino por el contrario protege a ambas partes, por un lado para no endeudarse con varias deudas y por el otro a no tener un cliente que no será capaz de afrontar dichos pagos. Es la dignidad humana lo que realmente se busca proteger, para no verse impedida de adquirir los bienes y servicios realmente necesarios para subsistir, lo cual no podrían hacer si están totalmente endeudados.

3.3.3. Capítulo 3: Intereses y otros cargos por servicios

Este tercer capítulo del decreto objeto del presente análisis, se compone de cuatro artículos (del 10 al 13), de los cuales dos fueron enmendados por supresión total al momento de discutir por artículos el proyecto original. Este apartado tiene por objeto principal transparentar la información contenida en el contrato de tarjeta de crédito, con

¹⁵⁵ *Ibid.* Artículo nuevo.

el objeto que el usuario pueda conocer claramente y de antemano todas las obligaciones de pago que adquiere para con el emisor, además del reembolso de la cantidad puesta a su disposición para adquirir bienes o servicios de los comercios adheridos al sistema.

De igual manera, se argumenta que la regulación actualmente vigente establece la tasa de interés se pacta libremente entre el emisor y el usuario, pero puede ser modificada por la entidad emisora en el transcurso del plazo pactado, se establece como una tasa de interés mensual y los intereses no pagados se capitalizan¹⁵⁶; esto ocasiona que la tasa pactada no sea realmente aplicada, puesto que existirá siempre una tasa real que será cobrada por el financiamiento. Ello causa un detrimento de la transparencia de la información hacia el tarjetahabiente, lo cual pretende ser evitado con las normas propuestas en el presente capítulo.

Como ya fue indicado en capítulos anteriores del presente trabajo de tesis, al Decreto 2-70 del Congreso de la República “Código de Comercio” había sido agregado el artículo 757 bis del Código de Comercio, en su oportunidad estableció lo siguiente:

"Tasa de interés por el uso y manejo de las tarjetas en general. Las entidades emisoras de las tarjetas de crédito cobrarán al tarjetahabiente cuando haga uso del financiamiento tanto en moneda nacional como extranjera o su equivalente, la tasa de interés anual promedio ponderada de las operaciones activas que cobra el Sistema Bancario Nacional y que publica periódicamente la Superintendencia de Bancos, la cual podrá incrementarse hasta un máximo de cinco puntos porcentuales (...)"¹⁵⁷.

Al respecto, como ya se indicó, la Corte de Constitucionalidad lo declaró inconstitucional, con base en el siguiente argumento.

¹⁵⁶ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70, Código de Comercio de Guatemala. **“Artículo 691.- Capitalización de intereses:** *En las obligaciones mercantiles se podrá pactar la capitalización de intereses, siempre que la tasa de interés no sobrepase la tasa promedio ponderado que apliquen los bancos en sus operaciones activas, en el período de que se trate”.*

¹⁵⁷ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70 “Código de Comercio”. Artículo 757 bis.

"Como puede apreciarse, ese artículo establece una desigualdad entre los comerciantes que se dedican a operaciones de tarjeta de crédito y todos los demás comerciantes que pueden fijar libremente los tipos de interés.

Asimismo, establece una discriminación entre los comerciantes que se dedican a operaciones de tarjeta de crédito y las entidades bancarias en sus operaciones normales de crédito, dado que éstas fijan libremente el tipo de interés con sus clientes conforme el artículo 42 de la Ley de Bancos. Inclusive discrimina a los comerciantes dedicados a operaciones de tarjetas de crédito con los particulares que realicen operaciones civiles de crédito, dado que estos últimos pueden fijar libremente el tipo de interés de sus operaciones, conforme lo establecido en el artículo 1946 del Código Civil. Esta Corte ha considerado en reiteradas oportunidades que es lícito al legislador establecer clasificaciones determinando que "en anteriores casos que este principio de igualdad hace una referencia a la universalidad de la ley, pero no prohíbe, ni se opone a dicho principio, el hecho que el legislador contemple la necesidad o conveniencia de clasificar y diferenciar situaciones distintas y darles un tratamiento diverso, siempre que tal diferencia tenga una justificación razonable de acuerdo al sistema de valores que la Constitución acoge"¹⁵⁸. Como puede apreciarse, esta Institución ha interpretado que es factible realizar determinadas clasificaciones y diferencias; sin embargo, éstas deben tener una "justificación razonable de acuerdo al sistema de valores que la Constitución acoge". En el caso bajo análisis por una parte no existe ninguna base para diferenciar las operaciones puramente comerciales entre un emisor de tarjeta de crédito y el tarjetahabiente; y por otra, tampoco existe base alguna para diferenciar las operaciones bancarias y comerciales descritas, por lo que resulta evidente que el artículo 757 bis del Decreto 2-70 adicionado por el artículo 2 del Decreto 33-2003, ambos del Congreso de la República, es violatorio al principio de igualdad ante la ley establecido en el artículo 4 ibid, además de ser violatorio al artículo 43 de la Constitución que establece la libertad de comercio, dado que interfiere en la autonomía de la voluntad de una operación puramente comercial, por lo que debe resolverse lo que en derecho corresponde (...)"¹⁵⁹.

¹⁵⁸ Corte de Constitucionalidad. Expediente 141-92. Sentencia dictada el 16/06/1992.

¹⁵⁹ Corte de Constitucionalidad. Expedientes acumulados 994-2003, 995-2003 y 1009-2003.

Sin embargo, el decreto 7-2015 regula aspectos parecidos a lo que en su momento fue declarado inconstitucional.

Se contempla la regulación de la tasa de interés por financiamiento señalando que *“La tasa de interés anual que los emisores de tarjeta de crédito apliquen a saldos en moneda nacional en concepto de financiamiento durante un mes calendario, no debe exceder el doble del último valor correspondiente a la tasa de interés anual activa promedio ponderada del sistema bancario en moneda nacional publicada por el Banco de Guatemala. En el caso de los saldos en moneda extranjera la tasa de interés anual que apliquen los emisores de tarjetas de crédito en concepto de financiamiento no debe exceder el doble del último valor correspondiente a la tasa de interés anual activa promedio ponderado del sistema bancario en moneda extranjera publicada por el Banco de Guatemala.*

Cuando proceda el cobro de intereses, estos serán calculados diariamente sobre el cálculo del capital financiado por los días en que se hubiese sido utilizado el crédito después de la fecha límite de pago.

Si el tarjetahabiente cancela su saldo o realiza un pago parcial sobre su saldo entre la última fecha límite de pago y la siguiente fecha de corte el interés por financiamiento se aplicará al saldo de los días del crédito utilizado mantenido durante ese período; el interés se aplica sobre el saldo permanente de una vez descontando el pago realizado.

El emisor no podrá realizar ningún cambio al contrato inicial sin la debida autorización del tarjetahabiente.

Los intereses por financiamiento no podrán capitalizarse en ninguna forma. No podrán cobrarse comisiones, servicios adicionales u otros cargos.”¹⁶⁰

De acuerdo a lo anterior, es menester traer a colación la definición que se propone en el Artículo 2 del presente decreto, sobre tasa de interés, indicando que es *“Porcentaje anual o su equivalente mensual, que se aplica al saldo del capital financiado, conforme lo pactado en el contrato de tarjeta de crédito, como retribución*

¹⁶⁰ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 7-2015 Ley de tarjeta de crédito. Artículo 10.

para el emisor por el uso del capital.” Es decir, que constituye el ingreso para la entidad emisora, a cambio de la cantidad de dinero puesta a disposición del tarjetahabiente.

Asimismo, cabe indicar que este artículo es el que más críticas y posturas encontradas ha tenido con relación a la aprobación de este decreto. Algunas personas que defienden la forma en que este artículo se regula argumentan que es la única manera de detener los cobros extremos y abusos cometidos por parte de las emisoras en contra de los tarjetahabientes; mientras que otros argumentan que los intereses tienen la naturaleza de proteger a los emisores sobre los riesgos que pueda implicar el uso o el mal uso del capital puesto a disposición del usuario, implica además la ganancia que obtienen los bancos por el mismo, de lo contrario se está atentando contra la libertad de mercado y libre competencia.

En relación a lo anterior, a continuación se indican algunas opiniones que expertos han vertido a los medios de comunicación en los recién pasados días. Por su parte, el ex presidente del Banco de Guatemala, Lizardo Sosa, declaró que *“Si se revisa el artículo 133 de la Carta Magna, se tiene claro que la Junta Monetaria es la que debió revisar el proyecto”*¹⁶¹ Por otro lado, Hugo Maul, director del Centro de Investigaciones Económicas Nacionales (CIEN), advirtió que *“La ley no considera los riesgos en el mercado y en la recaudación tributario. En 2013 su papel de retenedores del Impuesto al Valor Agregado (IVA) logró el cobro de cuatrocientos cincuenta y tres millones de quetzales (...)”*.¹⁶²

Asimismo, la Asociación de Emisores de Medios de Pago de Guatemala ha declarado que *“la nueva legislación hará que se tenga que cancelar alrededor de 500 mil tarjetas de varios segmentos, ya que los costos financieros, de riesgo y de operación, serán mayores a los que establece la normativa que rondará el 30%”*¹⁶³

¹⁶¹ Lix, Beatriz. “Sosa: Ley de tarjetas de crédito viola la Constitución”. El Periódico. Guatemala, 12 de noviembre del 2015. Disponible en: <http://elperiodico.com.gt/2015/11/12/economia/sosa-ley-de-tarjetas-de-credito-viola-la-constitucion/> Consultado el 22 de noviembre del 2015.

¹⁶² *Loc. Cit.*

¹⁶³ Maldonado, Joel. “Emisores de tarjetas de crédito advierten quitar beneficios”. Publinews. Guatemala, 5 de noviembre del año 2015. Disponible en: <http://www.publinews.gt/nacionales/emisores-de-tarjetas-de-credito-advierten-quitar-beneficios/Tetoke---M4YXgqf3hIQ6/> Consultado el 22 de noviembre del año 2015.

Respecto a esto cabe mencionar además que se trata de obligaciones contraídas por las partes mediante garantías distintas entre sí que pueden ser hipotecarias en el caso de préstamos comunes o simplemente fiduciarias en el caso de la tarjeta de crédito, las cuales no tienen el mismo valor, por lo que se considera que no sería correcto obligar a los emisores a establecer una tasa de interés máxima para unas y otras obligaciones.

Por el otro lado, el diputado Ronald Arango, uno de los legisladores que ha salido a defender lo regulado por el presente decreto ha manifestado reiteradamente en sus redes sociales que el decreto 7-2015 lo que busca es detener los abusos que se han dado en contra de los usuarios de tarjetas de crédito, constituyendo ese el contexto actual, en el que los emisores se han aprovechado de la falta de regulación para ocasionar que las personas se endeuden más allá de su capacidad de pago.

Actualmente la tasa de interés anual promedio ponderada de las operaciones activas que cobra el Sistema Bancario Nacional es del 13.16%¹⁶⁴, por lo que de entrar en vigencia el presente decreto la tasa de interés máxima que podría pactarse sería de 23.32%, porcentaje que podría variar de acuerdo a lo que determine el Banco de Guatemala.

De acuerdo a lo anterior, se estima que desde luego es necesario regular este medio de pago, pero sin vulnerar derechos y garantías de las partes contractuales porque una regulación no debe estar basada en conceder garantías a una sola de las partes en detrimento de los intereses de la otra, especialmente en este caso por tratarse este de un ámbito privado, específicamente el mercantil, en el que predomina el acuerdo de voluntades y reviste una singular importancia el principio de *pacta sunt servanda* (los pactos han de cumplirse).¹⁶⁵ Asimismo, es preciso recordar la sentencia de la Corte de Constitucionalidad que fue indicada anteriormente, en la cual se declaró inconstitucional un artículo del Código de Comercio que establecía un límite de interés,

¹⁶⁴ Banco de Guatemala. Comportamiento de las principales variables de la política monetaria, cambiaria y crediticia. Guatemala, 2015. Disponible en: <http://banguat.gob.gt/inc/ver.asp?id=vmc/vmc06> Consultado el 22 de noviembre del 2015.

¹⁶⁵ *Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual*. Tomo V. Argentina. Editorial Heliasta S.R.L. 1979. Pág. 5.

argumentando que el Congreso de la República no tiene la facultad constitucional para determinar qué intereses se deben aplicar y cuáles no.

Por tal razón, se considera en primer lugar que no es acertado pretender regular un aspecto que anteriormente fue expulsado del ordenamiento jurídico por inconstitucionalidad, de una manera que en el fondo busca legislar lo mismo. Si legisla en contra de ello, lo más probable es que al entrar en vigencia pueda alegarse nuevamente su inconstitucionalidad y si esta es declarada con lugar, el artículo quedaría sin vigencia dejando nuevamente un vacío legal respecto a cómo solucionar un problema que actualmente perjudica a gran parte de la población. Por ello se estima que la forma en que este decreto legisla los intereses no es del todo idónea pues no se asegura la solución de dicho problema de fondo y sin riesgos a ser objetado.

Asimismo, se considera que si bien es cierto el Estado debe velar por la protección de sus habitantes, tal y como lo indica el mandato constitucional¹⁶⁶, esta protección debe hacerse correctamente, de fondo y no únicamente con el objeto de cumplir caprichos y de forma arbitraria solamente para aparentar el cumplimiento de un deber cuando en el fondo carece de un verdadero sustento.

Se estima que la voluntad de los legisladores es noble al pretender proteger a los tarjetahabientes porque sí, es cierto que están siendo víctimas de abusos por parte de los emisores, pero no deben olvidar que el Estado de Guatemala es respetuoso de la libertad de industria y de comercio¹⁶⁷ y por ende también se debe velar por el derecho de los comerciantes representados en este caso por las entidades emisoras, o de lo contrario se estaría afectando la economía y libertad de mercado¹⁶⁸.

Por lo anteriormente expuesto, es importante indicar que en el presente trabajo de investigación se considera que no es coherente con el ordenamiento jurídico guatemalteco pretender establecer intereses máximos o mínimos, sino que la solución es la prohibición a la capitalización de intereses y a realizar cobros por comisiones u

¹⁶⁶ Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala. Artículo 2.

¹⁶⁷ *Ibid.* Artículo 43.

¹⁶⁸ *Ibid.* Artículo 130.

otros servicios que no se encuentren expresamente pactados en el contrato y que el tarjetahabiente se ve obligado a pagar porque de forma arbitraria fueron incluidos por el emisor. Estos recargos son los que se consideran leoninos.

Finalmente es importante hacer mención a la prohibición expresa de capitalizar intereses por financiamiento; pero para ello, es preciso en primer lugar indicar qué se entiende por capitalización. En la doctrina se le conoce como *anatocismo* y se da cuando los intereses vencidos y dejados de pagar por el deudor, pasan a acrecentar el capital. A partir de este momento, los intereses aumentan al realizarse un nuevo cálculo de los mismos, pues el capital se ha elevado¹⁶⁹.

El anatocismo es consecuencia directa de un pacto entre acreedor y deudor, en donde, por acuerdo de voluntades, se estipula en pagar intereses sobre intereses vencidos y no satisfechos.

Originalmente, el Código Civil¹⁷⁰ prohibía tajantemente la capitalización de intereses, permitiéndolos únicamente a las instituciones Bancarias autorizadas por la Junta Monetaria. Sin embargo, en el año de 1993, la Junta Monetaria a través de la resolución JM-801-93 del 19 de noviembre de 1993, se pronunció favorablemente respecto a la conveniencia de elevar a categoría de ley la disposición sobre que las tasas de interés se pacten libremente. Por tal virtud, el Congreso de la República de Guatemala, mediante Decreto Número 29-95, reformó varias disposiciones financieras, entre las que figura el artículo 691 del Código de Comercio, el cual a partir de dicha reforma permite la capitalización de intereses en las obligaciones mercantiles¹⁷¹, en los términos ya señalados anteriormente.

Se considera que para el tarjetahabiente esta disposición es evidentemente beneficiosa, puesto que el capital no será aumentado con el impago de intereses.

¹⁶⁹ Villegas Lara, René Arturo. *“Derecho Mercantil Guatemalteco”*. Tomo III. Guatemala. Editorial Universitaria. 2006. Sexta Edición. Pág. 31.

¹⁷⁰ Jefe de Estado de Guatemala. Decreto Ley 106, Código Civil. **“Artículo 1949.** *Queda prohibida la capitalización de intereses. Se exceptúa a las instituciones bancarias que se sujetarán a lo que sobre el particular establezca la Junta Monetaria.*”

¹⁷¹ Sigüenza Sigüenza, Gustavo. *“Código Civil Decreto- Ley 106 Concordado y Anotado”*. Guatemala. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Rafael Landívar. 2011. Segunda Edición. Pie de pág. 792. Pág. 321.

Asimismo, se estima que sí es congruente con la legislación citada, puesto que en las relaciones mercantiles y bancarias se podrá pactar la capitalización de intereses, pero puede por supuesto pactarse en contrario. Cabe hacer mención de igual forma a que esto no implica contrariedad a los principios del Derecho Mercantil y específicamente con los de presunción de onerosidad y ánimo de lucro, puesto que aunque en el caso de las tarjetas de crédito no se permitiese la capitalización de intereses, sí se cobran tasas de interés sobre el financiamiento, por lo que desde ningún punto de vista se pierde la finalidad de dichos lineamientos.

Seguidamente, el artículo 11 pretende regular lo siguiente: **“Artículo 11. Intereses por mora.** *Los intereses por mora se calcularán sobre el monto de capital en mora, de conformidad con los días en que el tarjetahabiente mantiene el saldo de capital en mora. La tasa de interés por mora será equivalente a un porcentaje sobre el saldo el cual no podrá exceder a la tasa de interés por financiamiento pactada. Estos cargos no podrán capitalizarse y sobre el monto del interés por mora no podrá aplicarse la tasa de interés. El interés por mora no se podrá seguir aplicando a partir del día que el tarjetahabiente realice el pago del saldo correspondiente.*”¹⁷²

Es menester recordar la forma en que el artículo 2 del decreto define a la tasa de interés por mora, indicando que es el *“Porcentaje anual o su equivalente mensual, que el emisor aplica sobre el saldo del capital en mora cuando el tarjetahabiente incumple con el pago mínimo en la fecha límite de pago.”*

Para poder calcular el interés por mora, será necesario que haya transcurrido ya la fecha límite de pago tanto del reembolso de la cantidad puesta a disposición del tarjetahabiente, como el interés financiero y la comisión u otros recargos pactados. Por ello, el establecer expresa y claramente la fecha de pago en el contrato es sumamente esencial, puesto que de no ser así se estaría incurriendo en vulneración a los derechos e intereses del usuario, por tener que pagar mora sin saber que ha incurrido en la misma.

¹⁷² Congreso de la República de Guatemala. Decreto 7-2015 Ley de tarjeta de crédito. Artículo 11.

De acuerdo a lo anterior, cabe resaltar lo que regula el Código de Comercio sobre la mora para las obligaciones y contratos mercantiles, el cual al efecto dispone: *“En las obligaciones y contratos mercantiles se incurre en mora, sin necesidad de requerimiento, desde el día siguiente a aquél en que se vencen o sean exigibles. Se exceptúan de lo dispuesto en este artículo los títulos de crédito y las obligaciones y contratos en que expresamente se haya pactado lo contrario”*¹⁷³.

En tal virtud, se entiende que los intereses moratorios siempre existirán en toda relación mercantil, a menos que se pacte en contrario y no habrá necesidad de hacer un previo recordatorio al deudor para que surta efectos, sino que la necesidad de pagarlos nace con el simple transcurso del plazo fijado para el cumplimiento de la obligación, en este caso en el pago de la suma respectiva. Sin embargo, cabe recordar nuevamente que para ello, señalar la fecha de pago es sumamente importante.

Finalmente es preciso indicar que la tasa a aplicar no puede ser mayor que la pactada para los intereses por financiamiento. Asimismo, en este caso también se considera idóneo regular la prohibición a capitalización de intereses, puesto que resulta inconcebible que una persona se vea obligada a pagar más por intereses que por el capital realmente utilizado. Respecto a la tasa de interés, se estiman las mismas consideraciones que fueron esbozadas para el artículo anterior.

Continuando con el análisis de la respectiva ley, como ya fue indicado, los artículos 12 y 13 contemplados originalmente por el proyecto de ley, fueron enmendados mediante supresión total al momento de que se realizara la discusión por artículos.

3.3.4. Capítulo 4: Derechos y obligaciones del emisor y del tarjetahabiente

El presente capítulo se encuentra conformado por trece artículos (del 14 al 26) de los cuales uno fue enmendado por supresión total del proyecto original al momento de entrar a su discusión por artículos. En este capítulo se indica en términos generales

¹⁷³ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70, Código de Comercio de Guatemala. Artículo 677.

cuáles serán los derechos y obligaciones a que recíprocamente se comprometen las partes contractuales.

Se establece también una norma relativa a la limitación al acceso de otras cuentas, preceptuando que *“La entidad emisora de tarjetas de crédito que administre otras cuentas del titular de la tarjeta de crédito, tiene prohibido disponer de los fondos monetarios o de ahorro del tarjetahabiente para adjudicarse en pago de las deudas que por el uso de tarjetas de crédito contraiga el tarjetahabiente, salvo cuando medie autorización expresa del tarjetahabiente o por orden judicial emanada de autoridad competente”*¹⁷⁴.

Lo regulado en este artículo pretende, en palabras más simples, que los emisores, si se trata de bancos, no pueden compensar el dinero que los tarjetahabientes les deben en virtud del contrato de tarjetas de crédito, con dinero que éstos han depositado en cuentas que han aperturado en esas mismas instituciones bancarias y que para los bancos constituyen actividades pasivas, a diferencia de las primeras que son actividades activas¹⁷⁵.

Esta medida se considera idónea puesto que aunque se trate de los mismos sujetos, constituyen relaciones jurídicas distintas y por ende una es independiente de la otra y a no ser que ya exista una demanda o bien se haya solicitado una medida precautoria de embargo de dichas cuentas, no hay razón por la cual hacerse automáticamente los pagos con el dinero de dichas cuentas.

En cuanto al comprobante de las transacciones señala que *“El emisor velará porque toda transacción generada por la adquisición de bienes, servicios o retiros de dinero en efectivo con tarjeta de crédito, registrada en el estado de cuenta, cuente con el respaldo, físico o electrónico, que compruebe el consumo del tarjetahabiente.”*¹⁷⁶

¹⁷⁴ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 7-2015 Ley de tarjeta de crédito. Artículo 14.

¹⁷⁵ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros. Artículo 41.

¹⁷⁶ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 7-2015 Ley de tarjeta de crédito. Artículo 15.

De lo anterior cabe resaltar dos aspectos. El primero de ellos es la obligación que tiene el emisor de registrar en el estado de cuenta absolutamente todo gasto o retiro de dinero en efectivo de cajeros, realizados con la tarjeta de crédito. Y el segundo, es que el emisor tiene también la obligación de conservar todo lo que sirva de respaldo para comprobar el consumo efectivamente realizado por el tarjetahabiente con la tarjeta de crédito.

Este respaldo generalmente se hace a través de los cupones de tarjeta, conocidos como *vouchers*, con los cuales se acepta la obligación de realizar el pago por el servicio o bien obtenido y es firmado por el propio usuario; la copia firmada es conservada por el comerciante afiliado para luego entregársela al emisor y otra copia sin firma es entregada al tarjetahabiente. Dicho documento debiese contener determinados requisitos que pudieron haber sido regulados expresamente en este artículo, los cuales como mínimo deberían estar contenidos en el mismo.

Relacionado íntimamente con la disposición anteriormente indicada, se busca regular lo relativo al estado de cuenta, observándose que *“El emisor deberá enviar o poner a disposición del tarjetahabiente titular, según se pacte, sin cargo alguno, un estado de cuenta a la fecha de corte, como mínimo diez (10) días antes de la fecha límite de pago. El estado de cuenta debe estar redactado con tamaño de letra tamaño 10 como mínimo y contener al menos, pero no limitado a la información siguiente:*

- 1. Identificación del emisor*
- 2. Nombre del tarjetahabiente*
- 3. Numero o identificación de la tarjeta*
- 4. Saldo a la fecha de corte*
- 5. Saldo de contado*
- 6. Pago mínimo*
- 7. Fecha de corte*
- 8. Fecha límite de pago*
- 9. Pagos realizados, los abonos del periodo, detallando los valores aplicados a capital e intereses, en los casos en que se tenga saldos acumulados con intereses.*
- 10. Balance del pago de intereses sobre saldos acumulados.*
- 11. Gastos realizados (suma total)*

12. *Tasa de interés aplicada al periodo*
13. *Intereses por mora aplicados*
14. *Otros cargos aplicados, si corresponden*
15. *Crédito disponible*
16. *Tasa de interés anual equivalente*
17. *Detalle de cada gasto o consumo realizado con la información siguiente*
 - a. *Fecha de operación*
 - b. *Fecha de consumo*
 - c. *Identificación del Afiliado, indicando el país del afiliado si este no fuera de Guatemala.*
 - d. *Monto de la transacción indicando la moneda*
 - e. *Retiros en efectivo*
18. *Premios y bonificaciones por uso de tarjeta*
19. *Cuota de seguro, si corresponde*¹⁷⁷

Este artículo reviste una singular importancia puesto que pretende que sea legislado un aspecto que en la actualidad se realiza de acuerdo con las políticas de cada emisor, en el sentido de que cada uno regula el plazo de anticipación para ponerlo en conocimiento del usuario, la forma de hacerlo y el plazo que tiene el tarjetahabiente para oponerse a cualquier cobro sin que esto implique incurrir en mora porque seguramente mientras se resuelve dicha oposición, el plazo de pago puede vencer. Este último aspecto se regula en el artículo siguiente, por lo que hasta ese momento se entrará a analizar.

La presente disposición deja al libre arbitrio de los contratantes la forma en que el estado de cuenta deba ser puesto a disposición del tarjetahabiente, pero como ejemplos se pueden mencionar los que actualmente resultan más comunes, tales como enviarlos por correo físico a la residencia registrada del tarjetahabiente, o por correo electrónico a la dirección que éste indique.

¹⁷⁷ *Ibid.* Artículo 16.

Cabe mencionar la relevancia que reviste en este caso el mantener constante actualización de datos del tarjetahabiente en la base de datos de la entidad emisora, con el objeto de evitar problemas con la recepción del estado de cuenta; porque de lo contrario, se considera que el mismo ha sido bien recibido y notificado al tarjetahabiente.

Finalmente, es preciso manifestarse con respecto al plazo, el cual reviste la importancia de establecer un periodo común y legal a todos los emisores para notificarlo a sus usuarios. Asimismo, de acuerdo a lo establecido en la Ley del Organismo Judicial¹⁷⁸, se interpretará que se trata de días hábiles, por lo que se estima que es un tiempo prudencial para poner en conocimiento del usuario el mismo.

En otra regulación se contempla también que *“El tarjetahabiente puede objetar las operaciones o cargos contenidos en el estado de cuenta, detallando los motivos de su inconformidad, aportando los documentos de que disponga y que sirvan para esclarecer el hecho si fuese factible. El emisor deberá emitir una constancia de recepción del reclamo. Por su parte, el emisor deberá corregir el error de la inconsistencia o las operaciones objetadas, o bien comunicar por escrito al tarjetahabiente la improcedencia de su inconformidad y adjuntar copia de los documentos de que disponga como prueba.*

En los casos que el tarjetahabiente realice pagos o compras por medios electrónicos o en sitios electrónicos donde el afiliado requiere de la información y claves o medios de seguridad del tarjetahabiente para procesar el pago o la compra, el comprobante deberá contener toda la información de la tarjeta de crédito que el afiliado solicita en su sitio electrónico, cualquier transacción autorizada sin los datos completos del tarjetahabiente, en particular las claves o medios de seguridad, o si el comprobante no contiene los datos completos, la objeción de la operación procederá sin cargo al tarjetahabiente.

En ningún caso el tarjetahabiente está obligado a pagar el consumo objeto de reclamo para que le sea aceptada su objeción o proceda la investigación por parte del emisor u operador. El emisor no aplicará tasa de interés o cargos por mora u otros

¹⁷⁸ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-89, Ley del Organismo Judicial. Artículo 45 “e”.

cargos al saldo bajo investigación y no inhabilitará la tarjeta de crédito, ni reducirá temporalmente el límite crédito durante la investigación. Si el emisor comprueba la improcedencia del reclamo, puede aplicar únicamente la tasa de interés al saldo del reclamo, por el plazo transcurrido entre el reclamo y la comunicación por escrito del rechazo de la objeción; este plazo no puede exceder de los cuarenta y cinco (45) días.”¹⁷⁹

Esta disposición reviste singular trascendencia en virtud de garantizar el derecho de defensa constitucional de todo tarjetahabiente, el cual busca evitar que deba pagar por gastos en los que él no incurrió. Asimismo, cabe resaltar el valor que tendrán los documentos que sean presentados para acompañar y fundamentar la oposición a dichos cobros, por lo que el usuario debe ser capaz de mantener un archivo ordenado de sus estados de cuenta así como de sus *vouchers* o demás documentos que puedan servir para probar que nunca incurrió en determinado gasto. Esta es una práctica que actualmente muy pocas personas tienen, pero que reviste gran importancia para los efectos de lo que aquí se busca regular.

De acuerdo a la redacción de dicho artículo se deduce que existe obligación por parte del tarjetahabiente de pagar el saldo no cuestionado. Asimismo, se considera que hizo falta regular el plazo con el que cuenta el tarjetahabiente para poder ejercer su derecho a objetar el estado de cuenta, puesto que no se indica nada sobre ello y deja un vacío legal que puede llegar a causar consecuencias negativas para el emisor porque podría ser utilizado como una estrategia por el deudor para no pagar y de cualquier forma al resultar infundado el reclamo, los intereses se le podrían cobrar nada más a partir de que se hizo el reclamo, por lo que no procedería por todo el tiempo antes de planteado el mismo.

La propuesta del artículo 18 busca que sea regulado un aspecto que lamentablemente ocurre muy comúnmente en Guatemala y para ello preceptúa que *“En aquellos casos en los cuales se produzca robo, hurto o extravío de la tarjeta de crédito, el tarjetahabiente deberá dar aviso al emisor para deshabilitar el uso de la tarjeta. El*

¹⁷⁹ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 7-2015 Ley de tarjeta de crédito. Artículo 17.

aviso deberá ser enviado conforme los procedimientos establecidos para el efecto por el emisor y que se dieron a conocer al tarjetahabiente. Lo anterior, sin perjuicio de presentar la denuncia correspondiente.

El emisor deberá proporcionar al tarjetahabiente el número de registro o de gestión bajo el cual quedó registrado el aviso de robo, hurto o extravío de la tarjeta de crédito. Los emisores deberán contar con infraestructura y sistemas de atención permanente que permitan a los tarjetahabientes comunicar el robo, hurto o extravío de la tarjeta de crédito para que se realice la inhabilitación correspondiente.

La reposición de la tarjeta de crédito tendrá un costo para el tarjetahabiente únicamente en el caso de extravío.

Los tarjetahabientes no asumirán el pago de los consumos, intereses, monto de interés por mora u otros cargos con posterioridad al aviso realizado en la forma anteriormente indicada, con excepción de las vinculadas a autorizaciones que fueron aprobadas al tarjetahabiente previo al referido aviso. El procedimiento de aviso y registro no tendrá ningún costo para el tarjetahabiente.”¹⁸⁰

De la anterior disposición es preciso resaltar la obligación para el emisor de contar con una estructura y un sistema de atención al cliente, de forma permanente, con el objeto de que el tarjetahabiente que haya sufrido un robo, hurto o pérdida de su tarjeta pueda avisar a la entidad con el objeto de evitar que se realicen gastos y posteriormente cobros por los mismos, en los que no ha incurrido y así evitar endeudarse por gastos ajenos.

Asimismo, aunque no se encuentre establecido expresamente en el artículo, la entidad emisora debiese indicar cuándo será repuesta la tarjeta, además de indicarle el número de gestión bajo el cual quedó registrado el aviso. Todo ello con el objeto de no perjudicar económicamente al tarjetahabiente. Se considera que debiese haberse indicado un criterio unificado sobre si para el usuario tiene un costo o no la reposición de la tarjeta y no únicamente establecer que no deberá pagar en caso de extravío porque en ese caso todos los tarjetahabientes argumentarían que fue por esa causa.

¹⁸⁰ *Ibid.* Artículo 18.

Una solución posible podría haber sido que en el primer caso no se incurriera en un costo extra pero las ulteriores veces sí, sin importar la causa, por ejemplo.

Finalmente es menester resaltar la obligación para el tarjetahabiente de presentar la denuncia respectiva ante las autoridades competentes, si en dado caso se hubiese producido un robo o hurto. Cabe mencionar que es importante que se tenga presente que no debe ser presentada antes la denuncia respectiva para poder emitir el aviso a la entidad financiera, porque ello causaría graves agravios para el usuario, pues retardaría más el proceso y podría ocasionar lo que en el fondo se busca impedir, que son los gastos ajenos al tarjetahabiente.

El siguiente artículo regula la inhabilitación, retención o retiro injustificado del instrumento de pago, señalando que *“La tarjeta de crédito que el operador u emisor inhabilite o sea retenida en los cajeros automáticos u otros medios o equipos de uso para retiro de efectivo o servicios, de manera injustificada y sin previo aviso, deberá ser restituida sin costo para el tarjetahabiente, salvo otros perjuicios ocasionados por esta medida el tarjetahabiente podrá accionar según las leyes aplicables.”*¹⁸¹

Este artículo regula por ejemplo los casos en que el usuario se ve impedido de usar su tarjeta porque se la rechazan en los establecimientos afiliados. Cabe resaltar que su derecho de accionar procede solamente si no existe causa alguna para ello y no por ejemplo cuando así está establecido en el contrato respecto a que se procederá así cuando sean realizados consumos sumamente fuertes o cuando ha incumplido con los pagos indicados. No obstante, se considera que hubiese sido idóneo regular la obligación por parte del emisor de avisar por cualquier vía cuando esta medida sea tomada, para que el tarjetahabiente esté enterado y no se vea perjudicado.

En cuanto a seguros, refiere que *“Las entidades emisoras de tarjetas de crédito deberán contratar un seguro por robo, extravío, uso no autorizado o para cobertura de*

¹⁸¹ *Ibid.* Artículo 20.

*los riesgos asociados. El emisor y tarjetahabiente podrán acordar los servicios del seguro en el contrato.*¹⁸²

Esta medida actualmente es practicada, sin embargo no es una obligación para ninguna de las dos partes, sino simplemente se le ofrece al tarjetahabiente la opción de adquirir un seguro. No obstante esta regulación lo contempla como obligatorio para los emisores. De acuerdo a esto se deduce que implica un deber para los emisores brindar este servicio y los tarjetahabientes serán libres de decidir si aplicarlo no a su tarjeta. Se estima que esta medida es correcta, pero que deja un vacío en cuanto a que debiese ser prohibido para los emisores aplicar dicho seguro automáticamente a la tarjeta, cuando debería existir previamente una autorización por parte del usuario.

También se indica que “*Serán obligaciones del tarjetahabiente las siguientes:*

- 1. Suscribir el contrato con el emisor*
- 2. Firmar de inmediato la tarjeta de crédito proporcionada, si procede,*
- 3. No divulgar las claves de acceso y resguardarlas con la debida diligencia;*
- 4. Realizar los pagos según lo estipulado en el contrato;*
- 5. Identificarse cuando utilice la tarjeta de crédito;*
- 6. Requerir los comprobantes y verificar el importe y veracidad de las transacciones y demás documentos de compra de bienes, servicios y retiros de dinero en efectivo;*
- 7. Revisar el estado de cuenta y comunicar al emisor cualquier inconformidad con el mismo dentro de los plazos establecidos;*
- 8. Velar por el correcto uso de la tarjeta de crédito;*
- 9. Indicar a la entidad emisora la forma en que desea recibir el estado de cuenta o cualquier otra información pertinente, así como informar de cualquier cambio de dirección;*
- 10. Reportar a la entidad emisora el robo, hurto o extravío de la tarjeta de crédito;*
- 11. Proporcionar al emisor la documentación e información periódica u ocasional que le requiera.*
- 12. Verificar las tasas de interés y otros cargos que pudieran ser efectuados por el emisor.*¹⁸³

¹⁸² *Ibid.* Artículo 20.

Las anteriores obligaciones no requieren mayor explicación, sino únicamente indicar que realmente se trata de obligaciones mínimas, pero dentro del contrato podrán pactarse otras obligaciones propias que deberán ser acatadas por el tarjetahabiente. Finalmente, es preciso que las obligaciones sean acatadas escrupulosamente, porque han sido así establecidas para salvaguardar los intereses propios de éste, ya que si no se cumplen en última instancia es a él a quien se afecta.

Dicho esto, cabe mencionar que en la práctica no se exige que la tarjeta sea firmada por el tarjetahabiente, y esta obligación debiese tener por finalidad que el establecimiento o persona que reciba el pago verifique que dicha firma sea la misma que se realiza en el cupón de la tarjeta o *voucher* y lo ideal sería que si no concuerdan, se llame a las autoridades y al emisor para de esa forma colaborar con la justicia y con el correcto desempeño del sistema de tarjetas de crédito.

Finalmente, en la práctica existen muchos lugares en donde no se exige la firma del *voucher* o que el tarjetahabiente se identifique, lo cual debiese ser realizado obligatoriamente para los mismos efectos ya indicados en el párrafo anterior.

El siguiente artículo regula que *“La fecha límite de pago de la tarjeta de crédito será inamovible, salvo que solicite modificarla el tarjetahabiente de común acuerdo con el emisor. Si la fecha límite coincide con un día de asueto o feriado o un día en el que emisor no puede poner a disposición los servicios para que el tarjetahabiente realice el pago correspondiente, la fecha límite de pago se corre al siguiente día hábil. En este caso no se aplicarán intereses, intereses por mora o cualquier otro cargo. El emisor no puede obligar al tarjetahabiente a realizar los pagos por medios electrónicos sin su aceptación”*.¹⁸⁴

Se considera importante regular este aspecto, especialmente en cuanto a que si el pago debe correrse al día siguiente hábil no se cobre intereses por mora, sin embargo esto aplicaría solamente si por ser asueto el banco estuviera cerrado.

¹⁸³ *Ibid.* Artículo 21.

¹⁸⁴ *Ibid.* Artículo 22.

Se regula asimismo sobre premios o bonificaciones, preceptuando que *"El emisor debe establecer la forma como se calculan o asignan, si procede, los premios o bonificaciones por el uso de la tarjeta. Los premios o bonificaciones no pueden formar parte de los servicios de la tarjeta por lo que no se puede aplicar intereses o cargos adicionales. Las premios o bonificaciones deben establecer claramente su temporalidad, si son de plazo determinado deben indicar la fecha de inicio y final y debe indicarse en el estado de cuenta o por cualquier otro medio conveniente, informando respecto al uso, canje o reclamo por parte del tarjetahabiente.*

En la publicidad para promover la contratación de tarjeta de crédito por medio de premios o bonificaciones, debe indicar el plazo de vigencia. El tarjetahabiente podrá reclamar los premios o bonificaciones en cualquier momento, aun cuando haya concluido el plazo, si la contratación de la tarjeta de crédito se realizó en el periodo indicado por la publicidad.

El tarjetahabiente podrá solicitar la entrega, uso o goce de los premios y bonificaciones en cualquier momento, previo a solicitarlos, según proceda por el tipo de premio o bonificación y esto no generará cargo alguno. El reglamento de esta ley normará lo referente a los premios o bonificaciones"¹⁸⁵

Esto se refiere como ya fue indicado anteriormente, por ejemplo a otorgar millas. Sin embargo cabe indicar que estos no son obligatorios, sino dependen de la voluntad del emisor.

Se establece asimismo que *"El emisor está obligado a publicar y mantener en su sitio electrónico comercial, información de forma fácilmente accesible y visible al público de las tasas de interés, los intereses por mora, las comisiones y otros cargos aplicables de todas las tarjetas de crédito que emite. Además debe postear de forma visible y de fácil localización para el público, en sus establecimientos, esta misma información. Las disposiciones de este artículo no limitan o eliminan cualquier otra disposición establecida en otras leyes aplicables, la Superintendencia deberá velar por el*

¹⁸⁵ *Ibid.* Artículo 23.

cumplimiento de las disposiciones que proporcionen mayor información y transparencias a las operaciones de tarjetas de crédito.

La Superintendencia de Bancos supervisará que los emisores cumplan con este artículo y caso contrario aplicará las sanciones que le facultan las leyes aplicables y el reglamento de esta ley.”¹⁸⁶

Esta regulación se relaciona con la obligación de publicidad por parte de los emisores respecto a toda la información concerniente y que forme parte de los contratos. Se hace con el fin de que las personas estén enteradas de toda la información necesaria para decidir con qué emisor desean contratar, si es que lo desean hacer. Asimismo, cabe resaltar que se establece la competencia de la Superintendencia de Bancos para supervisar a todas las entidades emisoras, sean o no bancos.

El artículo 25 fue enmendado por el pleno a través de una supresión total del contenido en el proyecto original, al momento de discutirlo por artículos.

Finalmente, el último artículo de este capítulo preceptúa lo relativo a las formas de pago, señalando que *“Las obligaciones contraídas por el tarjetahabiente pueden cancelarse por cualquier medio de pago acordado en el contrato. La fecha de realización del pago indicada en el medio o documento de pago utilizado para abonar o cancelar el saldo o efectuar el pago mínimo de la tarjeta de crédito, se considerará como la fecha efectiva del pago realizado. Si el medio o documento de pago no es ejecutable por el emisor, se considerará que el tarjetahabiente no abonó o canceló el saldo o no realizó el pago mínimo en la fecha límite de pago y queda obligado a los intereses y cargos que le correspondan previstos en esta ley.”¹⁸⁷*

Este artículo no requiere mayor análisis, por ser claro y únicamente cabría resaltar que el rechazo del cobro del medio de pago implica que éste no ha sido realizado por lo que el emisor tendrá el derecho de exigirlo.

¹⁸⁶ *Ibid.* Artículo 24.

¹⁸⁷ *Ibid.* Artículo 26.

3.3.5. Capítulo 5: Derechos y obligaciones de los afiliados

Este capítulo es significativo por el hecho de proponer la regulación de un sujeto que también forma parte del sistema de tarjetas de crédito y que a su vez, suscribe un contrato con la entidad emisora, el cual depende del contrato principal celebrado entre éste último y el tarjetahabiente, de acuerdo a lo expuesto en el capítulo uno del presente trabajo de tesis.

Se regula también el contrato entre el emisor u operador y el afiliado, indicando que *“La prestación de servicios entre el emisor u operador y el afiliado se deberá formalizar en un contrato que deberá estar redactado por lo menos con tamaño de letra Arial diez y que contendrá, como mínimo, lo siguiente:*

- 1. Objeto del contrato;*
- 2. Plazo de vigencia;*
- 3. Obligaciones y derechos de las partes;*
- 4. Marcas a aceptar y su publicidad;*
- 5. Equipo y sus condiciones para la operación de las tarjetas de crédito;*
- 6. Descripción de las comisiones y otros cargos administrativos, así como el porcentaje o el monto de cada uno;*
- 7. Procedimientos y plazos de liquidación;*
- 8. Causas de terminación del contrato.”¹⁸⁸*

En virtud que la celebración de este tipo de contratos debe constar por escrito, se proponen las anteriores consideraciones básicas y generales para que formen parte obligatoriamente de todo contrato suscrito entre el emisor de tarjetas y las entidades afiliadas. Cabe resaltar que estos requisitos representan un mínimo, más no limitan a la inclusión de otros pormenores.

Finalmente, es preciso indicar la importancia que reviste la inclusión de circunstancias básicas dentro del contrato para con la transparencia que se espera

¹⁸⁸ *Ibid.* Artículo 27.

exista en las relaciones mercantiles, para que las partes estén bien enteradas de sus derechos y obligaciones.

Asimismo, se indica que las obligaciones de los afiliados son:

- “1. Mantener en un lugar visible al público el nombre de la marca de la tarjeta de crédito que acepta, la cual deberá retirarlo cuando venza o termine el contrato con el emisor u operador;*
- 2. Exigir la identificación personal del tarjetahabiente; salvo en casos explícitamente indicados.*
- 3. Entregar una copia al tarjetahabiente del comprobante de las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito;*
- 4. Requerir la firma o identificación por los medios electrónicos disponibles del tarjetahabiente en el comprobante de la operación respectiva, cuando así lo requieran las políticas del emisor, del operador o de las marcas;*
- 5. A devolver la tarjeta de crédito al tarjetahabiente una vez efectuada la transacción,*
- 6. Las que se incluyan en otros artículos de esta ley y su reglamento”¹⁸⁹*

De todas las obligaciones anteriores se considera necesario ahondar únicamente en una de ellas, toda vez que el resto no requiere una explicación específica. Dicha obligación es la relativa a que el establecimiento comercial *“debe exigir la identificación del tarjetahabiente, salvo casos explícitamente indicados”* y la importancia de esto es que la identificación del tarjetahabiente debe ser considerada como algo obligatorio siempre, no solamente cuando el emisor así lo solicite, sino que debe ser una obligación de carácter general con el objeto de proteger los derechos del tarjetahabiente y de garantizar la seguridad del sistema operativo, de lo contrario los usuarios pueden perder confianza en el mismo, especialmente por la situación delictiva y de inseguridad que se vive en Guatemala.

Finalmente, es importante recalcar nuevamente que dichas obligaciones no son las únicas que tendrán los establecimientos afiliados, sino solamente las mínimas, puesto que en el contrato se pueden pactar además otras no contenidas en la presente

¹⁸⁹ *Ibid.* Artículo 28.

disposición. Se estima que hubiese sido apropiado incluir dentro de las obligaciones que deben ir contenidas como mínimo en el contrato, la de pagar al emisor el porcentaje por comisiones u otros cargos que éstos hayan pactado; sin embargo, puede que no haya sido considerado de esa forma porque se deja a la autonomía de su voluntad si pactarlas o no.

En cuanto a los derechos del afiliado se señalan:

- “1. Obtener del emisor u operador que corresponda, el reembolso de las ventas efectuadas con tarjetas de crédito, previamente autorizadas conforme los procedimientos u medios establecidos para el efecto, en los plazos establecidos en el contrato,*
- 2. Obtener del emisor u operador que corresponda, el pago de intereses por el reembolso de las ventas efectuadas con tarjetas de crédito, fuera del plazo establecido en el contrato.*
- 3. Obtener del emisor u operador el equipo, suministros y sistemas necesarios, para la aceptación, autorización y procesamiento de las operaciones realizadas con tarjetas de crédito, según se establezca en el contrato correspondiente;*
- 4. Recibir del emisor u operador capacitación sobre el manejo, uso, operatoria y medidas de seguridad relacionadas con tarjetas de crédito;*
- 5. Obtener del emisor u operador la instalación de los sistemas adecuados para prevenir el uso indebido de tarjetas de crédito canceladas o bloqueadas.*
- 6. No aceptar una tarjeta de crédito de un tarjetahabiente que no cumpla con lo estipulado en esta ley.*
- 7. No asumir cualquier cargo o pérdida de la venta por transacciones con tarjetas de crédito que hayan sido clonadas, falsificadas o robadas y que se compruebe que los dispositivos del emisor u operador no permiten el bloqueo o identificación inmediata.”¹⁹⁰*

Esta serie de derechos son más que todo de carácter técnico, con el objeto de evitar que se susciten obstáculos para la recepción de pago a través de tarjetas de crédito, constituyendo para la entidad emisora el mantener constantemente un buen funcionamiento del sistema operativo y realizar las actualizaciones que correspondan

¹⁹⁰ *Ibid.* Artículo 29.

con el objeto de no perjudicar la actividad comercial del afiliado como consecuencia de no ser posible realizar los cobros porque el sistema falle, o cualquier otra razón.

Estas regulaciones constituirían como ya se mencionó un gran avance legislativo, puesto que el contrato entre emisor y afiliado no se encuentra actualmente regulado y se basa únicamente en prácticas internacionales, pero al carecer de una regulación específica pueden ocurrir vulneraciones o afectaciones a los intereses de cualquier de las partes.

Finalmente y para terminar el cuarto capítulo de la ley objeto de análisis, se señalan las prohibiciones al afiliado, preceptuando que *“Los afiliados no podrán, aplicar recargos por la adquisición de bienes o servicios que el tarjetahabiente realice en su establecimiento por efectuar el pago con tarjeta de crédito, o de limitar, restringir o excluir de la compra de bienes o servicios, que el establecimiento afiliado venda con descuentos, ofertas, promociones o premios, si el tarjetahabiente efectúa el pago con tarjeta de crédito, salvo si se indica con claridad y visiblemente la restricción de pago por este medio.*

El incumplimiento de lo indicado en este artículo causará sanciones contra el afiliado por parte del emisor u operador según los términos del contrato.

El emisor debe poner a disposición los medios para recibir las denuncias de tarjetahabientes por incumplimiento de las disposiciones de este artículo o de la relación con el afiliado.

El tarjetahabiente podrá realizar el reclamo por cualquiera de estas circunstancias al emisor, esto no limita al tarjetahabiente de hacer denuncias ante entidades públicas, tal como la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor del Ministerio de Economía.”¹⁹¹

Esta prohibición se considera idónea puesto que éste es uno de los abusos que día a día sufren los tarjetahabientes en diversos establecimientos, en donde se ha vuelto una práctica cobrar el 5% o incluso el 10% sobre el valor del consumo por el solo hecho de pagar con tarjeta. Esto constituye una arbitrariedad por parte de los

¹⁹¹ *Ibid.* Artículo 30.

establecimientos comerciales que lo hacen, puesto que no debe existir desigualdad en el trato hacia los consumidores, simplemente por la forma en que éstos paguen y el hacerlo constituye una violación a sus derechos humanos, además de ser una práctica contraria a la buena fe comercial¹⁹². La prohibición a esta práctica es realmente urgente si lo que se busca es una verdadera y real protección al usuario.

La única observación negativa que se puede indicar sobre este artículo es que no se establece un listado de las sanciones que podrían ser aplicadas a estos establecimientos, por lo que quedarán al arbitrio de las emisoras.

3.3.6. Capítulo 6: Supervisión

Esta regulación surge por la necesidad que existe de que todas las entidades emisoras de tarjetas de crédito actúen bajo la supervisión y fiscalización de la Superintendencia de Bancos y no únicamente aquellas que pertenecen a un grupo financiero, porque ello causa que las entidades que no forman parte de ninguno de éstos sean tratadas de forma desigual a las que sí lo son, propiciando así consecuencias que afectan a los consumidores. Finalmente, se busca constituir un mecanismo legal que permita a la Superintendencia acceder a la información de las operaciones realizadas por los operadores de tarjeta de crédito.

Respecto a este elemento, se indica que *“Las entidades emisoras de tarjetas de crédito constituidas en el país estarán sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.”*

Respecto a esto cabe indicar que la supervisión, vigilancia e inspección de la Superintendencia no es un aspecto novedoso de este decreto, puesto que el Decreto 18-2002 del Congreso de la República “Ley de Supervisión Financiera”¹⁹³ establece que éste es el ente encargado de vigilar e inspeccionar a las entidades auxiliares del

¹⁹² Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70, Código de Comercio de Guatemala. Artículo 669.

¹⁹³ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 18-2002, Ley de Supervisión Financiera. **“Artículo 1:** *La Superintendencia de Bancos es un órgano de Banca Central, (...) y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan. (...)*”

comercio, de los bancos, aseguradoras, afianzadoras, entre otros. Pero lo que sí pretende ser regulado por primera vez de acuerdo a este artículo, es como ya se indicó, que las entidades emisoras no pertenecientes a un grupo financiero, también sean inspeccionadas y vigiladas por el mismo ente fiscalizador.

Finalmente, es preciso indicar que se considera sumamente necesario que la Superintendencia apruebe previamente todo contrato de tarjetas de crédito que sea pre redactado por la entidad emisora, con el objeto de autorizarlo o dar su visto bueno y así el tarjetahabiente pueda verificar esto en el contrato y todo aquél que no cuente con ello, pueda ser sujeto de impugnación posterior y que la entidad emisora pueda ser responsable por daños y perjuicios causados, además de otras sanciones administrativas por incumplir con ello.

De igual manera se dispone la obligación a los operadores de brindar información, indicando que *“Los operadores que presten servicios a los emisores de tarjetas de crédito que operen en el país, estarán obligados a proporcionar a la Superintendencia de Bancos la información que ésta les requiera. Así mismo, estarán obligados a permitir a la Superintendencia de Bancos el libre acceso a todas sus fuentes y sistemas de información para que ésta pueda verificar la información proporcionada por ellos mismos o por un emisor al cual le presten servicios. Esta información es confidencial.”*

Esta obligación se refiere en términos generales a que toda la información que manejen los operadores de tarjetas de crédito y que presten servicios a los emisores de tarjetas de crédito, deberá ser pública para la Superintendencia de Bancos, para que ésta pueda solicitar, verificar o corroborar cualquier información brindada por parte de los emisores. Todo ello con el objeto de que la supervisión y verificación que hace el ente fiscalizador sobre las entidades emisoras sea satisfactoria.

3.3.7. Capítulo 7: Delitos

Lo que el presente capítulo busca sea regulado es uno de los aspectos que más urgencia e importancia revisten actualmente en cuanto al uso de las tarjetas de crédito

y dicha relevancia se debe a dos aspectos: el primero de ellos es la inseguridad que impera actualmente en Guatemala; y el segundo es la falta de regulación de tipos penales específicos que permitan la captura, procesamiento y eventual condena de las personas que cometen defraudaciones mediante tarjetas de crédito y que no pueden ser castigadas, lo cual aumenta la impunidad.

Se considera que la regulación de estos tipos penales es idónea, puesto que con ello se crean tipos penales para tipificar conductas derivadas del uso indebido y/o manipulación de tarjetas de crédito, así como de la información de los tarjetahabientes, debido a que las mismas perjudican la economía nacional y los intereses de los particulares.

Aunado a esto, es importante mencionar la relación que existe con los delitos informáticos, los cuales han facilitado el ingreso ilegítimo a bases de datos o sistemas de información de emisores, operadores o afiliados, lo que ha conllevado a la utilización de datos de tarjetahabientes para la clonación de tarjetas de crédito y además a ser comercializada a nivel nacional e internacional. Es por ello que personas han sido perjudicadas con gastos excesivos en otras partes del mundo, cuando ellas nunca han salido del país.

El primero de los tipos penales cuya tipificación fue aprobada, es la clonación de tarjeta de crédito indicando que *“Comete el delito de clonación de tarjeta de crédito quien sustraiga, copie, reproduzca, grabe o altere la información contenida en la banda magnética o en el medio de identificación electrónica, óptica o de cualquier otra tecnología que posea una tarjeta de crédito. También comete este delito quien, sin causa legítima o sin consentimiento de quien esté facultado para ello, imprima o troquee mediante cualquier tecnología, un instrumento de características similares a una tarjeta de crédito.*

El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis a diez años (10) y multa de ciento cincuenta mil a quinientos mil quetzales.”¹⁹⁴

¹⁹⁴ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 7-2015 Ley de tarjeta de crédito. Artículo 33.

Cabe mencionar que esta regulación propuesta contempla varias acciones que serían consideradas delictivas y que encuadrarían en este tipo penal. Es preciso señalar que en la actualidad la clonación de tarjetas de crédito es algo que sucede cotidianamente y se realiza a través de cualquiera de las acciones indicadas; y a pesar que hasta el momento no se encuentra tipificado como un hecho delictivo, por ser cuestiones muy comunes en Guatemala, no existe dificultad para que una persona comprenda lo que la descripción anterior pretende sancionar.

No obstante lo anterior, se considera que hubiese sido oportuno plantear una definición sobre lo que debería entenderse como *“troquelar”*, pues a pesar que en la práctica se maneja ya bastante este término, por cuestiones formalistas y por la interpretación restrictiva que debe hacerse sobre las leyes penales, este concepto debiese haber sido explicado de manera más precisa.

La tipificación anterior propone que se consideren hechos delictivos concretizados de dos formas. Por una parte, todas aquellas acciones que impliquen de alguna u otra manera en términos generales copiar los datos que aparecen en la tarjeta de crédito y que son legibles, así como aquellos que se encuentren contenidos en la banda magnética, es decir la que permite que la tarjeta sea leída por los aparatos diseñados para realizar los cobros respectivos.

De la redacción del artículo se entiende que se dejó abierta la posibilidad de que conforme se vayan implementando más medios tecnológicos de identificación electrónica de la tarjeta, éstos podrán ser incluidos como tales, como lo es el caso de la reciente implementación del chip, en lugar de la banda magnética. Se estima que ello fue apropiado, puesto que tratándose de cuestiones que día con día evolucionan y se actualizan, no hubiese sido oportuno bloquear o impedir tales posibilidades, contemplando únicamente a la banda magnética como identificación electrónica de la tarjeta.

La segunda forma en que se concretizan dichas acciones es el hecho mismo de plasmar los datos obtenidos a través de las acciones indicadas en el primer párrafo del

articulado propuesto, en un soporte plástico que forme una tarjeta de crédito falsa, por no haber sido emitida por alguna de las entidades autorizadas para ello. Es decir, que la primera forma implica el mero hecho de copiar u obtener los datos de una tarjeta y de la banda magnética o chip, etcétera, sin necesariamente tener que imprimirlos en un soporte plástico; y esta segunda forma se refiere a materializar dicha copia realizada. Lo importante de comprender es que ambas formas constituirían un hecho delictivo.

Un aspecto que es contemplado en el articulado relacionado y que se considera implicaría un avance trascendental y de gran magnitud es el haber contemplado elementos tecnológicos, pues la informática constituye una de las herramientas actuales que son utilizadas por los delincuentes debido al vasto desarrollo científico tecnológico y por ende estas situaciones no podrían dejarse por un lado si son los medios que se usan para delinquir.

Finalmente, se estima necesario indicar que en cuanto a la pena que se propone aplicar por la realización de las acciones señaladas, se considera muy elevada especialmente en cuanto a la multa, y no porque los resultados no sean graves o carezcan de importancia, sino porque la sanción pecuniaria debiese oscilar entre un máximo y un mínimo que sean proporcionales entre otras cosas, a la capacidad económica del delincuente y al agravio causado, por lo que el límite mínimo debiese haber sido propuesto en términos inferiores. En cuanto a la pena de prisión, no se considera del todo inapropiada, puesto que se infiere que lo que se pretende con la misma es que ésta no pueda ser conmutable¹⁹⁵, ni sometida a los sustitutivos penales de suspensión condicional de la pena¹⁹⁶ o perdón judicial¹⁹⁷, puesto que de esa manera la conmuta podría pagarse con el dinero obtenido a través del ilícito.

El segundo tipo penal que se plantea es el aprovechamiento de tarjeta de crédito clonada, señalando que *“Comete el delito de aprovechamiento de tarjeta de crédito clonada quien, respecto de una tarjeta de crédito clonada:*

1. La adquiera, posea, detente o utilice; o,

¹⁹⁵ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 17-73, Código Penal. Artículo 50.

¹⁹⁶ *Ibid.* . Artículo 72.

¹⁹⁷ *Ibid.* Artículo 83.

2. La enajene o en cualquier forma comercialice, distribuya o introduzca al país.

*El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis a diez años y multa de ciento cincuenta mil a quinientos mil quetzales.*¹⁹⁸

Este tipo penal propuesto complementa el anterior, pero se diferencian en dos aspectos principales. El primero de ellos, implica que este tipo se refiere ya a las acciones que se puedan realizar posteriormente a haber obtenido los datos de la tarjeta clonada y materializados en otro soporte plástico, a través de la clonación misma. El segundo, se refiere a que este tipo penal lo cometería en términos generales quien utiliza o adquiera la tarjeta de crédito y con ella realice gastos o adquiera cualquier otro tipo de beneficio pecuniario, tal como el obtenido por vender la misma.

Este tipo se considera más delicado desde la perspectiva del tarjetahabiente, puesto que los usuarios deben contar con vasta información pública por parte de la Superintendencia para saber en términos precisos qué entidades tienen autorización para emitir tarjetas de crédito, puesto que de lo contrario los usuarios se encontrarían en grave exposición a caer en la conducta de adquirir, poseer o utilizar una tarjeta de crédito clonada, posiblemente sin saber que la misma lo es, pero que al no saber quiénes pueden emitir tarjetas de crédito, pudiesen ser víctimas de personas no autorizadas que se dediquen a comercializar, distribuir o emitir las mismas de forma ilegítima por no estar autorizadas para ello, cometiendo en este caso ambas el hecho ilícito, por el simple hecho de que el ordenamiento jurídico guatemalteco no exonera del cumplimiento de la ley, aún si esta se ignora¹⁹⁹.

Cabe resaltar que únicamente personas jurídicas pueden emitir tarjetas de crédito, constituidas legalmente y además haber obtenido la autorización de la Junta Monetaria, sin embargo lo descrito en el párrafo anterior en cuanto a que una persona puede recibir de buena fe una tarjeta de crédito ofrecida por una persona física, por el simple hecho de no contar con la información necesaria sobre que únicamente una persona jurídica puede expedir tarjetas de crédito. En el mismo orden de ideas, cabe

¹⁹⁸ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 7-2015 Ley de tarjeta de crédito. Artículo 34.

¹⁹⁹ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-89, Ley del Organismo Judicial. Artículo 3.

indicar que el tipo penal propuesto no distingue entre personas jurídicas o físicas, por lo que por las penas propuestas pareciera que únicamente busca regular las acciones de personas naturales, dejando de lado a las entidades que se dediquen a estas actividades sin contar con la autorización necesaria.

Por tal razón, se considera que lo correcto hubiese sido incluir de manera adicional las penas y demás consecuencias que corresponderían si las acciones descritas fueran cometidas por una persona jurídica.

En cuanto a las penas, además de lo ya indicado sobre personas jurídicas, se estima que la pena de prisión pudiese haber sido considerada en menores términos por lo esbozado anteriormente, en cuanto a personas que sin contar con la información respectiva puedan cometer el hecho ilícito, quiénes evidentemente serían delincuentes, pero la pena podría ser menor por las circunstancias ocurridas. Respecto a la pena de multa, se consideran los mismos argumentos ya esgrimidos en el análisis del tipo penal propuesto anterior.

El tercer tipo penal que se propone es la manipulación de datos de tarjeta de crédito, preceptuando que *“Comete el delito de manipulación de datos de tarjeta de crédito quien, sin autorización expresa del titular de la tarjeta de crédito o del responsable o representante legal:*

- 1. Capture, sustraiga, intercepte, copie, altere, elimine o agregue datos o información sobre tarjetahabientes, en las bases de datos o archivos propiedad de un emisor, operador o afiliado a éstos;*
- 2. Adquiera, posea, detente o utilice datos o información sobre tarjetahabientes, obtenidos de las bases de datos o archivos propiedad de un emisor, operador o afiliado a éstos;*
- 3. Enajene o en cualquier forma comercialice datos o información sobre tarjetahabientes, obtenidos de las bases de datos o archivos propiedad de un emisor, operador o afiliado a éstos;*

4. Incorpore tarjetahabientes, cuentas o registros inexistentes o consumos o cargos que no corresponden al tarjetahabiente, o modifique la cuantía de éstos en las bases de datos o archivos propiedad de un emisor, operador o afiliado a éstos.

El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis a diez años y multa de ciento cincuenta mil a quinientos mil quetzales.²⁰⁰

El presente tipo penal se distingue de los anteriores porque en éste todas las acciones involucran medios informáticos o tecnológicos, puesto que en términos generales las conductas consideradas delictivas se refieren a ingresar al sistema o base de datos de la entidad emisora, operador o afiliado, para obtener los datos de los tarjetahabientes y posteriormente comercializar con los mismos.

Es importante señalar que otra diferencia esencial con la clonación es que en ésta los datos son obtenidos directamente de la tarjeta de crédito clonada, mientras que en la manipulación de datos de tarjetas de crédito los datos se obtienen sin necesidad de la tarjeta, bastando únicamente ingresar a las bases de datos de las entidades mencionadas.

Finalmente, las penas reguladas son las mismas que en los artículos anteriores, pero en este caso se considera que las mismas sí son apropiadas a pesar de ser límites bastante altos, tanto para la de prisión como para la de multa, pero se estiman apropiadas porque este tipo penal realmente absorbe la figura del aprovechamiento de tarjeta de crédito clonada, puesto que no solamente se ingresa al sistema o base de datos ajeno sin autorización, sino que además se obtienen datos de los tarjetahabientes y además luego éstos se comercializan o utilizan, por lo que pareciese más ser una figura agravada en sí misma del tipo penal anteriormente analizado.

Asimismo, se considera de urgencia regulación puesto que la obtención de los datos de los tarjetahabientes propician el trasiego de su información a nivel nacional o incluso internacional, poniendo en peligro la seguridad e integridad de la persona, pues su nombre y demás datos pueden ser utilizados para cometer hechos delictivos en

²⁰⁰ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 7-2015 Ley de tarjeta de crédito. Artículo 35.

lugares donde sí se encuentran tipificadas estas acciones, pudiendo ocasionar agravios al tarjetahabiente. Por esa misma razón, no se consideran idóneas las penas propuestas para los tipos penales anteriores.

También se propone en la ley es delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito, disponiendo que *“Comete delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito, quien utilice una tarjeta de crédito legítimamente emitida que ha sido robada, hurtada o extraviada. El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis a diez años y multa de cincuenta a quinientos mil quetzales.”*²⁰¹

Este último tipo penal que se regula es también bastante común en Guatemala, en virtud de la situación de inseguridad que día a día soportan los guatemaltecos. Esta acción ocurre cuando un tarjetahabiente es asaltado y despojado de sus pertenencias, incluyendo su o sus tarjetas de crédito y posteriormente son utilizadas por el delincuente u otra persona para realizar gastos u obtener dinero en efectivo de cajeros automáticos.

De igual forma puede ocurrir cuando no ha sido asaltado o despojado de sus pertenencias, sino que por simple descuido o cualquier otra circunstancia las extravía y la persona o personas que las encuentran deciden utilizar la o las tarjetas para los mismos efectos indicados en el párrafo anterior.

Esta situación se relaciona estrechamente con el aviso que inmediatamente de ocurridas o conocidas estas circunstancias por el tarjetahabiente, éste debe dar a la entidad emisora, para que la o las tarjetas sean desactivadas y no puedan ser utilizadas por el delincuente.

En cuanto a las penas, se estima igualmente que son sumamente elevadas. Respecto a la de multa, se considera que el límite mínimo debió ser menor con el objeto de poder graduarlo proporcionalmente, entre otros aspectos, a la cantidad de dinero gastada u obtenida a través de cajeros automáticos, por robo, hurto o extravío. En

²⁰¹ *Ibid.* Artículo 36.

cuanto a la pena de prisión, igualmente se estima que el límite inferior debe ser menor pues en este supuesto existiría un concurso de delitos ideal²⁰² o real²⁰³, según las circunstancias, con el robo o hurto, si fuere el caso, e incluso estos dos delitos contemplan menores penas²⁰⁴, por lo que se considera que no existe proporcionalidad.

Finalmente, se contempla la creación de circunstancias agravantes específicas para estos cuatro tipos penales, si en dado caso fuesen cometidos por personas específicas. El mismo pretende preceptuar ciertas circunstancias agravantes “Se consideran circunstancias agravantes de los delitos contenidos en el presente capítulo, cuyas penas para dicho efecto serán aumentadas en una tercera parte, cuando el responsable de los mismos sea:

1. Director, gerente, ejecutivo, representante legal, administrador, funcionario, empleado o persona de confianza del propio emisor
2. Director, gerente, ejecutivo, representante legal, administrador, funcionario, empleado o persona de confianza del propio operador; o,
3. Director, gerente, ejecutivo, representante legal, administrador, factor, funcionario, empleado, propietario o persona de confianza del afiliado al propio emisor u operador.”²⁰⁵

Estas circunstancias agravantes se consideran oportunas por el cargo, confianza, acceso y facilidades que cualquiera de estas personas tiene con las tarjetas de crédito, información de los tarjetahabientes, y su relación con éstos, por lo que hacen más dañinos y dolosos los tipos penales anteriores. Sin embargo, cabe recalcar nuevamente lo esbozado conforme a los límites de las penas señaladas para los mismos en los casos anteriores, por lo que la agravante se considera oportuna, siempre y cuando se tome en cuenta lo observado sobre dichos límites.

Finalmente, el último artículo de este capítulo regula la tipificación de un nuevo tipo penal pero que busca agregar un nuevo delito al Código Penal, el cual adiciona el

²⁰² Congreso de la República de Guatemala. Decreto 17-73, Código Penal. Artículo 70.

²⁰³ *Ibid.* Artículo 69.

²⁰⁴ *Ibid.* “**Artículo 246.- Hurto:** (...) será sancionado con prisión de 1 a 6 años”. “**Artículo 251.- Robo:** Será sancionado con prisión de 3 a 12 años”.

²⁰⁵ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 7-2015 Ley de tarjeta de crédito. Artículo 37.

artículo 264 bis, regulando el delito de estafa por medio de tarjeta de crédito o débito, preceptuando que *“Comete delito de estafa por medio de tarjeta de crédito o débito quien realizare la producción, reproducción, introducción, impresión, uso o comercialización de tarjetas de crédito y débito, sin consentimiento de quien esté facultado, asimismo quien posea, distribuya o utilice tarjetas de crédito o débito con conocimiento de su falsificación.*

Comete delito de estafa quien obtenga o utilice de forma indebida, información electrónica y acceda a los equipos electromagnéticos de emisores u operadores, así como quien manipule modifique un cajero automático con el objeto de obtener los datos de los tarjetahabientes y quien obtenga o use individualmente o colectivamente la información sobre clientes u operaciones registradas por los emisores u operadores.

Quien cometiere el delito de estafa por medio de tarjeta de crédito o débito será sancionado con prisión de seis a diez años y multa de ciento cincuenta mil a quinientos mil quetzales.

Se considera que este quinto tipo penal tipificado por el decreto 7-2015 reviste singular importancia específicamente en cuanto a la parte que se refiere a alterar o modificar cajeros automáticos para obtener datos de los que los utilicen. Sin embargo se estima que la primera parte del artículo tipifica las mismas conductas ya incluidas en los delitos anteriormente indicados.

Por último se considera oportuno criticar el hecho de que algunos tipos penales se establezcan únicamente en dicha ley y otro se adicione al Código Penal. Se considera que todos debieron haberse previsto en el mismo cuerpo normativo.

3.3.8. Capítulo 8: Disposiciones finales

El último capítulo del decreto sujeto de análisis en el presente trabajo de tesis busca regular las cuestiones generales con el objeto de complementar todo lo desarrollado a lo largo del mismo y para ello propone lo que a continuación se indica.

Se regula también la aplicación de disposiciones complementarias: *“Los emisores de tarjetas de crédito que no formen parte de un grupo financiero, se registrarán*

por lo establecido en esta ley y, en lo aplicable, por la Ley de Bancos y Grupos Financieros, así como por las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria y por la Superintendencia de Bancos, que regulen a las empresas especializadas en servicios financieros que emitan tarjetas de crédito y que integran un grupo financiero.

En las materias no previstas en estas leyes y disposiciones, dichos emisores se sujetarán al Código de Comercio de Guatemala y a la legislación general de la República, en lo que les fuere aplicable.”²⁰⁶

Es manifiesta la voluntad de los legisladores que este artículo logre garantizar la igualdad entre las entidades emisoras que son instituciones Bancarias, reguladas actualmente por la Superintendencia y aquellas que no lo son. Asimismo, a modo de mencionar algunas de las disposiciones que pueden ser de aplicación supletoria son: la divulgación y publicación de información, adecuación de capital, régimen sancionatorio, medios de impugnación, entre otros.

Asimismo, fue adicionado un nuevo artículo al proyecto original de la ley el cual preceptúa que *“Los emisores deberán implementar anualmente programas de educación financiera dirigida a los tarjeta habientes, los cuales deberán contener como mínimo, objetivos, temario, personas a quienes están dirigidos, resumen de los temas, cronograma de actividades, informando oportunamente a la Superintendencia de Bancos sobre su realización.*

Sin perjuicio de lo anterior, y como un requisito para la entrega de la primera tarjeta de crédito, deberán además capacitar a la persona tarjeta habiente, sobre aspectos tales como derechos y obligaciones derivados del contrato, procedimientos de reclamos, uso y responsabilidad del crédito concedido. Llevarán un registro de las personas capacitadas”²⁰⁷.

Se estima que dicha regulación es uno de los aspectos que buscan tener incidencia en cuanto a la conciencia sobre los gastos posibles o imposibles a que puedan optar los tarjetahabientes. Es importante que las personas posean educación

²⁰⁶ *Ibid.* Artículo 39.

²⁰⁷ *Ibid.* Artículo nuevo.

para poder utilizar las tarjetas de crédito, puesto que el hecho de que permitan adquirir bienes y servicios sin necesidad de tener el dinero en efectivo, no implica que dichos bienes se estén adquiriendo de forma gratuita.

Debe existir conciencia en no gastar lo que no se tiene y es por ello que realmente se considera que la problemática actual en esta materia no es solamente culpa de los abusos de los emisores, sino de la falta de preparación de los tarjetahabientes para el uso de las mismas. No obstante cabe mencionar que estos programas no implican el fin del problema, puesto que en gran medida depende también de la voluntad de los usuarios de abstenerse a no incurrir en gastos que saben perfectamente que no podrán pagar después.

En relación con la información accesible, se indica que *“La Superintendencia de Bancos mantendrá accesible y visible al público en su sitio electrónico institucional, al menos la información siguiente: las tasas de interés, la tasa de interés por mora, las comisiones y cualquier otro cargo a las tarjetas de crédito, de forma que se facilite la comparación, por parte del público, entre las tarjetas de crédito disponibles en el mercado. La Superintendencia publicará en su sitio electrónico y en los medios de mayor circulación, de forma visible y comprensible al público, la tasa de interés anual promedio ponderada de los créditos al consumo excluyendo las operaciones de tarjeta de crédito, que aplica como componente variable de la tasa de interés variable de la tarjeta de crédito.*

*La Superintendencia velará para que los emisores de tarjetas de crédito publiquen trimestralmente en los medios de mayor circulación información referente a las tasas de interés, la tasa de interés por mora, las comisiones y cualquier otro cargo a las tarjetas de crédito que emiten, de forma comprensible al público”.*²⁰⁸

Esta disposición se relaciona estrechamente con lo regulado en el ya analizado artículo 24, los cuales como ya se indicó, tienen por objeto cumplir con la publicidad que caracteriza a los contratos de tarjetas de crédito en cuanto a informar al público sobre tasas de intereses, comisiones que se cobran, entre otras que interesen. Lo importante

²⁰⁸ *Ibid.* Artículo 40.

a recalcar en este caso es que se impone a los emisores la obligación de publicar en medios de comunicación de forma trimestral dicha información y que la Superintendencia será la encargada de velar porque esto se cumpla.

De igual forma, se adiciona otro artículo nuevo al proyecto original, relativo al acoso u hostigamiento para la cobranza, señalando que “*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 horarios 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 quienes le fían.

*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.*²⁰⁹

Este artículo es uno de los que para alcanzar el objetivo de este trabajo de investigación reviste mayor importancia, porque los cobros que los emisores realizan actualmente a sus deudores son excesivos y abusivos, llegando incluso a afectar la dignidad y el honor de las personas al colocar postes cerca de los lugares de vivienda o de trabajo de los deudores, afectando de esta manera incluso sus relaciones personales y peor aún laborales, pudiendo llegar a causar que la persona sea despedida argumentando mala fama al centro de trabajo, por ejemplo, lo cual provoca que el deudor tenga menos posibilidades de poder hacer frente a sus deudas.

²⁰⁹ *Ibid.* Artículo nuevo.

De llegar a entrar en vigencia la presente ley, se considera que este artículo sería uno de sus grandes logros en cuanto a proteger al tarjetahabiente, pues si bien es cierto éste ha incumplido con su obligación principal que consiste en realizar los pagos respectivos de sus deudas, esto no quiere decir que deba ser humillado o acosado constantemente con llamadas telefónicas o mensajes, aumentando aún más su preocupación por la forma en la que las pagará.

Esta regulación se relaciona íntimamente con la reestructuración de la deuda, puesto que se considera que el emisor podría optar por ofrecer esta opción al tarjetahabiente, en lugar de hostigarlo todo el día con cobros que éste puede encontrarse imposibilitado de asumir, con lo cual ambas partes se verían beneficiadas, puesto que por una parte el emisor obtiene el pago por amortizaciones y el deudor no se ve afectado en su dignidad y prestigio.

En el resto de disposiciones finales se plantea lo siguiente²¹⁰:

En cuanto a los reglamentos se indica que *“La Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos, deberá emitir los reglamentos necesarios para la adecuada aplicación de la presente ley.”*

Sobre esta disposición no es preciso brindar mayores explicaciones, sino únicamente recalcar que es competencia de la Junta Monetaria. Aquí se incluyen todos aquellos que se estimen pertinentes para el buen funcionamiento del sistema operativo de las tarjetas de crédito y de protección al usuario.

Igualmente, *“Se deroga el artículo 757 del Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala.”*

La importancia de esta disposición es que dicho artículo es el único que actualmente regula de forma expresa las tarjetas de crédito, por lo que si el presente decreto entra en vigencia, dicho artículo sería derogado por existir una nueva y más específica regulación.

²¹⁰ *Ibid.* Artículos 41 al 43.

Finalmente, en cuanto a la vigencia de la ley se indica que *“El presente Decreto fue declarado de urgencia nacional con el voto favorable de más de las dos terceras partes del número total de diputados que integran el Congreso de la República, aprobado en un solo debate y entrará en vigencia tres meses después de su publicación en el Diario Oficial.”*

Como ya fue indicado anteriormente, únicamente queda pendiente ser sancionado, promulgado y publicado por el Presidente de la República en Consejo de Ministros para poder entrar en vigencia.

Capítulo 4: Derecho Comparado

El Derecho comparado en el presente trabajo de investigación asume una posición elemental dentro del mismo puesto que para lograr los objetivos planteados al inicio del presente y determinar la funionalidad o no del decreto objeto de esta tesis y su viabilidad para resolver la problemática vigente en Guatemala en esta materia, se hace indispensable hacer una comparación del mismo con las regulaciones de carácter legal vigentes en otros Estados latinoamericanos que norman este tema.

Para poder lograrlo, se han seleccionado las legislaciones en materia de tarjetas de crédito de cuatro países, siendo éstos: Honduras, Panamá, Venezuela y Argentina, todos ellos latinoamericanos con el objeto que las comparaciones realizadas sean realmente una plataforma que permita determinar las ventajas, desventajas, posibles logros o falencias del decreto analizado y se adecúen al contexto guatemalteco, el cual es similar a sus análogos latinoamericanos, puesto que de realizar la comparación con legislaciones de otros continentes se considera que los resultados no serían realmente aplicables por existir mayor desarrollo, experiencia y conocimiento en la materia en los Estados más desarrollados, no adecuándose a la realidad guatemalteca.

Del examen realizado a las distintas legislaciones utilizadas para esta investigación, se determinó que los elementos a analizar sobre si se encuentran o no legislados son: las obligaciones del emisor y del tarjetahabiente, datos de la tarjeta,

contenido del contrato entre emisor y tarjetahabiente, evaluación de la capacidad de pago, sistema de información de riesgos, cobro diferencial en los establecimientos afiliados por pagar con tarjeta, tasas de interés financiero, tasas de interés moratorio, capitalización de intereses o anatocismo, comisiones y otros cargos, cláusulas nulas, estado de cuenta o resumen de operaciones, aprobación de los modelos del contrato, prohibición de hostigamiento para cobros, regulación de cajeros automáticos y delitos.

Finalmente, es importante señalar de antemano que no se realizará un análisis sobre cada legislación extranjera de los Estados que servirán de referencia para el Derecho comparado, puesto el centro del presente trabajo de tesis lo constituye el decreto 7-2015 del Congreso de la República de Guatemala, mientras que de las demás disposiciones serán expresadas e indicadas únicamente cuando se consideren pertinentes y con relación a la ley de tarjeta de crédito.

4.1. Honduras

4.1.1 Generalidades del cuerpo legal

En ese país centroamericano las tarjetas de crédito se encuentran reguladas de forma amplia y específica a partir del año 1998 con la Ley Reguladora para las Operaciones de Tarjetas de Crédito de instituciones bancarias, establecimientos comerciales u otras obligaciones en dinero, contenida en los Decretos 139-1998 y 293-98.

Dicha norma fue derogada en el año 2006, con la entrada en vigencia de la Ley de Tarjetas de Crédito contenida en el Decreto 106-2006, la cual fue aprobada por el Congreso el 30 de agosto del año 2006 y su entrada en vigencia se constituyó el día de su publicación en el Diario oficial hondureño, es decir el 23 de octubre del mismo año. Se encuentra desarrollado en 5 títulos y cada uno de éstos dividido por capítulos, formando un total de 61 artículos.

Sin embargo, en el año 2013 entró en vigencia el decreto 33-2013, el cual se compone únicamente de 3 artículos que reforman varias disposiciones del decreto 106-2006, siendo éstos: 2, 4, 5, 31, 32, 33, 36, 39, 40, 41, 49, 50 y 59.

4.1.2. Disposiciones relevantes

El primer aspecto a subrayar es el relativo a las **obligaciones de la entidad emisora**, dentro de los cuales cabe mencionar que se contempla que deberán mantener sistemas contables que indiquen los riesgos y resultados de las operaciones de sus clientes con tarjeta de crédito; de igual forma se considera que deben recibir las inconformidades que los usuarios realicen sobre el estado de cuenta que se les envíe, así como que al momento de que los tarjetahabientes presenten quejas sobre cobros diferenciados que realicen los establecimientos afiliados, los emisores deberán suspender relaciones comerciales con éstos²¹¹.

El segundo aspecto es el que se refiere a las **obligaciones del tarjetahabiente**, indicando que entre otros, deberá firmar la tarjeta de crédito al momento de recibirla y utilizarla con el respectivo cuidado, así como informar acerca de robos o pérdidas de la misma y por supuesto reembolsar los montos consumidos, más los cargos que se le cobren y hayan sido pactados²¹². La aprobación de los modelos de contratos de tarjetas de crédito, se regula que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros debe autorizar todos los modelos de éstos que las entidades emisoras pretendan celebrar con los tarjetahabientes; asimismo, una vez autorizado el modelo, debe ser publicado en cualquier periódico hondureño a costa del emisor y éstos tienen la obligación de entregar una copia del modelo de contrato aprobado a cualquier interesado que lo solicite²¹³.

El tercer aspecto abarcado es sobre el **sistema de información de riesgos**, respecto a lo cual se regula que las entidades emisoras deben cumplir brindar a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros –figura análoga a la Superintendencia de Bancos- toda la información que ésta solicite y se relacione a las operaciones sobre tarjeta de crédito²¹⁴.

El cuarto elemento que puede apreciarse es la regulación relativa a la prohibición expresa que tienen los establecimientos afiliados de tratar con diferencia o

²¹¹ Congreso Nacional de la República de Honduras. Decreto 106-2006. Artículos 38, 42, 43 y 44.

²¹² Congreso Nacional de la República de Honduras. Decreto 33-2013. Artículo 40.

²¹³ Congreso Nacional de la República de Honduras. Decreto 106-2006. Artículo 30.

²¹⁴ *Ibid.* Artículo 45.

discriminación a sus clientes que pagan con tarjeta de crédito en relación a los demás y no se les podrá cobrar ningún tipo de **recargo** por el hecho de realizar su pago de esa manera. El procedimiento para que el tarjetahabiente presente su queja llama la atención porque es una medida que se considera realmente puede disuadir esta práctica y es que el usuario presenta su queja ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, éste procede a verificar y si es así ordena a todos los emisores a desafiliar de su sistema a dicho establecimiento por el plazo de un mes. Si el emisor no obedece, será sancionado con una multa²¹⁵.

Para garantizar aún más la protección al usuario, se le otorga la facultad de poder presentar denuncia ante el Ministerio Público en una fiscalía especialmente creada para la protección al consumidor, o ante la misma Comisión Nacional de Bancos y Seguros, además de poder demandar ante los tribunales civiles²¹⁶.

El quinto aspecto que vale la pena indicar es el relativo a los **intereses**, puesto que la tasa de interés que las entidades emisoras de tarjetas de crédito pueden cobrar, se regulan de una manera que evidencia a todas luces una real protección hacia los tarjetahabientes, puesto que se indica que la tasa deberá ser establecida y regulada por el Banco Central de Honduras.

Asimismo, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros será la encargada de verificar la aplicación correcta de la tasa de interés y de sancionarlas si se hubieren excedido en el cobro y sin perjuicio de ordenarles la devolución del cobro en exceso²¹⁷. Esta protección se ve reflejada además porque se ordena a todas las emisoras a publicar en un periódico y de forma electrónica en la página de la Comisión, los primeros días de cada mes las tasas de interés anuales aplicadas al mes anterior²¹⁸. Esto garantiza la publicidad y transparencia de estos contratos.

²¹⁵ Congreso Nacional de la República de Honduras. Decreto 106-2006. Artículo 44.

²¹⁶ *Ibid.* Artículo 48.

²¹⁷ Congreso Nacional de la República de Honduras. Decreto 106-2006. Artículo 34.

²¹⁸ *Ibid.* Artículo 35.

En el mismo sentido de protección a los consumidores en materia de los intereses, se establece además la prohibición expresa a las emisoras de cobrar intereses a los tarjetahabientes que cancelen el monto total adeudado y detallado en el estado de cuenta, antes de la fecha de vencimiento de pago²¹⁹. Asimismo, se prohíbe la capitalización de intereses moratorios y la tasa para el cobro de éstos no podrá exceder del 2% anual de recargo sobre el saldo en mora, no pudiendo el monto de éstos jamás exceder el saldo principal adeudado²²⁰.

El sexto elemento es el relacionado con las **comisiones y otros cargos** cobrados por la entidad emisora y sobre esto se indica que los únicos cargos que podrán ser adeudados son los pactados de forma clara y expresa en el contrato y que hayan sido aceptados por el usuario²²¹. Respecto a esto cabe indicar que es lógico que si el cargo está establecido el interesado deberá aceptarlo por tratarse de un contrato por adhesión, sin embargo puede resaltarse que la protección radica en el hecho de que no podrán realizarse más cobros que los ahí establecidos.

El séptimo aspecto que cabe resaltar es en relación con las **cláusulas** del contrato, se contemplan una serie de éstas que de incluirse se tendrán por no puestas en virtud de ser nulas. Se contemplan específicamente ocho de ellas y una novena que deja abierta la posibilidad de incluir cualquier otra que constituya una violación o sea contraria a las leyes²²². Esto constituye un claro avance en cuanto a la protección al consumidor, pues a pesar que se le desee afectar o causar cualquier agravio, la ley contempla una tutela hacia ellos en virtud de la cual las mismas serán nulas y por lo mismo no nacen a la vida jurídica.

De igual forma se preceptúa que cualquier condición no establecida en el contrato, se deberá interpretar en el sentido más favorable al tarjetahabiente, por el mismo hecho que él no participó en su elaboración al tratarse de un contrato por adhesión. Esto constituye un aspecto que vale la pena resaltar, puesto que de esta

²¹⁹ Congreso Nacional de la República de Honduras. Decreto 33-2013. Artículo 36.

²²⁰ Congreso Nacional de la República de Honduras. Decreto 106-2006. Artículo 37.

²²¹ Congreso Nacional de la República de Honduras. Decreto 33-2013. Artículo 31 #2.

²²² *Ibid.* Artículo 31.

forma se garantiza la verdadera protección al usuario sobre cláusulas abusivas o dañinas que pudieran contenerse en el contrato.

El octavo elemento a resaltar es lo relativo al **estado de cuenta**, sobre el cual se regulan tres aspectos fundamentales: el contenido mínimo de éste, las inconformidades sobre cobros allí contenidos que puede presentar el tarjetahabiente, con indicación de los plazos y mecanismos para hacerlo y le da el carácter de título ejecutivo para poder proceder judicialmente al cobro de lo adeudado por el usuario²²³. Se considera que esta regulación es idónea para proteger a ambas partes y sin preferencias hacia ninguna.

El noveno elemento y que constituye uno de los más importantes, es la **autorización** previa que debe realizar la Comisión sobre todos los modelos de contrato que los emisores pretendan celebrar con sus clientes²²⁴, con el objeto de verificar si se cumple con los requisitos legales y con no incluir cuestiones que vulneren los derechos de ninguno de los dos contratantes.

El décimo aspecto que es menester mencionar es el relativo a la prohibición de **hostigamiento** para realizar los cobros; así pues, al reconocer que es un derecho del emisor realizar los cobros respectivos por los montos adeudados, éste puede hacerlo por cualquier medio pero bajo ciertas limitaciones, tales como que solamente se pueden realizar durante el día, en los horarios que regule la Comisión Nacional de Bancos y Seguro, no puede hacerse más de una vez por día y en ningún caso puede existir acoso u hostigamiento al momento de realizarlos.

Indica además que si transcurrido un plazo de 60 días a partir del vencimiento el tarjetahabiente no paga, el emisor puede suspender el crédito y dar por rescindido el contrato. Cabe mencionar también que se contempla la figura del aval en estos contratos, constituyendo el mismo una especie de fiador para con el tarjetahabiente y ambos serán considerados obligados de forma solidaria²²⁵.

²²³ Congreso Nacional de la República de Honduras. Decreto 106-2006. Artículos 42, 43 y 53.

²²⁴ *Ibíd.* Artículo 30

²²⁵ Congreso Nacional de la República de Honduras. Decreto 33-2013. Artículo 39.

El último aspecto que se puede resaltar es sobre los **cajeros automáticos**, indicando las características y medidas de seguridad con que éstos deben contar, plazos en los que debe dárseles mantenimiento y como un aspecto relevante se preceptúa que la carga de la prueba en todo lo relativo a cajeros automáticos la tienen los emisores²²⁶.

Finalmente, puede concluirse manifestando que la legislación hondureña en materia de tarjetas de crédito es bastante amplia, completa y refleja la implementación de una política real de protección al consumidor, lo cual se desprende de todos los aspectos contemplados que manifiestan una clara tutela hacia éstos y sus intereses. Sin embargo, carece de regulación sobre determinados aspectos que también cobran importancia pero que no se legislan de forma expresa, siendo éstos: lo relativo a los datos mínimos que debe contener la tarjeta de crédito, el contenido del contrato entre emisor y tarjetahabiente, evaluación de la capacidad de pago y delitos.

4.2. Panamá

4.2.1 Generalidades del cuerpo legal

La ley que tutela los derechos de los usuarios de las tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento, identificada como “Ley 81”, fue aprobada el 30 de diciembre del año 2009 por la Asamblea Nacional de la República de Panamá y fue promulgada el 31 de diciembre de ese mismo año. Como puede apreciarse es una normativa bastante reciente tratándose de un país que a lo largo de los últimos años se ha convertido en uno de los lugares de mayor inversión en Latinoamérica y en el centro principal económico de relación con el mundo por sus símbolos representativos: el canal de la Panamá y ser conexión en la mayor parte de vuelos aéreos.

Es un Estado en el que el uso de la tarjeta de crédito es algo cotidiano y por ende se considera tardía dicha regulación.

²²⁶ *Ibid.* Artículo 41.

Esta ley se encuentra conformada por ocho capítulos, desarrollados a lo largo de sesenta artículos, de cuyo contenido se tomarán para el presente trabajo únicamente los aspectos más relevantes.

4.2.2. Disposiciones relevantes

El primer aspecto que llama la atención sobre esta normativa es que tiene como uno de sus objetivos “*Proteger a los tarjetahabientes en sus derechos frente al sistema y operadores de tarjetas de financiamiento*”²²⁷, con lo cual resulta evidente su carácter tutelar a los tarjetahabientes.

El segundo aspecto que cabe resaltar es que se define la tarjeta de débito²²⁸, la cual en diversas ocasiones queda en un segundo plano en comparación con la tarjeta de crédito, a pesar de ser también ampliamente utilizada hoy en día y que funciona de forma similar a ésta última, con la diferencia que para que pueda ser emitida una de débito previamente debe existir un contrato de depósito a la vista entre el particular y un Banco, debitándose directa y automáticamente a los haberes de dicha cuenta bancaria, cada consumo o retiro de dinero que el usuario realice mediante la tarjeta de débito.

Cabe indicar que en cuanto a las **obligaciones del emisor y del tarjetahabiente**, se encuentra también regulado de forma amplia y no se considera necesario indicarlo puesto que abarcan todas las que fueron mencionadas en el primer capítulo del presente trabajo de investigación y para que no sean repetitivos los conceptos, se omitirá indicarlo en este caso. También regula claramente los **datos que deberá incluir la tarjeta** física así como el **contrato** a celebrar entre el emisor y el tarjetahabiente.

Es importante mencionar que se establecen las sanciones que serán impuestas a las entidades emisoras, de no cumplir con sus obligaciones o no acatar prohibiciones, siendo éstas multa o cancelación de la autorización para emitir tarjetas de crédito,

²²⁷ Asamblea Nacional de la República de Panamá. “Ley 81, que tutela los derechos de los usuarios de las tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento”. Artículo 1.

²²⁸ *Ibid.* Artículo 2, #15.

además por supuesto de las acciones que pueda entablar el tarjetahabiente por daños y perjuicios²²⁹.

El tercer aspecto a indicar es en cuanto a la **evaluación de la capacidad de pago**, indicándose que es obligación del emisor analizar previo al otorgamiento del contrato, examinar minuciosamente si el solicitante tiene capacidad económica para poder optar a adquirir una tarjeta de crédito y en proporción a ello establecer el límite de crédito máximo²³⁰. Todo ello aunque pareciera no serlo, es una protección al usuario pues de esa forma no se podrá endeudar más de lo que puede realmente pagar.

Asimismo, se regula que el límite de crédito pactado no podrá ser superior a una cantidad igual a tres veces el ingreso mensual demostrado por el tarjetahabiente, tal como lo haya informado y comprobado ante el emisor en su solicitud de contrato de crédito; sin embargo puede pactarse una cantidad determinada que el usuario puede pasar respecto al límite de crédito, pero esto será aplicable solamente si se pacta expresamente, de lo contrario el emisor será sancionado pecuniariamente²³¹.

El cuarto aspecto es el relativo al **sistema de información de riesgos**, sobre lo que cabe resaltar que se permite que celebre el contrato de tarjeta de crédito en calidad de emisor, toda empresa que se dedique al otorgamiento de líneas de crédito para la adquisición de bienes, servicios y dinero en efectivo; quedando obligado a informar a la Unidad de Análisis Financiero²³² dichas operaciones con el objeto de facilitar la fiscalización y control sobre las mismas.

El quinto elemento a señalar es sobre la prohibición expresa hacia los establecimientos afiliados de realizar cobros mayores por los bienes o servicios adquiridos con tarjeta de crédito por el simple hecho de hacerlo mediante este medio de pago, es decir a hacer **cobros diferenciados**²³³. Sin embargo, no se indica cuál es el

²²⁹ *Ibíd.* Artículo 50.

²³⁰ *Ibíd.* Artículo 18.

²³¹ *Ibíd.* Artículo 18.

²³² *Ibíd.* Artículo 7.

²³³ *Ibíd.* Artículo 29.

procedimiento que el tarjetahabiente debe llevar a cabo para quejarse sobre esto y no ser afectado en sus derechos.

El sexto elemento es en cuanto a la **tasa de interés**, se indica que los emisores podrán fijarla libremente²³⁴, con el único requisito de ser indicado de forma clara en los estados de cuenta, en el contrato y en anuncios publicitarios. De igual forma se prohíbe modificar la misma sin un aviso previo que deberá aparecer en el estado de cuenta del mes anterior a que cobre vigencia la misma, y que durante el primer año de vigencia del contrato no podrá aplicarse modificación alguna.

Se considera que el único medio de protección al consumidor en este caso es el derecho que tiene de dar por terminado el contrato dentro del primer año de vigencia, puesto que durante el mismo no pueden hacerse efectivos los aumentos a la tasa de interés.

Se incluyen también cargos por exceder el límite de crédito concedido, los cuales podrán ser aplicados únicamente cuando se haya pactado en el contrato esta posibilidad²³⁵. Asimismo, se contempla el cobro de cargos por morosidad, los cuales serán cobrados únicamente si no se ha pagado el mínimo pactado, a la fecha de corte, y este cargo jamás podrá ser mayor que el monto sobre el cual se calcula.

El séptimo elemento es lo relacionado a las **comisiones y otros cargos**, solamente se regula la posibilidad de cobrar cargos por mora²³⁶, con lo cual podría indicarse que realmente se refieren a un interés moratorio, no regulando ningún otro tipo de cobro, con lo cual se considera que lo deja al libre arbitrio de los contratantes.

El octavo aspecto a resaltar es que se enumeran ciertas **cláusulas** que de ser incluidas en el contrato se tendrán por nulas. Asimismo, se establece la prohibición a todos los establecimientos comerciales que cobren recargo por pagar con tarjeta, diferenciando así a sus clientes que pagan así de los que lo hacen con cualquier otro

²³⁴ *Ibíd.* Artículo 19.

²³⁵ *Ibíd.* Artículo 20.

²³⁶ *Ibíd.* Artículo 20.

medio de pago²³⁷, sin embargo no se indica la sanción en que incurrirían si así lo hiciesen. De la misma manera se prohíbe a los afiliados establecer montos mínimos para poder pagar con tarjetas de crédito, incurriendo en una sanción determinada si así lo hicieren²³⁸.

Asimismo se regula un elemento que actualmente reviste singular importancia y es el de los pagos que se realicen a través de internet, indicando que el tarjetahabiente es el responsable del uso que le dé a la tarjeta en el ámbito electrónico, quedando el emisor únicamente responsable de indicar en el estado de cuenta de forma detallada los consumos realizados por internet, así como la página en la que dicho gasto ocurrió²³⁹.

El noveno aspecto a indicar es que se regula el contenido mínimo del **estado de cuenta** o resumen de operaciones, indicando también el plazo y procedimiento a llevarse a cabo para que los tarjetahabientes puedan plantear sus inconformidades con supuestos cobros y la forma en la que el emisor debe proceder²⁴⁰.

El décimo aspecto a recalcar es que se impone a las entidades emisoras la obligación de que todos los modelos de contrato de tarjeta de crédito pre redactados deben ser revisados y **aprobados** previamente por la Superintendencia en el caso que el emisor sea un Banco, y en los demás casos por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia²⁴¹ –equivalente a la Diaco en Guatemala-. Dicho esto se puede apreciar que se marca una diferencia entre si la entidad emisora es un Banco o no, lo cual se considera podría causar desigualdad entre las obligaciones y derechos contenidas en uno y otro contrato.

El décimo primer aspecto que vale la pena indicar es lo relativo a la regulación de los **cajeros automáticos**, la cual no es nada amplia y únicamente se indica la

²³⁷ *Ibíd.* Artículo 29.

²³⁸ *Ibíd.* Artículo 49.

²³⁹ *Ibíd.* Artículos 43, 45 y 46.

²⁴⁰ *Ibíd.* Artículos 30-32, 35.

²⁴¹ *Ibíd.* Artículo 10, #4.

posibilidad de obtener efectivo mediante éstos²⁴², más no entra a profundizar sobre la forma de realizar mantenimientos, los reclamos que se puedan tener sobre las operaciones realizadas con el mismo, entre otros elementos.

A modo de conclusión puede manifestarse que la legislación panameña en materia de tarjetas de crédito es bastante completa y refleja su interés por proteger al usuario y combatir el blanqueo de capitales. Sin embargo, deja de lado la regulación sobre ciertos aspectos que también son importantes y valdría la pena legislar, tales como lo relativo a la capitalización de intereses y las prohibiciones sobre prácticas de hostigamiento para cobrar los adeudos.

4.2.3. Ley 14 que adopta el Código Penal

Primeramente es preciso indicar que esta ley es el equivalente al Código Penal de la República de Guatemala. Fue aprobada el 4 de abril del año 2007 por la Asamblea Nacional de la República de Panamá y su importancia para el presente trabajo de tesis radica en que dentro de su capítulo nueve denominado “Delitos cometidos con cheques y tarjetas de crédito”, se tipifica en el artículo 281 lo siguiente: *“Quien ilícitamente haga uso de una tarjeta de crédito o de débito no expedida en su favor será sancionado con pena de cuatro a seis años de prisión.*

La misma pena se aplicará a quien:

- 1. Haga uso de una tarjeta alterada, falsificada o clonada, o altere una tarjeta de crédito o de débito expedida por quien tiene la facultad para concederla.*
- 2. Fabrique indebidamente una tarjeta de crédito o de débito.*
- 3. Traspase con fines ilícitos, a cualquier título, una tarjeta de crédito o de débito expedida en favor de otra persona.*

Cuando alguna de las conductas anteriores sea realizada por persona que forme parte de una organización criminal, nacional o internacional, la pena será de cinco a diez años de prisión.

De acuerdo a esto puede observarse que la legislación panameña no solamente buscó regular la emisión, uso y demás disposiciones concernientes a la tarjeta de

²⁴² *Ibíd.* Artículo. 15 #3.

crédito, sino que además creó un tipo penal en el que encuadra la conducta de las personas que hagan un mal uso de las tarjetas de crédito o débito o las destinen a fines ilícitos. Esto constituye también un avance de importante trascendencia para ese Estado.

4.3. Venezuela

4.3.1 Generalidades del cuerpo legal

En Venezuela las tarjetas de crédito se encuentran reguladas en la “Ley de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamientos o pago electrónico”, aprobada el 4 de septiembre del año 2008 por la Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Esta ley se encuentra dividida en títulos y capítulos y un total de sesenta y cinco artículos.

4.3.2. Disposiciones relevantes

El primero de los aspectos sobre la legislación venezolana en materia de tarjetas de crédito es que las entidades emisoras, sean éstas Bancos o no, se encuentran supervisadas y deben ser autorizadas por la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras.

El primer aspecto que vale la pena resaltar es que en cuanto a las **obligaciones** del emisor y del tarjetahabiente, se dedican capítulos enteros para ello, dejando de forma clara qué corresponde y qué no hacer o dar a cada una de las partes²⁴³.

El segundo aspecto de los que interesan es el **sistema de información de riesgos**, lo cual se encuentra regulado indicando que entre las obligaciones de la entidad emisora, debe enviar a la Superintendencia mensualmente informes sobre los contratos de tarjeta de crédito que autoricen y la situación en la que se encuentran los mismos²⁴⁴.

²⁴³ Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Ley de Tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamientos o pago”. Título 2, capítulos 1, 2 y 5.

²⁴⁴ *Ibíd.* Artículo 46.

El tercer aspecto que contempla es lo relativo a la prohibición que se dirige a los establecimientos comerciales de realizar **cobros diferenciales** por pagar con tarjeta de crédito o adoptar medidas que creen discriminación entre los usuarios por la forma en que éstos paguen, indicándose únicamente como una prohibición al afiliado²⁴⁵, pero no se regula el procedimiento que debe seguir el tarjetahabiente para quejarse sobre estas prácticas ni tampoco la sanción que correspondería al comerciante por llevarlas a cabo.

El cuarto elemento importante es sobre las **tasas de interés**, sobre lo cual se indica que ésta será pactada libremente por las partes, pero sin rebasar los límites establecidos en los reglamentos que dicte la Superintendencia. En cuanto al contrato, el emisor únicamente tiene la obligación de establecer de forma clara cuál será el método para calcular los intereses a pagar y que éstos sean conocidos de antemano por el tarjetahabiente²⁴⁶.

No obstante, más adelante se establece que el Banco Central de Venezuela fijará mensualmente la tasa de interés financiera y moratoria máxima para el financiamiento de tarjetas de crédito, que puede ser pactado en un contrato de tarjeta de crédito²⁴⁷, así como que es el ente encargado también fijar las **comisiones**, tarifas o recargos por servicios que genere el uso de tarjeta de crédito, débito y demás tarjetas de financiamiento o pago, electrónico, además de fijar la tasa de descuento o comisión del comercio; ello denota el sistema político socialista que impera en Venezuela, al limitar la voluntad bancaria y de los demás emisores.

Asimismo, se establece la prohibición a los emisores respecto a **capitalizar intereses** y que si llegaran a hacerlo serán sancionados por la Superintendencia, sin perjuicio de devolver los montos cobrados en exceso²⁴⁸. Se prohíbe también cobrar comisiones por mantenimiento o emisión de la tarjeta de crédito, o por el estado de cuenta.

²⁴⁵ *Ibíd.* Artículo 25 #4.

²⁴⁶ *Ibíd.* Artículo 9.

²⁴⁷ *Ibíd.* Artículo 45.

²⁴⁸ *Ibíd.* Artículo 5 y 18.

El quinto aspecto que cabe resaltar es lo relativo al **estado de cuenta**, el cual debe entregar el emisor al tarjetahabiente deberá contener ciertos requisitos que serán regulados igualmente por la Superintendencia en normativa especializada²⁴⁹. Con ello puede apreciarse que la legislación deja al arbitrio de la Superintendencia varios aspectos que son relevantes dentro de este contrato, causando que los mismos varíen cada vez que las autoridades de la Superintendencia cambien y además no se produce un marco legal real que deba ser respetado por las emisoras.

El sexto aspecto se refiere a la prohibición expresa que se plantea para los emisores de realizar cobros mediante **hostigamiento** y prácticas abusivas o denigrantes²⁵⁰; no obstante, no se indica la sanción que se les impondría ni el medio con el que cuentan los tarjetahabientes para quejarse de estas actitudes.

El séptimo elemento preceptuado en la legislación venezolana que cabe la pena resaltar es que se establece una regulación bastante completa respecto a los **cajeros automáticos**, indicando las medidas de seguridad que estos deben incluir, así como las formas de mantenimiento y forma de deducir responsabilidades en el caso de que éstos no funcionen. Llama la atención por no encontrarse regulado en ninguna de las otras legislaciones objeto de este análisis, la obligación de las emisoras para colocar dispensadores de dinero o cajeros automáticos o electrónicos a la disposición de las personas con discapacidad visual y física²⁵¹.

Otro aspecto no regulado en las otras legislaciones es que cualquier en conflicto que surja entre emisor y tarjetahabiente, el emisor será quien tenga la carga de la prueba; asimismo, en caso de robo o hurto de la tarjeta es dicha institución quien tiene la obligación de poner la denuncia ante el Ministerio Público, por ser la tarjeta de su propiedad²⁵².

A modo de conclusión, se puede establecer que la legislación venezolana en materia de tarjetas de crédito contiene ciertos aspectos no contemplados en las otras

²⁴⁹ *Ibíd.* Artículo 10.

²⁵⁰ *Ibíd.* Artículo 58.

²⁵¹ *Ibíd.* Artículo 21.

²⁵² *Ibíd.* Artículo 50.

legislaciones y que revisten importancia para buscar soluciones a las exigencias de los usuarios; sin embargo también existen falencias en cuanto a que no se regulan otros aspectos igualmente importantes, tales como establecer los datos que debe contener la tarjeta de crédito, el contenido básico del contrato entre emisor y tarjetahabiente, evaluación de la capacidad de pago y cláusulas que se tendrían por nulas si llegaren a incluirse dentro del negocio. Principalmente se observan las amplias limitaciones establecidas a las entidades financieras, con lo cual se vulnera el libre mercado y ello refleja el socialismo venezolano.

4.3.3. De la Ley Especial contra los Delitos Informáticos

Esta ley fue aprobada el 4 de septiembre del año 2001 por la Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela y como su nombre lo indica, tipifica específicamente delitos que se relacionan con la informática y medios electrónicos relacionados.

Respecto a delitos con tarjetas de crédito se contempla el manejo fraudulento de tarjetas inteligentes o instrumentos análogos, señalando que *“que toda persona que por cualquier medio cree, capture, grabe, copie, altere, duplique o elimine la data o información contenidas en una tarjeta inteligente o en cualquier instrumento destinado a los mismos fines; o la persona que, mediante cualquier uso indebido de tecnologías de información, cree, capture, duplique o altere la data o información en un sistema, con el objeto de incorporar usuarios, cuentas, registros o consumos inexistentes o modifique la cuantía de éstos, será penada con prisión de cinco a diez años y multa de quinientas a mil unidades tributarias.*

*En la misma pena incurrirá quien, sin haber tomado parte en los hechos anteriores, adquiera, comercialice, posea, distribuya, venda o realice cualquier tipo de intermediación de tarjetas inteligentes o instrumentos destinados al mismo fin, o de la data o información contenidas en ellos o en un sistema”.*²⁵³

Es decir que en términos generales se tipifica la clonación, copia, emisión sin autorización de tarjetas de crédito, uso o venta de tarjetas copiadas o clonadas.

²⁵³ Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Ley especial contra los delitos informáticos. Artículo 16.

También se regula la apropiación de tarjetas inteligentes o instrumentos análogos, indicando que *“quien se apropie de una tarjeta inteligente o instrumento destinado a los mismos fines, que se haya perdido, extraviado o que haya sido entregado por equivocación, con el fin de retenerlo, usarlo, venderlo o transferirlo a una persona distinta del usuario autorizado o entidad emisora, será penado con prisión de uno a cinco años y multa de diez a cincuenta unidades tributarias. La misma pena se impondrá a quien adquiera o reciba la tarjeta o instrumento a que se refiere el presente artículo.”*²⁵⁴

Tipifica en términos generales el hecho de apropiarse, usar o vender una tarjeta de crédito emitida legalmente, que fue robada o extraviada.

Asimismo normaliza la posesión de equipo para falsificaciones, preceptuando que *“todo aquel que sin estar debidamente autorizado para emitir, fabricar o distribuir tarjetas inteligentes o instrumentos análogos, reciba, adquiera, posea, transfiera, comercialice, distribuya, venda, controle o custodie cualquier equipo de fabricación de tarjetas inteligentes o de instrumentos destinados a los mismos fines, o cualquier equipo o componente que capture, grabe, copie o transmita la data o información de dichas tarjetas o instrumentos, será penado con prisión de tres a seis años y multa de trescientas a seiscientas unidades tributarias.”*²⁵⁵

Se refiere a que será penada toda persona que emita o distribuya tarjetas de crédito, sin contar con la autorización legal de la entidad correspondiente para hacerlo. Con esta regulación de tipos penales puede observarse un compromiso por parte de la República de Venezuela de complementar la regulación específica en materia de tarjetas de crédito y castigar a las personas que cometan actos delictivos a través de este instrumento de pago.

4.4. Argentina

4.4.1 Generalidades del cuerpo legal

²⁵⁴ *Ibid.* Artículo 17.

²⁵⁵ *Ibid.* Artículo 19.

La ley de tarjetas de crédito, identificada como Ley 25.065 emitida por el Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, fue sancionada el 7 de diciembre de 1998 y entró en vigencia en el año de 1999.

Se encuentra dividida en cuatro títulos conformados por capítulos, formando un total de 58 artículos. El primer título regula la relación contractual entre el emisor con el tarjetahabiente. El segundo normaliza las relaciones entre el emisor y los establecimientos afiliados o proveedores. El tercero, el cobro ejecutivo de los cargos impagados que pudieran existir en cualquiera de las relaciones del sistema; y finalmente el cuarto título contiene las disposiciones comunes.

4.4.2. Disposiciones relevantes

El primer aspecto que llama la atención de este cuerpo legal es que se indican de forma clara las **obligaciones** tanto para el emisor como para el tarjetahabiente. Sin embargo, llama la atención que en cuanto a las emisoras se refiere más a las obligaciones para con los establecimientos afiliados y no tanto para con los usuarios²⁵⁶.

El segundo aspecto es que se establece claramente la información que debe contener la **tarjeta de crédito**, así como los requisitos²⁵⁷ que deben contener el **contrato** entre emisor y tarjetahabiente. Asimismo, más adelante se establece que si alguno de los requisitos indicados expresamente en la ley fuera omitido de la redacción del contrato, supone como consecuencia que el emisor pierde el derecho de demandar por la vía ejecutiva el cobro de lo adeudado por el titular de la tarjeta²⁵⁸.

Aunado a esto, se indican una serie de condiciones²⁵⁹ que se deben cumplir, para que este acuerdo sea válido, siendo éstas que debe ser redactado en varios ejemplares para entregar copia del mismo al tarjetahabiente y al fiador del titular, además deberá ser claro y con tipografía legible, las cláusulas que generen

²⁵⁶ Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina. Ley 25.065 “Ley de Tarjeta de Crédito. Artículo 32 y 33.

²⁵⁷ *Ibid.* Artículo 6.

²⁵⁸ *Ibid.* Artículo 41 b.

²⁵⁹ *Ibid.* Artículo 7.

obligaciones al titular de la tarjeta serán destacados o subrayados y deben ser autorizados y registrados por la autoridad respectiva.

El tercer elemento es lo relativo al **sistema de información de riesgos**, donde se indica en primer lugar la discreción que deben guardar los emisores respecto a los datos de sus clientes, pero por el otro lado se indica que deben enviar informes sobre los contratos y la situación de los mismos mensualmente a la entidad del Estado respectiva²⁶⁰.

El cuarto aspecto que se menciona es la prohibición hacia los establecimientos afiliados de hacer **cobros diferenciados** por el simple hecho de pagar con tarjeta de crédito, sin embargo no se indica la sanción a imponer ni la forma en que el tarjetahabiente puede quejarse de esta conducta²⁶¹.

El quinto elemento se refiere a los **intereses financieros**, también llamados compensatorios, se establece que si la entidad emisora es un banco, la tasa no podrá exceder del 25% a la tasa que éste aplique a las operaciones de préstamos personales en moneda corriente para sus clientes; y si se trata de una entidad no bancaria, no podrá exceder de 25% al promedio de tasas del sistema para operaciones de préstamos personales publicados del 1 al 5 de cada mes por el Banco Central de Argentina. Asimismo se contempla la obligación que tiene la emisora de exhibir al público la tasa de financiación aplicada al sistema de tarjetas de crédito.²⁶² Estos intereses no podrán ser cobrados si el pago del mínimo pactado fuese cancelado antes de la fecha de vencimiento.

También se contemplan los llamados **intereses punitivos**, conocidos también como moratorios, los cuales no podrán superar más del 50% a la efectivamente aplicada en concepto de interés financiero; y éstos no podrán ser **capitalizados** por

²⁶⁰ *Ibid.* Artículos 53 y 54.

²⁶¹ *Ibid.* Artículo 37 "c".

²⁶² *Ibid.* Artículo 16.

ningún motivo²⁶³. También se indica que las comisiones deberán ser expresadas claramente en el contrato y no podrán ser exigidas más que las allí indicadas²⁶⁴.

El sexto aspecto que vale la pena resaltar es que se presentan diez **cláusulas** que de ser incluidas dentro del contrato serán nulas y en términos generales se refieren a cualquier forma de renuncia o vulneración de los derechos del titular, o que impliquen el pago de emolumentos adicionales, o que impliquen derechos únicamente para el emisor, o bien que no hayan sido autorizadas por la autoridad respectiva²⁶⁵.

El séptimo aspecto interesante es lo relativo al **estado de cuenta**, también llamado resumen, debe ser enviado mensualmente al titular y debe contener diecisiete requisitos establecidos de forma expresa en la ley²⁶⁶, pues lo que se busca es que sea escrupulosamente detallado para que el tarjetahabiente pueda verificarlo claramente. Asimismo, este deberá ser notificado al titular, sin excepción alguna y sin importar lo que se haya pactado en el contrato, al menos cinco días antes a que venza el pago; se contempla igualmente que el emisor debe contar con una línea de atención al cliente para que el estado de cuenta pueda ser consultado de esa forma²⁶⁷.

Se regula también un procedimiento específico con plazos, para que el tarjetahabiente pueda oponerse a cobros no causados realmente por él²⁶⁸.

El octavo aspecto que se regula es quién será la autoridad a cargo de la vigilancia y fiscalización de las emisoras, así como la **aprobación** que debe hacer de los contratos pre redactados previamente a que sean suscritos entre las partes. También regula las sanciones a imponer si en dado caso incurren en alguna vulneración a lo contenido en la ley en mención.²⁶⁹.

²⁶³ *Ibid.* Artículo 18.

²⁶⁴ *Ibid.* Artículo 6°h°.

²⁶⁵ *Ibid.* Artículo 14.

²⁶⁶ *Ibid.* Artículo 23.

²⁶⁷ *Ibid.* Artículo 25.

²⁶⁸ *Ibid.* Capítulo 10, título 1.

²⁶⁹ *Ibid.* Artículos 7 “d”, 38 y 50

A modo de conclusión, se manifiesta que la regulación argentina contempla regulaciones que son importantes para el buen funcionamiento del sistema de tarjetas de crédito y también se infiere una real protección al consumidor y a los establecimientos afiliados, considerándose que es una legislación realmente equitativa para con los contratantes. Contempla elementos no regulados en las otras legislaciones tales como la relación entre emisor y establecimientos afiliados²⁷⁰, así como los mecanismos procesales para que las partes dilucidan sus diferencias. Sin embargo, deja de lado ciertos aspectos que se consideran deberían ser regulados, tales como la evaluación de capacidad de pago a los solicitantes, prohibiciones de cobros mediante hostigamiento, regulación sobre cajeros automáticos y delitos.

Capítulo 5: Presentación, discusión y análisis de resultados

5.1. Resultados de la investigación

La investigación realizada en la presente tesis consistió en evaluar el decreto 7-2015 del Congreso, considerando las regulaciones que contempla para luego analizar los efectos que ocasionaría su vigencia en Guatemala, tomando en cuenta resoluciones anteriores de la Corte de Constitucionalidad como la antes referida, así como la legislación sobre dicho contrato y de protección a los usuarios que aunque escasa, existe en el país.

Todo ello con el objeto de determinar si sus regulaciones son idóneas para realmente solventar las quejas de los usuarios, sin afectar ni limitar la libertad comercial y mercantil de las entidades emisoras, las cuales generalmente serán Bancos. Es decir pues, que lo realmente interesante fue establecer si contiene normas equitativas que beneficien a ambas partes, sin que dichos beneficios consistan en grandes limitaciones o afectaciones a los intereses de la otra parte contractual.

Luego de realizar el análisis de dicho decreto, se procedió a examinar las legislaciones de otros países latinoamericanos con el objetivo de establecer qué regulan y qué no, y de eso qué podría haber sido implementado igualmente en

²⁷⁰ *Ibid.* Artículo 37 d.

Guatemala y ya se encuentra contenido en la ley y qué no se encuentra contenido, pero hubiera valido la pena su inclusión dentro del mismo.

De lo anteriormente expuesto se deriva que las tarjetas de crédito son una forma de pagar bienes adquiridos o servicios recibidos sin tener que sufragarlo al contado, es decir con billetes o monedas de curso legal. Por esta razón, es que ha alcanzado un evidente desarrollo y aceptación a nivel mundial, lo cual ha obligado a los Estados a regular dicho contrato con el objetivo de establecer los parámetros para la autorización a las entidades que deseen convertirse en emisoras de tarjetas, así como los pormenores de la prestación del servicio para el uso de las mismas y las limitaciones en cuanto a su uso, cobro y demás derechos de las partes.

Para poder evaluar la situación jurídica de Guatemala en cuestión de tarjetas de crédito, fue preciso ubicar las leyes que plantean una regulación al respecto, obteniendo como único resultado un artículo del Código de Comercio, el cual fue anteriormente relacionado. Ahora bien, en cuanto a la normativa vigente sobre otros aspectos que resultan ser conexos al tema en cuestión, tales como la protección a los derechos e intereses de los consumidores y usuarios o la fiscalización y supervisión en materia bancaria que ejerce la Superintendencia de Bancos, existen ya cuerpos legales, siendo éstos la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Ley de Bancos y Grupos Financieros y Ley de Supervisión Financiera, respectivamente.

Sin embargo, a pesar de existir regulación en la materia desde ya hace varios años, es posible apreciar que la problemática que ha surgido en relación a los abusos que algunas de las entidades emisoras cometen en perjuicio de los usuarios siguen concretizándose día con día. El decreto objeto de análisis en el presente trabajo, de entrar en vigencia, vendría a ser la primera normativa en regular ampliamente este contrato.

Se considera que esto se debe a que la legislación que existe no logra solucionar los problemas de fondo, puesto que carece de uniformidad en cuanto al control que se busca, puesto que tal y como fue anteriormente expuesto, no solamente los Bancos actúan como emisores de tarjetas, sino también otras entidades de naturaleza

comercial, causando así que los tarjetahabientes se dividan en grupos cuyos derechos se encuentran tutelados por distintas normas, lo cual ocasiona que ciertos aspectos estén protegidos para unos de ellos, pero para los otros no y viceversa.

En el mismo orden de ideas, puede mencionarse lo relativo a la aprobación que deben obtener los contratos de tarjetas de crédito redactados por las emisoras, en virtud de ser contratos de adhesión. De la legislación nacional que fue relacionada y analizada en sus partes conducentes, se deriva que si las emisoras son entidades de naturaleza no bancaria, éstas tienen la obligación de registrar el contrato en la Diaco, mas no se regula nada sobre que ésta deba previamente revisarlos y aprobarlos para que puedan ser suscritos entre los contratantes.

Lo anterior provoca que los mismos puedan contener, entre otros, cláusulas abusivas que de acuerdo a la ley de la materia pueden ser denunciadas de nulidad, pero al no existir un control y revisión de los mismos por la entidad en mención, éstas serán aplicadas y exigidas al tarjetahabiente sin que éste sepa muchas veces que no tiene obligación de cumplirlas y de poder alegar su nulidad; así también podrían contener tasas de intereses financieros o moratorios establecidos arbitrariamente, porque no se regulan aspectos determinantes sobre los montos máximos a pagar, por lo que las emisoras podrán imponer la tasa que deseen, sin ninguna limitación o incluso exigir el pago de montos en concepto de intereses, en muchos casos, mayores que el capital debido sobre el cual éstos se calculan porque no se prohíbe expresamente el anatocismo, presumiéndose el mismo en virtud de lo dispuesto en el código de comercio para los negocios mercantiles.

Ahora bien, si la entidad emisora es un Banco, la regulación anterior no aplica porque existen normativas específicas para todas las instituciones de esta naturaleza, de la cual cabe resaltar que el órgano establecido para supervisar y controlar su actividad será la Superintendencia, más no la Diaco. Por esta razón, es evidente que los criterios para supervisión de ambas serán distintos, puesto que a pesar de pertenecer ambas al organismo ejecutivo, cada una se rige por disposiciones diversas y por autoridades distintas igualmente; esto causa que no exista un verdadero control para evitar abusos cometidos en contra de los usuarios y que tampoco exista

uniformidad en cuanto a los procedimientos administrativos a los que éstos puedan acudir para presentar sus quejas.

Es importante indicar que de la investigación realizada se determinó que en el caso de Guatemala, los principales problemas son tres. El primero de ellos es que actualmente se consiente libremente la capitalización de los intereses, lo cual permite que éstos puedan ser cobrados no solamente sobre el capital adeudado, sino además sobre los intereses que aún no han sido pagados, aunado a que también pueden cobrarse sobre la base del saldo al corte, aunque el cliente ya haya pagado parte del monto total antes de que comiencen a correr los intereses. Esto a todas luces resulta ser injusto y eminentemente perjudicial para los usuarios, pero a pesar de esto, ello se encuentra totalmente permitido hoy en día.

El segundo de ellos es que no existe ninguna norma que regule, restrinja o prohíba los cobros realizados por parte del emisor al tarjetahabiente de forma exhaustiva, con hostigamiento y acoso hacia los mismos, lo cual se traduce en excesivas llamadas telefónicas de personas o pre grabaciones, envío de correos al lugar de residencia registrado, o incluso, en perjuicio del honor y el prestigio de la persona, se colocan carteles o panfletos en postes o paredes cerca o en la misma residencia del usuario, haciendo ver que éste es moroso, afectando así no solamente su dignidad como persona, sino sus relaciones familiares, sociales o laborales.

Finalmente, el tercero de ellos relativo al ámbito penal, se refiere a la falta de tipificación de diversas acciones que hoy en día son realizadas por estructuras criminales organizadas para obtener lucro mediante el uso, copia, reproducción, distribución, robo o creación, entre otras muchas, de tarjetas de crédito sin tener la autorización para hacerlo o usar tarjetas legítimamente emitidas, pero obtenidas de forma ilícita. Dicho esto, es preciso indicar que a pesar de ser cuestiones que se suscitan día con día, la mayor parte de veces quedan impunes puesto que no es posible encuadrar las mismas dentro de los tipos penales ya existentes.

Es importante recalcar que por ningún motivo se pretende afectar el interés de las entidades financieras, su derecho a cobrar los montos adeudados, ni tampoco el

desarrollo de la libre competencia, a través de limitar su voluntad contractual ampliamente, pero sí es necesario hacer ver que el que ésta no tenga ningún tipo de regulación o limitaciones al menos mínimas en cuanto a su actuar, únicamente afecta a la población, a la economía familiar y a largo plazo y mayor escala al desarrollo económico del país, viéndose incluso afectados ellos mismos.

5.2. Instrumento

Para poder profundizar realmente en los aspectos contenidos en la ley que constituye el elemento principal para el presente trabajo de tesis, fue preciso realizar un breve estudio sobre legislaciones latinoamericanas que actualmente sí regulan las tarjetas de crédito.

Para el efecto, se utilizó como instrumento para la obtención y orden de los resultados un cuadro de cotejo de Derecho comparado que refleja la regulación y forma en que se norman ciertos aspectos determinantes de la tarjeta de crédito que se encuentran vigentes en los países de Honduras, Panamá, Venezuela y Argentina, frente a lo que busca regular el decreto 7-2015 del Congreso de la República de Guatemala. Dicho cuadro de cotejo está ubicado en los anexos del presente trabajo de tesis.

Del estudio del Derecho comparado se obtuvieron resultados valiosos que permitieron determinar que son diecisiete los aspectos principales que deben ser contemplados en una normativa referente a las tarjetas de crédito para el logro de un efectivo cumplimiento de los mismos y del desarrollo y funcionamiento ideal del sistema en mención, sin menoscabar los intereses del emisor por un lado, de los establecimientos afiliados por el otro y principalmente de los usuarios del sistema.

De estos diecisiete aspectos extraídos de las legislaciones de Derecho comparado, el decreto 7-2015 del Congreso contempla la regulación de catorce de ellos, mientras que tres quedan sin ser incluidos. Los aspectos que sí contemplan son los que a continuación se indican, pero cabe resaltar que en capítulos anteriores fueron debidamente explicados y por ende en el presente caso únicamente serán relacionados

en comparación con lo que sobre el mismo aspecto se encuentra regulado en las otras legislaciones, los cuales también fueron oportunamente relacionados.

5.2.1. Obligaciones del emisor:

El decreto indica taxativamente cuáles son las obligaciones del emisor, al igual que lo hacen las 4 normativas de Derecho comparado. Esto es importante puesto que tanto dicha entidad como los tarjetahabientes deben estar claramente enterados de los mismos, para cumplirlos a cabalidad por una parte, y para poder exigir el cumplimiento de los mismos si esto no se estuviese llevando a cabo o incluso poder solicitar la resolución del negocio, por la otra parte. Asimismo, esto implica repercusiones positivas que favorecerán más a la publicidad que debe darse en este tipo de contratos.

5.2.2. Obligaciones del tarjetahabiente

Este aspecto es también contemplado por la ley como por las 4 legislaciones comparadas y al igual que el anterior facilita y colabora con la publicidad de información contractual que debe ser puesta a conocimiento de ambas partes. En cuanto al tarjetahabiente es indispensable conocer de antemano cuáles son sus obligaciones porque de lo contrario no habría razón para que el cumplimiento de las mismas le fuera exigido.

5.2.3. Datos de la tarjeta

Esto se refiere a la información mínima que todas las tarjetas, es decir el plástico en sí que será entregado al usuario solicitante, debe contener de forma obligatoria. Esto tiene como objeto crear uniformidad en cuanto al contenido que todas las tarjetas de crédito expedidas deben incluir para ser consideradas como válidas y legítimamente expedidas. Los datos de obligatoria inserción son los necesarios para poder ubicar al titular de la misma y para poder realizar los consumos deseados y pactados sin problema. Este aspecto está regulado en Panamá, Argentina y en el decreto, más no en Honduras y Venezuela.

5.2.4. Contenido del contrato entre emisor y tarjetahabiente

Este aspecto se encuentra regulado en Panamá, Argentina y en el decreto, pero no en los otros dos países. Cabe resaltar que los requisitos normados en Panamá se

consideran los más completos, de los cuales varios fueron incluidos en la ley, pero hay varios de ellos que no lo están y también resultan ser indispensables para lograr el objetivo aparentemente deseado de acuerdo a lo expuesto en la exposición de motivos de la misma.

Entre los aspectos no contemplados por la ley se encuentran: fecha de inicio del contrato, puesto que únicamente se obligaría a establecer el plazo de vigencia; así como incluir expresamente que las comisiones por servicios determinados deberán ser plasmadas expresamente y además de éstas no podrían ser adicionadas otras sin que exista consentimiento previo del tarjetahabiente.

5.2.5. Evaluación de la capacidad de pago

Este es un aspecto que en Guatemala ya se encuentra regulado para el caso de que los emisores sean entidades bancarias, en la Ley de Bancos y Grupos Financieros²⁷¹, el cual consiste en la obligación del Banco para evaluar previamente si la persona que solicita una tarjeta tiene capacidad económica para poder cumplir con sus obligaciones crediticias. Esto se contempla con el objeto de no perjudicar al Banco en cuanto a no recibir el reembolso del dinero y al solicitante para no endeudarse por más de lo que sus ingresos le permiten. Se encuentra regulado únicamente en Panamá y en Guatemala, se regula de nuevo específicamente para las tarjetas de crédito.

5.2.6. Sistema de información de riesgos

Se refiere a que las entidades emisoras tienen la obligación de proporcionar a la Superintendencia toda la información que ésta requiera, para facilitar la fiscalización y supervisión de dichas entidades y así estar enterada del estado de los contratos y relaciones entre emisores y usuarios. Este aspecto se regula en las 4 legislaciones y en la ley.

5.2.7. Cobro diferencial por pagar con tarjeta

Este aspecto reviste singular importancia puesto que en la práctica existen varios establecimientos comerciales que tienden a tratar de forma diferente a sus clientes, dependiendo de su forma de pago. Son muchos los lugares donde se cobran recargos

²⁷¹ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros. Artículo 50.

del 5% y en algunos hasta del 10% de recargo a los clientes que cancelan con tarjeta de crédito y, si bien es cierto la normativa vigente prohíbe hacer distinción entre sus clientes, no prohíbe de forma expresa cobrar este tipo de recargos, por lo que es urgente que este tipo de prácticas sean prohibidas.

El decreto regula la eliminación de estas prácticas, estableciéndolo como una prohibición expresa a los afiliados, lo cual podría solventar la problemática actual referida, pero no de forma eficiente, puesto que si bien es cierto propone prohibirla, no regula la sanción a imponerle a los establecimientos que no obedezcan la misma, como si lo hace por ejemplo la legislación Hondureña, en la forma en que ya fue antes expuesta. Por lo que la ley recién aprobada no implica una solución de fondo al problema.

5.2.8. Tasas de interés financiero

Este aspecto es de los más elementales por ser la causa que ocasiona mayores controversias e inconformidades en los tarjetahabientes para con los emisores y además ha sido la regulación más criticada a partir de su aprobación por el Congreso. Como ya se explicó anteriormente, la forma en que se regula es establecer un monto máximo a la tasa de interés que los emisores pueden cobrar, y las consideraciones sobre dicha normativa no son del todo positivas puesto que no se estima que sean la solución más conveniente, equitativa y coherente con el ordenamiento jurídico.

Sin embargo, luego de revisar la forma en que este mismo aspecto se encuentra regulado en las otras legislaciones, se pudo comprobar que cada uno de ellos brinda soluciones totalmente distintas. En el caso de Venezuela se establece que será el Banco Central el encargado de imponer la tasa de interés aplicable, lo cual como fue comentado en su momento, es totalmente opuesto a los intereses de los emisores, a la libre competencia y al desarrollo económico, por lo que no se considera la solución oportuna desde ningún punto de vista.

Argentina en cambio, contiene una regulación más objetiva indicando que la tasa de interés financiero si se trata de bancos, no podrá ser más del 25% de la tasa que el propio emisor aplique a las operaciones de préstamos personales para clientes, y si no

son bancos no mayor del 25% del promedio de tasas del sistema para operaciones de préstamos personales publicados cada mes. Honduras por su parte, regula que el Banco de Honduras establecerá ciertos parámetros para calcular las tasas de interés.

En cuanto a Panamá, propone la solución que se considera la más objetiva y realista, indicando que el emisor podrá libremente establecer y variar la tasa, pero una vez celebrado el contrato, no puede modificarse la misma dentro del primer año del contrato, por lo que en este caso lo superior será la autonomía de la voluntad de ambos, por una parte para establecerlo y por la otra para decidir si se continúa con el contrato o no, dependiendo de los intereses de cada uno.

Esta última es la que se considera debiese ser adoptada en Guatemala, puesto que no vulnera el derecho al libre mercado y tampoco la capacidad económica del tarjetahabiente pues al transcurrir el primer año del contrato si se opta por aumentar la tasa, él decide libremente si continuar o no con el negocio.

5.2.9. Intereses moratorios

Este aspecto también reviste gran importancia, por lo que se encuentra regulado en todas las legislaciones de Derecho comparado y en el decreto. Este último contiene un elemento que vale la pena resaltar y es que la tasa de interés no podría ser mayor a la pactada como tasa de interés por financiamiento, en otras legislaciones como Argentina en cambio se establece que podrá ser mayor que esta última siempre que no la exceda en más del 50%.

Ahora bien, en la legislación argentina y panameña se establece claramente la prohibición de que el monto de intereses moratorios no podrá ser superior al capital sobre el cual éstos fueron calculados, lo cual se considera que debió haber sido incluido también en el decreto puesto que resulta contrario a los intereses de los usuarios la posibilidad de tener que pagar más de intereses que de lo efectivamente consumido.

Cabe resaltar un elemento regulado en todas las legislaciones que promete brindar soluciones en cuanto al cobro de intereses moratorios y es el relativo al pago mínimo, el cual consiste en una cantidad determinada del monto adeudado que al ser

pagada antes del vencimiento del plazo, implica la imposibilidad del emisor a cobrar intereses moratorios. Esto se considera un aspecto positivo e importante a recalcar contenido en la ley aprobada.

5.2.10. Capitalización de intereses o pacto de anatocismo

Como fue indicado anteriormente, este es uno de los tres problemas fundamentales encontrados como resultado de la investigación, el cual se necesita sea regulado en Guatemala, pues como fue esbozado, actualmente la capitalización de intereses es totalmente permitida en el ámbito bancario y mercantil, pero ello ha sido la principal causa de conflictos entre usuarios y emisores de tarjetas, puesto que el anatocismo es lo que causa que en determinado momento el usuario deba pagar más en concepto de intereses que el monto realmente consumido y adeudado.

Dicho esto cabe mencionar que la ley aprobada establece expresamente la prohibición de capitalizar intereses moratorios y financieros, con lo que se considera que sí busca resolver uno de los tres principales problemas considerados en esta tesis, aportando una posible solución de fondo a la problemática actual.

5.2.11. Comisiones y otros cargos

Este aspecto es regulado en las 4 legislaciones y en la ley aprobada; sin embargo, ésta última lo contempla de forma extremadamente general, pues si bien es cierto las partes pueden pactar libremente los montos que pueden adeudarse por distintos conceptos, se considera conveniente haber incluido al menos un listado no limitativo de las posibles comisiones que podrían ser parte del contrato, para brindar un margen sobre las mismas, pues únicamente se detallan los cobros por obtener dinero en efectivo y en concepto de seguro.

Se considera que el aprobar regulación así de amplia, no soluciona otro de los problemas significativos actuales, el cual se concretiza en cobros repentinos por diversos conceptos que al no haber sido pactados expresamente como tales sino de forma muy amplia, el tarjetahabiente se ve obligado a pagar y para evitar los mismos debe realizar trámites administrativos ante el emisor, los cuales pueden resultar engorrosos. Dicho esto, se recomienda incluir un listado más específico de comisiones

posibles, sin ser éste limitativo y que cualquier cambio deberá ser aprobado por el usuario.

5.2.12. Cláusulas nulas

En las legislaciones de Honduras, Panamá y Argentina, se regula un listado de cláusulas que de ser incluidos dentro de un contrato de tarjeta de crédito, se tendrán como no puestas por ser nulas y por ende no podrán ser aplicadas. Estas cláusulas, en términos generales son las que se refieren a menoscabar, afectar o renunciar a los intereses del usuario.

En el caso del decreto aprobado, no se contempla un listado de cláusulas que se tendrían por nulas si fuesen incluidas en un contrato de tarjeta de crédito, posiblemente porque como ya fue indicado actualmente la ley de Protección al Consumidor y Usuario en su artículo 47 las contempla. No obstante esto, se considera que es un aspecto que debió haber sido contemplado de forma expresa al igual que en las legislaciones indicadas, puesto que si bien es cierto ya existe un listado de las mismas, esto sólo es aplicable a las entidades no bancarias, por lo que esta prohibición no es aplicable cuando los emisores se traten de Bancos.

Finalmente es importante resaltar un tema contemplado en la legislación hondureña y venezolana que fue incluida en la ley aprobada y es que se estatuye la obligación para los emisores de brindar constantemente información, capacitación y entregar material de apoyo a todos sus usuarios, no solamente tarjetahabientes, respecto a los créditos y ventajas que ofrecen y obligatoriamente incluir consejos relativos a leer la totalidad de los contratos, comprender bien las cláusulas y especialmente lo relativo a los pagos, brindando copias de los modelos de contratos para que éstos puedan conocerlos, comprenderlos y leerlos de antemano, lo cual muchas veces por falta de tiempo no ocurre y las personas se obligan a cláusulas de las que no están enterados.

Es posible apreciar que esta práctica tendrá importantes repercusiones positivas en los usuarios ya que su finalidad es hacerlos conscientes sobre lo que implica el uso de la tarjeta de crédito, implementando en ellos conciencia crediticia. Aunque pareciera

no ser una solución real, se considera que sí lo es porque es la única forma con que cuentan los emisores para poder incidir de alguna manera en la forma en que los usuarios gastan y sin estarles causando limitación alguna.

5.2.13. Estado de cuenta o resumen

Es un elemento regulado en todas las legislaciones de derecho comparado, incluyendo al decreto, lo cual es positivo. Sin embargo, este último no contempla el plazo que tiene el tarjetahabiente para objetar cobros contenidos en el mismo, lo cual sí se establece en el resto de normativas. Tampoco preceptúa de forma clara el procedimiento para que el emisor resuelva, limitándose a indicar que éstas tendrán un plazo de 45 días. De ello se deduce que el procedimiento será regulado a nivel interno en cada entidad, con lo cual se considera que para cumplir con la publicidad que debe caracterizar a estos contratos, los emisores deben indicar cómo se procederá.

Un aspecto considerado en el decreto que resulta esencial es regular que los intereses moratorios en este caso no operarían, salvo que se declare que la inconformidad carece de sustento. Esto garantiza la seguridad jurídica de los usuarios.

5.2.14. Aprobación de los modelos de contrato

Este es el segundo aspecto no contemplado en la ley aprobada y tampoco en Venezuela. Como ya fue indicado oportunamente, se estima que debió ser contemplado por las razones expuestas, sin embargo cabe mencionar que a diferencia de Argentina, Panamá y Honduras, los contratos no únicamente se registran como en Guatemala para el caso de emisoras no bancarias, sino que deben ser aprobados por la autoridad respectiva y esta obligación de los emisores de enviar a la misma el contrato para que dé su visto bueno sobre el mismo está estipulada expresamente y su incumplimiento conlleva sanciones determinadas.

5.2.15. Prohibición de hostigamiento para cobros

Este aspecto únicamente se encuentra regulado en la legislación venezolana, hondureña y en el decreto aprobado en Guatemala. Este es considerado el segundo problema más importante obtenido como resultado de la investigación del presente trabajo de tesis, por las razones ya indicadas. Sin embargo, se considera que es una

protección incompleta únicamente porque le hace falta el componente sancionatorio, al no indicar claramente qué sanción corresponderá a las emisoras que contravengan dicha disposición así como la forma en que el tarjetahabiente puede proceder a quejarse de dichas conductas. Se estima que dichas sanciones deben ser incluidas en el reglamento que posteriormente a la entrada en vigencia de la ley deberá aprobarse.

Esta medida se considera adecuada pues como ya fue esbozado es de las razones principales por las que los usuarios plantean quejas o incluso denuncias contra entidades emisoras, pues no solamente afectan su honor, sino que incluso pueden afectar la obtención a un empleo digno, con lo cual se torna aún más imposible realizar el pago adeudado.

Por tal razón, es preciso indicar que en cuanto al segundo problema obtenido como resultado, la ley sí propone una solución de fondo que se adecúa al contexto.

5.2.16. Regulación de cajeros automáticos

Se contempla en la legislación panameña, venezolana y hondureña, más no en la argentina ni en el decreto aprobado, siendo el segundo elemento no regulado por ésta sino únicamente se menciona que podrán existir; sin embargo se considera que debió ser contemplado al menos en cuanto a las condiciones mínimas de seguridad y de mantenimiento que éstos debiesen cumplir, con el objeto de brindar seguridad a los usuarios respecto a que no podrán ser objeto de robo de forma fácil y que no cualquiera podrá acudir a obtener dinero con su tarjeta.

Todo ello, en virtud de que actualmente existen miles de cajeros automáticos alrededor de la república para facilitar a los usuarios la obtención de efectivo, sin embargo sin una legislación que establezca medidas de seguridad mínimas, éstos perderán la confianza en el uso de los mismos.

De igual forma es necesario que se regule lo relativo a la forma de proceder si en dado caso el cajero no brindó el dinero en efectivo, pero sí aparece realizado el cobro u obtención del mismo. En el caso de Honduras, Venezuela y Panamá, contemplan que si esto sucede la carga de la prueba la tendrá el emisor por ser el encargado de dar

mantenimiento a los mismos. Por esta razón, se considera que esta medida debió ser adoptada por la ley aprobada, para garantizar un correcto uso y manejo de los cajeros.

5.2.17. Delitos

Como fue mencionado, la falta de tipificación de ciertas conductas constituye el tercer problema obtenido como resultado derivado de la investigación, puesto que al no poderse capturar, procesar y castigar a una persona por una conducta no establecida como delito previamente²⁷², éstos actos quedan impunes y ello perjudica al sistema de tarjetas, porque se pierde la seguridad jurídica por parte de los usuarios y la estabilidad económica de los usuarios por tener que implementar seguros contra robo o demás medidas de seguridad que a la larga pueden resultar más onerosos.

En el caso de la legislación hondureña y argentina, no se contemplan tipos penales cometidos con tarjetas de crédito, pero en el caso del resto de legislaciones y la ley de tarjeta de crédito sí. Panamá contempla un único tipo penal que encierra varias acciones, dentro de las cuales se incluyen la clonación, copia, reproducción, distribución o comercialización de tarjetas no emitidas lícitamente; así como robo o uso de tarjetas pertenecientes a otra persona. Venezuela por otro lado tiene un cuerpo legal específico que regula delitos informáticos, entre los cuales se incluyen 3 que pueden cometerse con tarjetas de crédito, y se tipifican las mismas acciones que en Panamá.

En el caso de Guatemala, la ley aprobada contempla 5 tipos penales ya explicados anteriormente y un artículo que propone circunstancias agravantes. Se considera que este es uno de los mayores logros de la misma, puesto que abarca las acciones que hoy en día implican la comisión de delitos mediante el uso de tarjetas de crédito o atentando contra la información de la misma y de su titular, buscando brindar así una solución de fondo a este problema tan importante de resolver.

5.3. Confrontación de los resultados con la doctrina y antecedentes del tema

²⁷² Principio de Legalidad. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 17-73, Código Penal. Artículo 1.

Las tarjetas de crédito son utilizadas en Guatemala desde hace varios años y su uso ha sido tan exitoso a nivel nacional que gran parte de la población, de distintos rangos de edad, utilizan al menos una tarjeta de crédito.

Como fue ampliamente expuesto en capítulos anteriores, las tarjetas de crédito funcionan dentro de un sistema en donde participan hasta cuatro partes contractuales. En Guatemala, el uso de este medio de pago funciona en términos generales de la misma manera como es concebido en la doctrina y aunque su desarrollo y actualización han sido evidentes, no ha perdido lo que en esencia era su fin, que es sustituir el dinero en efectivo para la adquisición de bienes o servicios y que se causen los mismos efectos buscados en cuanto al pago percibido.

A nivel doctrinario y en cuanto al origen de las tarjetas de crédito, el fin ha sido y debe serlo, la comodidad de las personas que deciden utilizar este instrumento para pagar los servicios o bienes que adquieren y por supuesto, generar ganancias de alguna u otra manera para los emisores y los afiliados, de acuerdo a las necesidades de cada uno de éstos. No obstante, en la práctica y conforme se ha ido desarrollando su utilidad, este fin se ha ido desvirtuando en algunos aspectos, lográndose beneficios en algunas ocasiones para el emisor en detrimento de las demás partes contractuales, relacionado como ya fue expuesto con cobros excesivos e ilimitados.

Este tema ha sido objeto de preocupación y análisis por muchas personas y desde hace vario tiempo atrás, desde estudiantes que buscan aportar soluciones a los problemas derivados de ello, hasta el propio gobierno que de una u otra manera ha propuesto diversas formas de legislarlo; y no fue hasta hace algunas semanas que el Congreso entró finalmente a discutir y aprobar una de las tres iniciativas de ley propuestas años atrás para regular este contrato.

5.4. Discusión y Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos luego de la elaboración del presente trabajo de tesis, los cuales fueron ampliamente expuestos en los apartados anteriores, corresponde recordar las preguntas de investigación planteadas al inicio del presente trabajo, siendo la primera de ellas: *¿Cuáles son las implicaciones y efectos que*

involucraría la entrada en vigencia de la “Ley de tarjeta de crédito” en el vacío legal existente respecto a la contratación, emisión y uso de este medio de pago, así como las defraudaciones cometidas a través del mismo en Guatemala?

En virtud de la cual es menester indicar que si la ley recientemente aprobada por el Congreso llegase a entrar en vigencia, traería consigo diversas implicaciones y efectos, tanto positivos como negativos. Se plantea de forma subjuntiva puesto que como fue indicado, aún queda pendiente la sanción o veto del Presidente de la República.

En cuanto a los efectos positivos, es preciso indicar que conllevaría una serie de mejoras para solucionar varios de los problemas actuales que perjudican y vulneran los derechos de los usuarios, en virtud de no existir límite significativo alguno a la voluntad de los emisores. Específicamente, se considera que las implicaciones positivas serían:

- a) Existiría una normativa uniforme para regular los contratos de tarjeta de crédito emitidos tanto por instituciones bancarias, como por otras entidades de naturaleza comercial, no bancaria.
- b) Tanto las instituciones bancarias como las que no lo son pero que tienen autorización para expedir tarjetas de crédito, se encontrarían bajo la supervisión, control y fiscalización de la Superintendencia de Bancos, imperando así la igualdad en cuanto a obligaciones y sanciones para todas éstas.
- c) Las emisoras deberían cumplir con incluir un mínimo de cláusulas dentro del contrato, con lo cual existiría una real publicidad para los usuarios sobre la información, derechos y obligaciones de ambas partes, las cuales serían conocidas claramente de antemano.
- d) Estarían prohibidas las cláusulas de “pequeña letra”, puesto que aquellas que conlleven obligaciones para los tarjetahabientes deberán ser destacadas y todo el contrato redactado de forma clara.
- e) Se implementaría la figura de reestructuración de la deuda, con el objeto de que el usuario que se vea imposibilitado de pagar los montos adeudados en el plazo estipulado, podrá solicitar que se le dé la oportunidad de pagarlo de otra manera o en otro plazo.

- f) Existiría prohibición expresa de capitalizar intereses financieros y moratorios.
- g) Se conocerían claramente las obligaciones mínimas del emisor y del tarjetahabiente, por estar estipuladas en ley.
- h) Estarían establecidas expresamente las obligaciones y derechos de los establecimientos afiliados.
- i) Existiría prohibición expresa a los establecimientos afiliados para cobrar recargos a los usuarios que paguen con tarjeta.
- j) Los emisores no podrían hostigar a los usuarios para obtener los pagos debidos.
- k) Se tipificarían como delito ciertas conductas que hoy en día quedan impunes.

Por el otro lado, cabe establecer que la entrada en vigencia de la ley aprobada traería consigo una implicación negativa en específico y además quedarían sin resolverse varios aspectos que hoy en día causan inconformidad en los usuarios por vulnerarse la igualdad contractual. Estos son:

a) La negativa se refiere a que la decisión de establecer un límite máximo a la tasa de interés que puede pactarse en un contrato no resolverá los problemas actuales, en primer lugar porque se utiliza un método ya impuesto años anteriores el cual fue declarado inconstitucional, por lo que si nuevamente se plantea la inconstitucionalidad y esta es declarada con lugar, dicha regulación sería expulsada del ordenamiento jurídico y el ordenamiento jurídico guatemalteco carecería nuevamente de una laguna legal en cuanto a ese tema. La segunda razón es porque se considera que no se cumple con respetar el libre mercado y comercio reconocido en la Constitución²⁷³, pues no se reconoce el fin que buscan cumplir los intereses, que es garantizar al acreedor el riesgo que afronta por prestar parte de su dinero.

b) Las comisiones y otros cargos no necesariamente serán siempre claros o específicos, a excepción de aquellos en concepto de seguros o retiro de dinero en efectivo, pudiendo el emisor aplicarlas por cualquier concepto que ellos deseen, sin que el tarjetahabiente haya sabido al momento de la celebración del contrato que éstos eventualmente se le pudieran cobrar.

²⁷³ Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala. Artículo 130.

c) No existe un listado de cláusulas que serán consideradas nulas si se incluyen en el contrato, por lo que se continuaría aplicando la Ley de protección al consumidor y usuario y únicamente cuando los emisores no sean bancos.

d) No se regula de forma expresa la forma de mantenimiento, medidas de seguridad y formas de solucionar problemas relacionados con cajeros automáticos.

e) No existe la obligación expresa y clara fundamentada en ley para los emisores bancarios y de otra naturaleza de someter para su aprobación a la Superintendencia de Bancos, previamente a la celebración de los contratos.

f) Se indica que el monto máximo de la deuda no podrá exceder del doble del salario, lo cual puede traducirse en implicaciones negativas a largo plazo para los tarjetahabientes, porque puede que en virtud de que los emisores se verán obligados a incurrir en más gastos para realizar el análisis exhaustivo de la capacidad de pago y verificar cuál podrá ser el monto del crédito, éstos decidan exigir mayores ingresos económicos para garantizar la efectividad del sistema de tarjetas.

Por lo anteriormente expuesto es preciso manifestar que el decreto 7-2015 del Congreso de la República de Guatemala, “Ley de tarjeta de crédito”, contiene regulaciones idóneas de urgente aplicación y que prometen brindar soluciones de fondo; sin embargo también deja nuevamente lagunas legales respecto a cuestiones que igualmente requieren ser normadas y mejoradas de forma inmediata, y lo que es peor, contiene estipulaciones especialmente en lo referente a los intereses financieros que pueden llegar a ser atacados de inconstitucionales y que de ser planteadas dichas acciones, seguiría sin regularse dicho aspecto.

Por ello, se considera que si realmente se desea proteger a los usuarios y solucionar los problemas que quedan en abandono, se podrían tomar en cuenta ciertas regulaciones contenidas en otras legislaciones y que fueron expresamente indicadas a lo largo del presente trabajo.

La segunda pregunta de investigación propuesta fue: *¿Cómo se regula en otros países de Derecho comparado el contrato de tarjeta de crédito?* Dicha interrogante se estima que fue claramente argumentada en el capítulo anterior, puesto que se

incluyeron las regulaciones más relevantes contenidas en los cuerpos legales de ciertos países que guardan relación con el ordenamiento jurídico guatemalteco y que se considera pueden tomarse como ejemplo para regular o no regular de cierta forma los elementos que actualmente atañen al contexto nacional.

Finalmente, es preciso indicar que el objetivo general de la presente tesis, siendo éste: *“Analizar la idoneidad de la ley de tarjeta de crédito, Decreto 7-2015, para regular el vacío legal hasta ahora existente respecto a la contratación, emisión y uso de este medio de pago, así como las defraudaciones cometidas a través del mismo en Guatemala y su confrontación con el Derecho comparado”*, fue ampliamente alcanzado puesto que en el transcurso del desarrollo de la investigación se fueron indicando claramente los aspectos contenidos en el decreto que se consideran idóneos y cuáles no, así como su comparación con las legislaciones en la materia que se encuentran vigentes en Honduras, Venezuela, Panamá y Argentina.

Conclusiones

1. La naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito refiere a que es una estipulación a cargo de un tercero, en virtud que la persona que adquiere un bien o un servicio de un establecimiento mercantil, no paga por éste directamente al mismo, sino que será la entidad emisora quien hará el desembolso de dicho monto y en caso de incumplimiento de pago, el responsable frente al establecimiento será éste puesto que él garantiza y se obliga mediante el contrato de tarjeta de crédito a cancelar lo adeudado.

2. De la investigación realizada se pudo constatar que la falta de regulación en Guatemala sobre las generalidades más importantes respecto al contrato de tarjeta de crédito, ha ocasionado principalmente tres problemas. El primero de ellos es la capitalización de los intereses o anatocismo (lo cual es permitido por la legislación actual), esto causa en algunos casos que el usuario adeude más de intereses que de capital. El segundo problema lo constituyen las prácticas de las entidades emisoras consistentes en acoso, hostigamiento o llamadas ilimitadas a cualquier hora del día por operadoras. Y el tercer problema es la falta de tipificación de conductas realizadas para obtener lucro mediante el uso, copia, reproducción, distribución, o robo de tarjetas de crédito sin tener la autorización, lo cual aumenta la impunidad y las deudas del usuario.

3. El decreto 7-2015, “Ley de tarjeta de crédito”, contiene varias normas que se consideran idóneas y que podrían solventar los problemas indicados, siendo éstas específicamente las que prohíben la capitalización de intereses en el ámbito de la contratación de tarjetas de crédito, ya que el anatocismo se permite en el ámbito mercantil y bancario por disposición del Código de Comercio. Asimismo, las que regulan los intereses moratorios, aquella que determina como monto máximo de la deuda el ciento cincuenta por ciento del límite máximo de crédito concedido; así como la que prohíbe los cobros abusivos y hostigantes, pues se considera que con ello se protege la dignidad y el honor de los deudores; y la prohibición a los establecimientos afiliados a realizar cobros diferenciados a los clientes que paguen con tarjeta.

4. Se considera también idónea la propuesta de tipificar como delito cinco clases conductas que atentan contra la economía nacional y particular, lo cual permitiría poder

aprehender, procesar y castigar a las personas que los cometen y no favorecer más a la impunidad. Sin embargo, por ser una norma que regula aspectos mercantiles, se cuestiona que no se hayan adicionado dichos tipos al Código Penal o a otra norma especial de tipo penal.

5. La ley de tarjeta de crédito también adolece de determinadas fallas, al proponer regulaciones muy puntuales sobre asuntos que se consideran debieron ser abordadas de forma más amplia, tales como no indicar un listado no limitativo de los tipos de gastos o comisiones que pueden ser cobrados por el emisor, con el objeto de no afectar los intereses de las partes. Asimismo, tampoco se indican expresamente las sanciones que corresponderían a los establecimientos afiliados por hacer cobros diferenciados a los clientes que paguen con tarjeta, así como los medios para que el usuario se queje de estas prácticas, pues únicamente se indica que las mismas son prohibidas.

6. Al regular que el límite máximo de crédito que se puede otorgar no puede ser mayor al doble de los ingresos del solicitante, se configura un elemento positivo de protección al tarjetahabiente pues impide que éste se endeude por tarjetas de crédito más allá de su capacidad de pago; sin embargo se configura también un elemento negativo puesto que no todas las personas podrán optar a obtener una tarjeta ya que los requisitos serán más estrictos y posiblemente las emisoras requieran ingresos mayores para poder cubrir sus gastos de evaluación de capacidad de pago.

7. La principal falla de la ley de tarjeta de crédito es haber regulado un límite máximo a la tasa de interés financiero que puede ser cobrada por las entidades emisoras, puesto que por mandato constitucional no puede limitarse la libertad de mercado y al establecer topes de este tipo se perjudica la libre competencia entre las entidades emisoras, al no poder ofrecer contratar con cualquier persona sin necesidad de exigirles garantías que no sean solamente fiduciarias.

8. La ley analizada también falla al no considerar la regulación de aspectos que requieren ser solucionados de forma urgente, tales como establecer un listado de cláusulas que se considerarían nulas de ser incluidas específicamente en los contratos de tarjeta de crédito; al no regular lo relativo a cajeros automáticos, a pesar de ser

medios con los que el tarjetahabiente constantemente presenta problemas ya sea por clonación a su tarjeta, o porque no le es posible obtener el dinero a pesar que en el sistema sí aparezca como debitada dicha cantidad. Asimismo, no se propone de forma expresa en igualdad de circunstancias a las entidades emisoras bancarias y las que no lo son, la obligación de enviar los modelos de contratos a la Superintendencia de Bancos para ser aprobados por ésta, antes de ser suscritos por las partes.

9. Legislaciones latinoamericanas tales como Honduras, Panamá, Venezuela y Argentina norman el contrato de tarjeta de crédito de forma amplia y muy distinta entre sí. En el caso de Honduras, se trata de una regulación bastante completa y tutelar a todas luces de los tarjetahabientes, pero sin vulnerar grandemente los intereses comerciales de las emisoras; no obstante presenta fallas, tales como la no obligatoriedad de realizar evaluación de capacidad de pago de los interesados y no tipificar conductas que afectan la seguridad económica del país. En el caso de Venezuela, se regulan varios elementos no contemplados en las otras legislaciones, dirigidas principalmente a la protección del usuario, pero vulnera totalmente la libertad de contratación y de comercio al regular que el Estado es quien controla totalmente la actividad bancaria.

10. En Panamá la legislación es bastante equitativa para con ambas partes y regula aspectos primordiales, pero deja otros por un lado tales como que no prohíbe el anatocismo ni el hostigamiento o acoso para cobros; no obstante, se considera que la forma en que se norman los intereses es la más conveniente y objetiva. En cuanto a Argentina regula contiene varios aspectos no regulados en las otras legislaciones y constituye una legislación bastante completa, pero también adolece de fallas como no obligar a realizar evaluaciones de capacidad de pago, no prohíbe el hostigamiento para el cobro, ni regula los cajeros automáticos y tampoco tipifica conductas delincuenciales; no obstante, contiene la legislación más completa sobre la publicidad que debe existir por parte de las entidades emisoras.

11. De las legislaciones extranjeras se considera que la que menos aspectos para ser considerados aporta es la de Venezuela, en virtud de minimizar y limitar totalmente la

libertad comercial; y se considera que las más completas en términos generales son las de Panamá y Argentina. Sin embargo, tomando en cuenta el contexto y los problemas que requieren de mayor atención actualmente en Guatemala, la que contiene mayores elementos que pueden ser considerados es la de Honduras, pero agregando la tipificación de conductas criminales actualmente no consideradas como delito, lo cual sí se regula en la panameña y venezolana.

Recomendaciones

1. Se recomienda al Presidente de la República de Guatemala emitir el acuerdo gubernativo respectivo sancionando o bien, ejerciendo su derecho de veto sobre la “ley de tarjeta de crédito”, haciendo las consideraciones que estime pertinentes, y no esperar a que el Congreso de la República haga uso de su facultad de supremacía legislativa; con el objeto de garantizar la división de poderes y ejercer el control que constitucionalmente le corresponde sobre las leyes que entrarán o no a formar parte del ordenamiento jurídico guatemalteco.

2. Si en dado caso el Presidente de la República de Guatemala ejerce su derecho de veto, se recomienda al Congreso considerar el mismo y al momento de discutir nuevamente el proyecto de ley, observar las propuestas indicadas en el presente trabajo de tesis respecto a cuestiones que no fueron contempladas en la ley aprobada y que deben ser atendidas de manera inmediata; las cuales han sido legisladas de varias maneras en otros ordenamientos jurídicos, como Honduras, Argentina, Panamá y Venezuela.

3. Se recomienda al Congreso de la República que si la ley es vetada, al entrar a considerar el veto contemple regular de una manera distinta lo relativo a los intereses financieros.

4. Se recomienda a futuros investigadores que deseen ampliar más en el tema, a dedicarse a realizar un estudio de Derecho comparado entre otros países latinoamericanos o incluso de otro continente, con el objeto de buscar otras medidas idóneas que puedan ser incluidas en la legislación guatemalteca.

5. Se recomienda a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor implementar políticas para darle un correcto y adecuado seguimiento a las quejas que planteen los usuarios en contra de los establecimientos afiliados o proveedores

Referencias

Bibliográficas:

1. Alonso Ureba, Alberto; *Derecho del Mercado Financiero*. Tomo II: Operaciones Bancarias de Activo y Pasivo. España. Editorial Civitas S.A; 1994.
2. Barbier, Eduardo Antonio. *Contratación Bancaria. Consumidores y usuarios*. Argentina. Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma. 2000.
3. Bollini Shaw, Carlos y Mario Goffan. *Tarjetas de crédito. Análisis contractual, problemática procesal y penal*. Argentina. Editorial Abeledo-Perrot. 2000.
4. Bonét Sánchez, José Ignacio. *Contratos Mercantiles 2006-2007*. Madrid, España. Ediciones Francis Lefebvre, S.A. 2006.
5. Contreras Ortiz, Rubén Alberto. *Obligaciones y Negocios Jurídicos Civiles*. (Parte General). Guatemala. Editorial Serviprensa, S.A. 2007. Primera Reimpresión a la Primera Edición.
6. *Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual*. Tomo III, V. Argentina. Editorial Heliasta S.R.L. 1979.
7. Dávalos Mejía, Carlos Felipe. *Derecho Bancario y contratos de crédito*. Tomo II. Editorial Harla, S.A. de C.V. México. 1992. Segunda Edición.
8. Gherzi, Carlos A. *Responsabilidad de las entidades Bancarias*. Argentina. Editorial Universidad. 2003.
9. Gitman, Lawrence J. *Principios de administración financiera*. México, D.F. Editorial Pearson Educación. 2012. 12ª Edición.
10. Lorenzetti, Ricardo Luis. *Tratado de los contratos*. Tomo I. Argentina. Ribomzañ-Culzoni Editores. 2007. Segunda Edición.
11. Muguillo, Roberto A. *Régimen de tarjetas de crédito. (Ley 25.065)*. Buenos Aires, Argentina. Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma. 2003. 2^{da}. Edición.
12. Muguillo, Roberto A. *Tarjeta de Crédito*. Argentina. Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma. 1991. Segunda Reimpresión de la primera edición.
13. Sigüenza Sigüenza, Gustavo. "Código Civil Decreto- Ley 106 Concordado y Anotado". Guatemala. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Rafael Landívar. 2011. Segunda Edición. Pie de pág. 792. Pág. 321.

14. Sosa Arditi, Enrique A. *Tarjeta de Crédito. Una cuenta corriente especial*. Argentina. Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma. 1991.
15. Villegas Lara, René Arturo. "*Derecho Mercantil Guatemalteco*". Tomo III. Guatemala. Editorial Universitaria. 2006. Sexta Edición.
16. Walker, María Cristina. *Contratos bancarios*. Segunda Parte. Santa Fe, Argentina. Universidad Nacional del Litoral. 2005.

Normativas:

Nacionales

1. Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala.
2. Asamblea Nacional Constituyente. Decreto 1-85, "Ley Electoral y de Partidos Políticos"
3. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 7-2015, "Ley de tarjeta de crédito"
4. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70, "Código de Comercio".
5. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 19-2002, "Ley de Bancos y Grupos Financieros"
6. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 18-2002, "Ley de Supervisión Financiera"
7. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 06-2003, "Ley de Protección al Consumidor y Usuario"
8. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 17-73, "Código Penal"
9. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 63-94, "Ley del Organismo Legislativo".
10. Jefe de Estado de Guatemala. Decreto Ley 106, "Código Civil".

Internacionales:

1. Asamblea Nacional de la República de Panamá, "Ley número 14 que adopta el Código Penal". Esta ley contempla solamente en algunos artículos delitos relacionados a las tarjetas de crédito.
2. Asamblea Nacional de la República de Panamá, "Ley número 81 que tutela los derechos de los usuarios de las tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento".

3. Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela “Ley especial contra los delitos informáticos”. Esta ley contempla solamente en algunos artículos delitos relacionados a las tarjetas de crédito.
4. Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela “Ley de tarjetas de crédito, débito, pre pagadas y demás tarjetas de financiamientos o pago electrónico”
5. Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina “Ley 25.065 de tarjetas de crédito”
6. Congreso Nacional de la República de Honduras “Decreto 106-2006 “Ley de Tarjetas de Crédito, Decreto” y sus reformas: Decreto 33-2013”

Electrónicas:

1. Banco de Guatemala. Comportamiento de las principales variables de la política monetaria, cambiaria y crediticia. Guatemala, 2015. Disponible en: <http://banguat.gob.gt/inc/ver.asp?id=vmc/vmc06>
2. Bello R. Gonzalo. *Operaciones Bancarias en Venezuela. (Teoría y Práctica)*. Caracas, Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello. 2007. 2ª Edición. Disponible en: <https://books.google.com.gt/books?id=mOlyeKgtSfkc&pg=PA254&dq=tipos+de+tasa+s+de+interes&hl=es&sa=X&ved=0CCIQ6AEwAWoVChMI5OjrnLiPxglVBjKMCh0ggAAg#v=onepage&q=tipos%20de%20tasas%20de%20interes&f=false>
3. Congreso de la República de Guatemala. Dictamen favorable emitido por la Comisión de Legislación y Puntos Constitucionales a favor de las iniciativas de ley identificadas con los números de registro 4649 y 4651. Guatemala., 2014. Disponible en: <http://old.congreso.gob.gt/uploadimg/archivos/dictamenes/1379.pdf>
4. Correa Osorio, Irene Raquel y otros. *El contrato de apertura de crédito y la tarjeta de crédito como instrumento crediticio*. Tesis de la Facultad de Derecho, Universidad Pontificia Bolivariana Escuela de Derecho y Ciencias Políticas. Medellín Colombia, 2010. Disponible en: <http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/86/1/TESIS%20FINAL.pdf>
5. Escoto Leiva, Roxana. *Banca Comercial*. Costa Rica. Editorial Universidad Estatal a Distancia. 2001. Disponible en: <https://books.google.com.gt/books?id=oDIBV4vO54IC&pg=PA77&dq=operaciones+acti>

[vas+de+los+bancos&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMI4evBrMGNxwIVBMyACh3NvAs8#v=onepage&q=operaciones%20activas%20de%20los%20bancos&f=false](https://www.google.com/search?q=operaciones%20activas%20de%20los%20bancos&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMI4evBrMGNxwIVBMyACh3NvAs8#v=onepage&q=operaciones%20activas%20de%20los%20bancos&f=false)

6. “La cosa habla por sí misma”. Referencia: THEMIS 50 Revista de Derecho. Bullard G., Alfredo. Perú. *Cuando las cosas hablan: el res ipsa loquitur y la carga de la prueba en la responsabilidad civil*. Disponible en: <file:///C:/Users/Lic.%20Ortiz/Downloads/8774-34741-1-PB.pdf>

7. Lara González, Rafael. Juan Miguel Echaide Izquierdo. *Consumo y Derecho. Elementos jurídico-privados de Derecho del Consumo*. España. ESIC Editorial. 2006. Disponible en: <https://books.google.com.gt/books?id=PjCgssqv8EUC&pg=PA117&dq=definici%C3%B3n+de+cl%C3%A1usulas+abusivas&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMIinsqT9bGNxwIVyJANCh0omqH->

[#v=onepage&q=definici%C3%B3n+de+cl%C3%A1usulas+abusivas&f=false](https://books.google.com.gt/books?id=PjCgssqv8EUC&pg=PA117&dq=definici%C3%B3n+de+cl%C3%A1usulas+abusivas&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMIinsqT9bGNxwIVyJANCh0omqH-#v=onepage&q=definici%C3%B3n+de+cl%C3%A1usulas+abusivas&f=false)

8. Lara Julio y Jessica Gramajo. Avanza aprobación de iniciativa de ley de tarjetas de crédito. Prensa Libre. Guatemala, 29 de octubre del 2015. Disponible en: <http://www.prensalibre.com/guatemala/politica/avanza-aprobacion-de-iniciativa-de-ley-de-tarjetas-de-credito>

9. Lix, Beatriz. “Sosa: Ley de tarjetas de crédito viola la Constitución”. El Periódico. Guatemala, 12 de noviembre del 2015. Disponible en: <http://elperiodico.com.gt/2015/11/12/economia/sosa-ley-de-tarjetas-de-credito-viola-la-constitucion/>

10. Maldonado, Joel. “Emisores de tarjetas de crédito advierten quitar beneficios”. Publinews. Guatemala, 5 de noviembre del año 2015. Disponible en: <http://www.publinews.gt/nacionales/emisores-de-tarjetas-de-credito-advierten-quitar-beneficios/Tetoke---M4YXgqf3hIQ6/>

11. Pirir Chajón, César Augusto. *Análisis jurídico de las cláusulas abusivas de las tarjetas de crédito*. Guatemala, 2011. Tesis de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de San Carlos de Guatemala. Disponible en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_8866.pdf

12. Superintendencia de Bancos. Informe Estadístico de quejas de usuarios de servicios financieros. Guatemala. 2014 y 2015. Disponible en: <http://www.sib.gob.gt/web/sib/atencion-al-usuario/info-estadistica-quejas>

Otras Referencias:

1. Corte de Constitucionalidad de la República de Guatemala. Expedientes Acumulados Número 994, 995 Y 1009-2003.

2. Iniciativa que dispone aprobar “Ley de Tarjeta de Crédito”. Presentada por los diputados Emmanuel Seidner Aguado, Christian Jacques Boussinot Nuila, Manuel de Jesús Barquín Durán y otros al Congreso de la República de Guatemala. Número 4649.

3. Iniciativa que dispone aprobar “Ley de Tarjeta de Crédito”. Presentada por el diputado Luis Alberto Contreras Colindres al Congreso de la República de Guatemala. Número 4651.

Países de Derecho comparado / Indicador	Congreso de la República de Guatemala: Decreto 7-2015 "Ley de tarjeta de crédito"	Asamblea Nacional de la República de Panamá: "Ley número 81 que tutela los derechos de los usuarios de las tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento"; "Ley número 14 que adopta el Código Penal"	Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela: "Ley especial contra los delitos informáticos"; "Ley de tarjetas de crédito, débito, pre pagadas y demás tarjetas de financiamientos o pago electrónico"	Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina: "Ley 25.065 de tarjetas de crédito"	Congreso Nacional de la República de Honduras: Decreto 106-2006 "Ley de Tarjetas de Crédito, Decreto" y sus reformas: Decreto 33-2013.
Obligaciones del emisor	Artículo 14, 15, 16	Artículo 37	Título II, capítulos I y II, Artículo 63	Artículo 32 y 33	Artículos 38, 42-47 (Dto. 106-2006), 39-41 (Dto. 33-2013)
Obligaciones del tarjetahabiente	Artículo 21	Artículo 15	Título II, capítulo IV	Artículo 6 "b", 23 "h, m, n"	Artículo 40 (Dto. 33-2013)
Datos de la tarjeta	Artículo 7	Artículo 5	-----	Artículo 5	-----
Contenido del contrato entre emisor y tarjetahabiente	Artículo 3	Artículo 9 y 10	-----	Artículo 6, 7	-----
Evaluación de la capacidad de pago	Artículo 4	Artículo 18	-----	-----	-----
Sistema de información de riesgos	Artículo 5, 24, 40	Artículo 37	Artículo 46 y 47	Artículos 53 y 54	Artículo 45 (Dto. 106-2006)
Cobro diferencial por pagar con tarjeta	Artículo 30	Artículo 29	Artículo 25 #4	Artículo 37 "c"	Artículo 44 (Dto. 106-2006)
Tasas de interés financiero	Artículo 10	Artículo 19, 23	Artículo 5, 9, 45	Artículo 16, 20	Artículo 34 (Dto. 106-2006)

Tasas de interés moratorio	Artículo 11	Artículo 21	Artículo 45	Artículos 18, 19 y 21	Artículo 37 (Dto. 106-2006)
Capitalización de intereses (anatocismo)	Artículo 10 y 11	-----	Artículo 5 y 18	Artículo 23 “ñ”, 18	Artículo 33, 4º párrafo (Dto. 33-2013), 37 (Dto. 106-2006)
Comisiones y otros cargos	Artículo 3 #7, 24	Artículo 20	Artículo 45, 2º párrafo	Artículo 6 “h”, 15	Artículo 31 #2 (Dto. 33-2013)
Cláusulas nulas	-----	Artículo 28	-----	Artículo 14	Artículo 31 (Dto. 33-2013)
Estado de cuenta (Resumen de operaciones)	Artículo 16 y 17	Artículos 30-32, 35, 40, 46, 48	Artículo 10	Artículo 22 al 25	Artículo 42, 43 y 53 (Dto. 102-2006)
Aprobación de los modelos del contrato	-----	Artículo 10 # 4	-----	Artículo 7 “d”, 38, 50	Artículo 30 (Dto. 106-2006) y 31 (Dto. 33-2013)
Prohibición de hostigamiento para cobros	Tercer artículo nuevo	-----	Artículo 58	-----	Artículo 39 (Dto. 33-2013)
Regulación de cajeros automáticos	-----	Artículos 15 #3, 23 #2	Artículo 21 y 22	-----	Artículo 41 (Dto. 33-2013)
Delitos	Artículos 33 al 38	Artículo 281 (Ley 14 que adopta el Código Penal)	Artículos 16, 17 y 19 (Ley especial contra los delitos informáticos)	-----	-----

ANEXO B: Decreto 7-2015 “Ley de tarjeta de crédito”

DECRETO NÚMERO 07-2015 EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

CONSIDERANDO

Que la tarjeta de crédito es un instrumento de pago moderno y de uso generalizado, importante para la economía del país, en virtud de que facilita las transacciones comerciales.

CONSIDERANDO

Que es necesario establecer un marco jurídico para las actividades relacionadas con la emisión y uso de tarjeta de crédito, dentro de un esquema equitativo que garantice los derechos y la transparencia en las relaciones entre los emisores, los tarjetahabientes y los establecimientos afiliados.

POR TANTO

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 171 literal a) de la Constitución Política de la República de Guatemala

DECRETA

La siguiente:

LEY DE TARJETA DE CRÉDITO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. Establecer el marco legal para regular las operaciones por medio de tarjetas de crédito, de crédito y de compra-venta realizadas por su medio, y de las relaciones entre emisor, operador, tarjetahabiente y afiliado.

Artículo 2. Definiciones. Para los efectos de esta ley se entenderá por:

Tarjeta de crédito: instrumento material, nominativo e intransferible, que contiene dispositivos o medios magnéticos, electrónicos o de cualquier otra tecnología, que le permite a la persona individual o jurídica utilizar una línea de crédito o como medio de pago, para la adquisición de bienes, servicios o para el retiro de dinero en efectivo y otros servicios autorizados y que le ha sido otorgada por un emisor.

Tarjetahabiente titular: Persona individual o jurídica que celebra un contrato con el emisor, en virtud del cual es habilitado para el uso de una línea de crédito por medio de tarjeta de crédito.

Tarjetahabiente adicional: Persona autorizada por el tarjetahabiente titular para compartir el uso de su línea de crédito por medio de una tarjeta de crédito adicional.

Emisor: Persona jurídica que otorga crédito, emite y administra tarjetas de crédito.

Operador: Persona jurídica que proporciona los servicios relacionados con la autorización y registro de las transacciones, administra los sistemas de autorización y de afiliación de personas y/o establecimientos, así como otras actividades relacionadas con las operaciones de tarjetas de crédito.

Afiliado: Es la persona individual o jurídica que proporciona bienes, servicios o dinero en efectivo, aceptando la tarjeta de crédito como instrumento de pago.

Estado de cuenta: Es el documento que, referido a un período determinado, contiene detalle del monto y la descripción de las operaciones en las que se ha utilizado la tarjeta de crédito, así como los débitos y créditos efectuados por el emisor de conformidad con los contratos celebrados.

Fecha de corte: Fecha límite definida por el emisor para establecer en el estado de cuenta la acumulación de transacciones y sus respectivos valores, durante un periodo determinado.

Fecha límite de pago: Fecha establecida por el emisor para que el tarjetahabiente efectúe los pagos correspondientes a su estado de cuentas sin que incurra en pago de intereses y mora por el uso de la línea de crédito contratada.

Pago mínimo: Es la cuota que cubre parcialmente la amortización del capital de la línea de crédito utilizada según el plazo de financiamiento, el monto de intereses a la tasa pactada, comisiones y otros cargos convenidos.

Tasa de interés por mora: Porcentaje anual o su equivalente mensual, que el emisor aplica sobre el saldo del capital en mora cuando el tarjetahabiente incumple con el pago mínimo en la fecha límite de pago.

Comisión: El pago de un afiliado a un emisor u operador, por su participación en el sistema de tarjeta de crédito, por los bienes, servicios o dinero en efectivo que proporciona al tarjetahabiente.

El importe que el tarjetahabiente debe pagar por un servicio adicional efectivamente prestado por el emisor y que no sea inherente al servicio contratado.

Pago de contado: Monto indicado en el estado de cuenta, a la última fecha de corte, que el tarjetahabiente debe pagar en la fecha límite de pago para liquidar su saldo, a la fecha indicada, sin que incurra en pago de intereses o cargo por mora.

Tasa de interés: Porcentaje anual o su equivalente mensual, que se aplica al saldo del capital financiado, conforme lo pactado en el contrato de tarjeta de crédito, como retribución para el emisor por el uso del capital.

Límite de crédito: Monto máximo de la línea de crédito, que el emisor autoriza al tarjetahabiente para utilizar conforme las condiciones estipuladas en el contrato de tarjeta de crédito.

Extrafinanciamiento: Línea de crédito adicional en condiciones y plazos que pueden ser distintos a la línea de crédito principal

Marca: Son los signos exclusivos con los cuales el emisor y operador en virtud de un contrato de concesión o licencia de uso, identifica al emisor y operador en las tarjetas de crédito emitidas.

Convenio de Reestructuración: acuerdo contractual entre el emisor y el tarjetahabiente para cancelar la deuda morosa del tarjetahabiente.

CAPÍTULO II

ASPECTOS CONTRACTUALES Y FINANCIAMIENTO

Artículo 3. Contrato entre el emisor y el tarjetahabiente. El emisor y el tarjetahabiente formalizarán por medio de un contrato escrito, la línea de crédito otorgada al tarjetahabiente para la utilización de la tarjeta de crédito en la adquisición de bienes, servicios o retiro de dinero en efectivo en los afiliados, obligándose el tarjetahabiente a cancelar las cantidades a su cargo conforme a las condiciones pactadas. A los créditos originados por el uso de las tarjetas de crédito, se aplicarán las reglas de los pagarés.

El contrato deberá contener, como mínimo, las cláusulas siguientes:

1. Límite de crédito inicial
2. Área geográfica de uso de la tarjeta de crédito;
3. Plazo del contrato;
4. Tipo de moneda;
5. Tasa de interés del financiamiento, modalidad y forma de cálculo;
6. Tasa de interés por mora;
7. Tarifas de comisiones y otros cargos;
8. Información relativa al estados de cuenta
9. Fecha de corte
10. Fecha límite de pago mensual;
11. Derechos y obligaciones del emisor y del tarjetahabiente;
12. Manera de proceder en caso de robo, fraude o extravío de la tarjeta;
13. Condiciones y procedimiento para las objeciones a operaciones contenidas en el estado de cuenta;
14. Causales de terminación del contrato.
15. Pago mínimo
16. Cuota por seguro
17. Comisión o cargo por retiro en efectivo con la tarjeta de crédito.
18. Premios y bonificación por el uso de la tarjeta cuando corresponda.

El texto del contrato debe permitir su fácil lectura y comprensión, así como destacar las cláusulas que establecen obligaciones tanto para el tarjetahabiente como para el emisor, el tamaño de letra a utilizar debe ser como mínimo tamaño 10. El contrato deberá ser firmado por ambas partes; en el caso del emisor, por el representante legal o mandatario, dicha firma podrá ser autógrafa o sustituirse por su impresión o reproducción u otro mecanismo que las disposiciones legales permitan. El contrato debe suscribirse en duplicado, obligándose el emisor a entregar una copia del mismo al tarjetahabiente al momento de la firma.

El límite de crédito inicial podrá ser modificado, aumentándolo o reduciéndolo, por el emisor durante la vigencia del contrato y deberá ser comunicado al tarjetahabiente, en cada oportunidad, todo cambio en las estipulaciones y términos del contrato deberá ser consensuado entre las partes, para tal efecto el emisor lo notificará varias veces por todos los medios disponibles al tarjetahabiente con cuarenta y cinco (45) días de anticipación. Si durante dicho plazo el tarjetahabiente no se manifiesta, se considerará que el tarjetahabiente no ha aceptado las modificaciones o cambios que le han sido notificados.

En caso de no ser aceptados los cambios en las condiciones contractuales, se podrá dar por terminado el contrato en los términos indicados en el artículo 6 de esta ley.

A petición de la persona que solicita la línea de crédito para la tarjeta de crédito, el emisor podrá conceder un límite de crédito inferior a la capacidad de pago del solicitante.

Artículo 4. Evaluación de la capacidad de pago.¹ El emisor queda obligado a evaluar la capacidad de pago de las obligaciones, dentro del plazo establecido en el contrato, previamente a conceder una línea de crédito, a modificar el límite de la misma o a otorgar un extrafinanciamiento; así mismo, deberá analizar las referencias crediticias del posible tarjetahabiente y dar seguimiento a la evolución de la capacidad de pago del tarjetahabiente mientras se mantenga el financiamiento.

El límite de crédito y de extrafinanciamiento otorgado al tarjetahabiente no debe exceder del doble de sus ingresos mensuales.

La emisión de una tarjeta adicional debe también someterse a la evaluación correspondiente.

La contravención a lo dispuesto en este artículo será sancionado de conformidad a lo establecido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002 del Congreso de la República.

Artículo 5. Sistema de información de riesgos. Los emisores de tarjetas de crédito estarán obligados a proporcionar la información que la Superintendencia de Bancos determine relacionada con el Sistema de Información de Riesgos a que se refiere la Ley de Bancos y Grupos Financieros. Los emisores tendrán acceso al Sistema de Información de Riesgos, exclusivamente para fines de análisis crediticios, la información contenida en el sistema no podrá divulgarla por el emisor por ningún medio fuera del uso que indica este artículo.

Artículo 6. Vigencia y terminación del contrato. La vigencia de los contratos de tarjeta de crédito deberá ser pactada por un período determinado, el cual podrá ser prorrogado conforme lo convengan las partes.

¹ Enmienda por sustitución total. El texto original contenido en el dictamen de la Comisión de Economía y Comercio Exterior y de Dirección Legislativa leía: *“El emisor queda obligado realizar una evaluación de la capacidad de pago de las obligaciones, dentro del plazo, establecido en el contrato, previamente a conceder una línea de crédito, a modificar el límite de la misma o a otorgar un extra financiamiento; asimismo, deberá analizar las referencias crediticias del posible tarjetahabiente, y dar seguimiento a la evolución de la capacidad de pago del tarjetahabiente mientras se mantenga el financiamiento. La emisión de una tarjeta adicional debe también someterse a la evaluación correspondiente. La contravención a lo dispuesto en este artículo, será sancionado de conformidad al régimen de lo establecido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002 del Congreso de la República.”.*

El tarjetahabiente titular podrá, en cualquier momento, dar por terminada la relación contractual, comunicando su voluntad al emisor, por escrito o por cualquier otro medio de comunicación que permita comprobar la identificación del tarjetahabiente y de la comunicación. En este caso, se tendrá por terminado el contrato inmediatamente después de recibida la comunicación de cancelación. De existir saldo a cargo del tarjetahabiente, éste deberá cancelarlo según lo convenido en el contrato o en cualquier otra forma que se pacte con el emisor, la obligación de pago permanecerá aún después de haberse comunicado la terminación del contrato.

El emisor deberá entregar un finiquito al tarjetahabiente titular al término del contrato o a la regularización de la cuenta de la tarjeta de crédito dentro de los 30 días de haberse realizado la cancelación de cualquier saldo pendiente y de los cargos que incurra. La terminación del contrato no conlleva costo o recargo alguno para el tarjetahabiente, salvo los cargos asociados a saldos morosos.

Deben quedar explícitamente indicados en el contrato los casos para que el emisor de por terminado el contrato antes del plazo. En ese caso el emisor debe avisar al tarjetahabiente con cuarenta y cinco (45) días de anticipación y el tarjetahabiente mantiene su derecho de realizar los pagos de forma ordinaria hasta cancelar su saldo, quedando obligado a pagar los intereses o cargos en los que incurra en la forma y plazo que esta ley establece.

Artículo 7. Contenido de la tarjeta de crédito. Las tarjetas de crédito se emitirán a nombre de una persona individual o jurídica, con carácter intransferible y deberán contener, como mínimo, la información siguiente:

1. Nombre y espacio para la firma, cuando el titular sea persona individual; o de cualquier otro medio para la identificación del tarjetahabiente.
2. En el caso de personas jurídicas, nombre y espacio para la firma de la persona individual autorizada para su uso, o de cualquier otro medio para la identificación del tarjetahabiente.
3. Marca de la tarjeta de crédito;
4. Denominación de la institución emisora de la tarjeta de crédito
5. Mes y año de vencimiento;
6. Número asignado a la tarjeta de crédito; y,
7. Código o dispositivo de seguridad.
8. Códigos, claves y demás características técnicas que permitan su adecuada utilización en cajeros automáticos u otros dispositivos electrónicos, si procede.

En el caso de tarjetas de crédito electrónicas o de cualquier otra tecnología, contendrán los elementos que disponga el emisor, quien debe proporcionar al tarjetahabiente, como mínimo, el número de tarjeta, el número de identificación personal asignado, la clave de acceso, y los códigos u otros dispositivos de seguridad.

Artículo 8. Extrafinanciamiento. El extrafinanciamiento que conceda el emisor deberá otorgarse según indica el artículo 4 de esta ley, el extrafinanciamiento deberá formalizarse adecuadamente, previa aceptación del tarjetahabiente por medios comprobables. Para protección tanto del emisor, como del tarjetahabiente todo contrato de extrafinanciamiento deberá cumplir con lo que al respecto establezca el reglamento de esta ley.

Artículo 9. Reestructuración de la deuda.² Cuando la deuda alcance el ciento cincuenta por ciento sobre el límite de crédito o cuando el tarjetahabiente considere no poder pagar en la forma programada sus obligaciones, el emisor está obligado a realizar una reestructuración de la deuda dentro de los quince días hábiles siguientes. En ambos casos no se requiere de fiador ni se generaran intereses. La cuota mensual a pagar sobre la reestructuración de la deuda, no debe exceder el veinte por ciento de los ingresos mensuales del tarjetahabiente.

Cuando las partes acuerden un convenio de reestructuración de deuda que contenga un plan de pago, este se formalizará mediante contrato en el que se estipulen todas las condiciones, quedando sin efecto el contrato que originó la deuda del tarjetahabiente. El contrato de convenio de reestructuración debe firmarse por las partes y el tarjetahabiente recibirá una copia legible.

Artículo nuevo. Verificación de morosidad.³ Todos los emisores de tarjetas de crédito deberán estar interconectados entre sí, con el objeto de que previo a autorizar la emisión de una tarjeta de crédito a un tarjetahabiente, deberán constatar que esa persona no se encuentra morosa con ningún otro emisor de tarjeta de crédito.

CAPÍTULO III

INTERESES Y OTROS CARGOS POR SERVICIOS

Artículo 10. Intereses por financiamiento.⁴ La tasa de interés anual que los emisores de tarjeta de

² Enmienda por sustitución total. El texto original contenido en el dictamen de la Comisión de Economía y Comercio Exterior y de Dirección Legislativa leía: *"Cuando el tarjetahabiente considere no poder pagar en la forma programada sus obligaciones, este podrá solicitar la reestructuración de la deuda generada por el uso de la tarjeta de crédito, en cuyo caso el emisor deberá resolver dicha solicitud dentro de los treinta (30) días de su recepción.*

Cuando las partes acuerden un convenio de reestructuración de deuda, este se formalizará mediante contrato en el que se estipulen todas las condiciones, quedando sin efecto el contrato que originó la deuda del tarjetahabiente, el contrato del convenio de reestructuración deberá firmarse por las partes y el tarjetahabiente recibir una copia legible."

³ Enmienda por adición. No se incluía en el texto original en el dictamen de la Comisión de Economía y Comercio Exterior y de Dirección Legislativa.

⁴ Enmienda por sustitución total. El texto original contenido en el dictamen de la Comisión de Economía y Comercio Exterior y de Dirección Legislativa leía: *"Los emisores podrán pactar libremente con los tarjetahabientes, la tasa de interés aplicable a la línea de crédito. Cuando proceda el cobro de intereses, estos serán calculados diariamente sobre el saldo de capital financiado, por los días en que hubiese sido utilizado el crédito después de la fecha límite de pago.*

Si el tarjetahabiente cancela su saldo o realiza un pago parcial sobre su saldo, entre la última fecha límite de pago y la siguiente fecha de corte, el interés por financiamiento se aplicará al saldo por los días del crédito utilizado mantenido durante ese periodo; el interés se aplica sobre el saldo remanente una vez descontando el pago realizado.

Los emisores podrán pactar con los tarjetahabientes tasas de interés fija o variable. Cuando se pacte tasa de interés fija, ésta no podrá modificarse durante la vigencia del contrato, salvo que sea en beneficio del tarjetahabiente. Cuando se pacte tasa de interés variable, ésta estará integrada por un componente variable constituido por: la "tasa de interés anual promedio ponderada de los créditos al consumo excluyendo las operaciones de tarjeta de crédito", en moneda nacional o en moneda extranjera según corresponda, publicada por la Superintendencia de Bancos; más un componente fijo en puntos porcentuales, que será pactado libremente con el tarjetahabiente y que no podrá modificarse durante la vigencia del contrato, salvo que sea en beneficio del tarjetahabiente.

La tasa de interés variable deberá revisarse, al menos, trimestralmente, para ajustar el componente variable y se le comunicará al tarjetahabiente en el estado de cuenta respectivo el valor reportado por la Superintendencia de Bancos para ese periodo. Cuando el emisor unilateralmente disminuya la tasa de interés fija o el componente fijo de la tasa de interés variable, el emisor podrá dentro del plazo del contrato, aumentar la tasa o el componente indicado, hasta los porcentajes inicialmente pactados y aplicados a la línea de crédito.

crédito apliquen a saldos en moneda nacional en concepto de financiamiento durante un mes calendario, no debe exceder el doble del último valor correspondiente a la tasa de interés anual activa promedio ponderada del sistema bancario en moneda nacional publicada por el Banco de Guatemala. En el caso de los saldos en moneda extranjera la tasa de interés anual que apliquen los emisores de tarjetas de crédito en concepto de financiamiento no debe exceder el doble del último valor correspondiente a la tasa de interés anual activa promedio ponderado del sistema bancario en moneda extranjera publicada por el Banco de Guatemala.

Cuando proceda el cobro de intereses, estos serán calculados diariamente sobre el cálculo del capital financiado por los días en que se hubiese sido utilizado el crédito después de la fecha límite de pago.

Si el tarjetahabiente cancela su saldo o realiza un pago parcial sobre su saldo entre la última fecha límite de pago y la siguiente fecha de corte el interés por financiamiento se aplicará al saldo de los días del crédito utilizado mantenido durante ese período; el interés se aplica sobre el saldo permanente de una vez descontando el pago realizado.

El emisor no podrá realizar ningún cambio al contrato inicial sin la debida autorización del tarjetahabiente.

Los intereses por financiamiento no podrán capitalizarse en ninguna forma. No podrán cobrarse comisiones, servicios adicionales u otros cargos.

Artículo 11. Intereses por mora. Los intereses por mora se calcularán sobre el monto de capital en mora, de conformidad con los días en que el tarjetahabiente mantiene el saldo de capital en mora. La tasa de interés por mora será equivalente a un porcentaje sobre el saldo el cual no podrá exceder a la tasa de interés por financiamiento pactada. Estos cargos no podrán capitalizarse y sobre el monto del interés por mora no podrá aplicarse la tasa de interés. El interés por mora no se podrá seguir aplicando a partir del día que el tarjetahabiente realice el pago del saldo correspondiente.

Artículo 12.⁵ (Suprimido).

Artículo 13.⁶ (Suprimido).

CAPÍTULO IV

Los intereses por financiamiento no podrán capitalizarse en ninguna forma, ni podrán aplicarse por ningún concepto a las comisiones, intereses por mora, servicios adicionales convenidos entre las partes u otros cargos aplicables.

En el caso de reestructuración de la deuda, los intereses por financiamiento podrán ser considerados como parte del capital a reestructurar, según lo convengan las partes."

⁵ Enmienda por supresión total. El texto original contenido en el dictamen de la Comisión de Economía y Comercio Exterior y de Dirección Legislativa leía: "**Comisiones y otros cargos.** El emisor solamente podrá cobrar comisiones y otros cargos por servicios efectivamente prestados y pactados en el contrato con el tarjetahabiente. Las comisiones y otros cargos no generarán intereses ni intereses por mora."

⁶ Enmienda por supresión total. El texto original contenido en el dictamen de la Comisión de Economía y Comercio Exterior y de Dirección Legislativa leía: "**Tasa efectiva anual equivalente.** Los emisores deberán calcular una tasa efectiva anual equivalente para fines informativos. La Junta Monetaria establecerá la metodología y parámetros para el cálculo dentro de los seis meses de vigencia de esta ley."

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL EMISOR Y DEL TARJETAHABIENTE

Artículo 14. Limitación al acceso de otras cuentas. La entidad emisora de tarjetas de crédito que administre otras cuentas del titular de la tarjeta de crédito, tiene prohibido disponer de los fondos monetarios o de ahorro del tarjetahabiente para adjudicarse en pago de las deudas que por el uso de tarjetas de crédito contraiga el tarjetahabiente, salvo cuando medie autorización expresa del tarjetahabiente o por orden judicial emanada de autoridad competente.

Artículo 15. Comprobante de transacciones. El emisor velará porque toda transacción generada por la adquisición de bienes, servicios o retiros de dinero en efectivo con tarjeta de crédito, registrada en el estado de cuenta, cuente con el respaldo, físico o electrónico, que compruebe el consumo del tarjetahabiente.

Artículo 16. Estado de cuenta. El emisor deberá enviar o poner a disposición del tarjetahabiente titular, según se pacte, sin cargo alguno, un estado de cuenta a la fecha de corte, como mínimo diez (10) días antes de la fecha límite de pago. El estado de cuenta debe estar redactado con tamaño de letra tamaño 10 como mínimo y contener al menos, pero no limitado a la información siguiente:

1. Identificación del emisor
2. Nombre del tarjetahabiente
3. Numero o identificación de la tarjeta
4. Saldo a la fecha de corte
5. Saldo de contado
6. Pago mínimo
7. Fecha de corte
8. Fecha límite de pago
9. Pagos realizados, los abonos del periodo, detallando los valores aplicados a capital e intereses, en los casos en que se tenga saldos acumulados con intereses.
10. Balance del pago de intereses sobre saldos acumulados.
11. Gastos realizados (suma total)
12. Tasa de interés aplicada al periodo
13. Intereses por mora aplicados
14. Otros cargos aplicados, si corresponden
15. Crédito disponible
16. Tasa de interés anual equivalente
17. Detalle de cada gasto o consumo realizado con la información siguiente
 - a. Fecha de operación
 - b. Fecha de consumo
 - c. Identificación del Afiliado, indicando el país del afiliado si este no fuera de Guatemala.
 - d. Monto de la transacción indicando la moneda
 - e. Retiros en efectivo
18. Premios y bonificaciones por uso de tarjeta
19. Cuota de seguro, si corresponde

Artículo 17. Objeciones al estado de cuenta. El tarjetahabiente puede objetar las operaciones o cargos contenidos en el estado de cuenta, detallando los motivos de su inconformidad, aportando

los documentos de que disponga y que sirvan para esclarecer el hecho si fuese factible. El emisor deberá emitir una constancia de recepción del reclamo.

Por su parte, el emisor deberá corregir el error de la inconsistencia o las operaciones objetadas, o bien comunicar por escrito al tarjetahabiente la improcedencia de su inconformidad y adjuntar copia de los documentos de que disponga como prueba.

En los casos que el tarjetahabiente realice pagos o compras por medios electrónicos o en sitios electrónicos donde el afiliado requiere de la información y claves o medios de seguridad del tarjetahabiente para procesar el pago o la compra, el comprobante deberá contener toda la información de la tarjeta de crédito que el afiliado solicita en su sitio electrónico, cualquier transacción autorizada sin los datos completos del tarjetahabiente, en particular las claves o medios de seguridad, o si el comprobante no contiene los datos completos, la objeción de la operación procederá sin cargo al tarjetahabiente.

En ningún caso el tarjetahabiente está obligado a pagar el consumo objeto de reclamo para que le sea aceptada su objeción o proceda la investigación por parte del emisor u operador. El emisor no aplicará tasa de interés o cargos por mora u otros cargos al saldo bajo investigación y no inhabilitará la tarjeta de crédito, ni reducirá temporalmente el límite crédito durante la investigación. Si el emisor comprueba la improcedencia del reclamo, puede aplicar únicamente la tasa de interés al saldo del reclamo, por el plazo transcurrido entre el reclamo y la comunicación por escrito del rechazo de la objeción; este plazo no puede exceder de los cuarenta y cinco (45) días.

Artículo 18. Robo, hurto o extravío de la tarjeta de crédito. En aquellos casos en los cuales se produzca robo, hurto o extravío de la tarjeta de crédito, el tarjetahabiente deberá dar aviso al emisor para deshabilitar el uso de la tarjeta. El aviso deberá ser enviado conforme los procedimientos establecidos para el efecto por el emisor y que se dieron a conocer al tarjetahabiente. Lo anterior, sin perjuicio de presentar la denuncia correspondiente.

El emisor deberá proporcionar al tarjetahabiente el número de registro o de gestión bajo el cual quedó registrado el aviso de robo, hurto o extravío de la tarjeta de crédito. Los emisores deberán contar con infraestructura y sistemas de atención permanente que permitan a los tarjetahabientes comunicar el robo, hurto o extravío de la tarjeta de crédito para que se realice la inhabilitación correspondiente.

La reposición de la tarjeta de crédito tendrá un costo para el tarjetahabiente únicamente en el caso de extravío.

Los tarjetahabientes no asumirán el pago de los consumos, intereses, monto de interés por mora u otros cargos con posterioridad al aviso realizado en la forma anteriormente indicada, con excepción de las vinculadas a autorizaciones que fueron aprobadas al tarjetahabiente previo al referido aviso. El procedimiento de aviso y registro no tendrá ningún costo para el tarjetahabiente.

Artículo 19. Inhabilitación, retención o retiro injustificado. La tarjeta de crédito que el operador u emisor inhabilite o sea retenida en los cajeros automáticos u otros medios o equipos de uso para retiro de efectivo o servicios, de manera injustificada y sin previo aviso, deberá ser restituida sin costo para el tarjetahabiente, salvo otros perjuicios ocasionados por esta medida el tarjetahabiente podrá accionar según las leyes aplicables.

Artículo 20. Del seguro. Las entidades emisoras de tarjetas de crédito deberán contratar un seguro por robo, extravío, uso no autorizado o para cobertura de los riesgos asociados. El emisor y tarjetahabiente podrán acordar los servicios del seguro en el contrato.

Artículo 21. Obligaciones del tarjetahabiente. Serán obligaciones del tarjetahabiente las siguientes:

1. Suscribir el contrato con el emisor
2. Firmar de inmediato la tarjeta de crédito proporcionada, si procede,
3. No divulgar las claves de acceso y resguardarlas con la debida diligencia;
4. Realizar los pagos según lo estipulado en el contrato;
5. Identificarse cuando utilice la tarjeta de crédito;
6. Requerir los comprobantes y verificar el importe y veracidad de las transacciones y demás documentos de compra de bienes, servicios y retiros de dinero en efectivo;
7. Revisar el estado de cuenta y comunicar al emisor cualquier inconformidad con el mismo dentro de los plazos establecidos;
8. Velar por el correcto uso de la tarjeta de crédito;
9. Indicar a la entidad emisora la forma en que desea recibir el estado de cuenta o cualquier otra información pertinente, así como informar de cualquier cambio de dirección;
10. Reportar a la entidad emisora el robo, hurto o extravío de la tarjeta de crédito;
11. Proporcionar al emisor la documentación e información periódica u ocasional que le requiera.
12. Verificar las tasas de interés y otros cargos que pudieran ser efectuados por el emisor.

Artículo 22. Fecha límite de pago. La fecha límite de pago de la tarjeta de crédito será inamovible, salvo que solicite modificarla el tarjetahabiente de común acuerdo con el emisor. Si la fecha límite coincide con un día de asueto o feriado o un día en el que emisor no puede poner a disposición los servicios para que el tarjetahabiente realice el pago correspondiente, la fecha límite de pago se corre al siguiente día hábil. En este caso no se aplicarán intereses, intereses por mora o cualquier otro cargo. El emisor no puede obligar al tarjetahabiente a realizar los pagos por medios electrónicos sin su aceptación.

Artículo 23. Premios y bonificaciones. El emisor debe establecer la forma como se calculan o asignan, si procede, los premios o bonificaciones por el uso de la tarjeta. Los premios o bonificaciones no pueden formar parte de los servicios de la tarjeta por lo que no se puede aplicar intereses o cargos adicionales.

Los premios o bonificaciones deben establecer claramente su temporalidad, si son de plazo determinado deben indicar la fecha de inicio y final y debe indicarse en el estado de cuenta o por cualquier otro medio conveniente, informando respecto al uso, canje o reclamo por parte del tarjetahabiente.

En la publicidad para promover la contratación de tarjeta de crédito por medio de premios o bonificaciones, debe indicar el plazo de vigencia. El tarjetahabiente podrá reclamar los premios o bonificaciones en cualquier momento, aun cuando haya concluido el plazo, si la contratación de la tarjeta de crédito se realizó en el periodo indicado por la publicidad.

El tarjetahabiente podrá solicitar la entrega, uso o goce de los premios y bonificaciones en cualquier momento, previo a solicitarlos, según proceda por el tipo de premio o bonificación y esto no

generará cargo alguno.

El reglamento de esta ley normará lo referente a los premios o bonificaciones.

Artículo 24. Obligación de informar del emisor: El emisor está obligado a publicar y mantener en su sitio electrónico comercial, información de forma fácilmente accesible y visible al público de las tasas de interés, los intereses por mora, las comisiones y otros cargos aplicables de todas las tarjetas de crédito que emite. Además debe postear de forma visible y de fácil localización para el público, en sus establecimientos, esta misma información. Las disposiciones de este artículo no limitan o eliminan cualquier otra disposición establecida en otras leyes aplicables, la Superintendencia deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones que proporcionen mayor información y transparencias a las operaciones de tarjetas de crédito.

La Superintendencia de Bancos supervisará que los emisores cumplan con este artículo y caso contrario aplicará las sanciones que le facultan las leyes aplicables y el reglamento de esta ley.

Artículo 25.⁷ (Suprimido).

Artículo 26. Formas de pago. Las obligaciones contraídas por el tarjetahabiente pueden cancelarse por cualquier medio de pago acordado en el contrato. La fecha de realización del pago indicada en el medio o documento de pago utilizado para abonar o cancelar el saldo o efectuar el pago mínimo de la tarjeta de crédito, se considerará como la fecha efectiva del pago realizado. Si el medio o documento de pago no es ejecutable por el emisor, se considerará que el tarjetahabiente no abonó o canceló el saldo o no realizó el pago mínimo en la fecha límite de pago y queda obligado a los intereses y cargos que le correspondan previstos en esta ley.

CAPÍTULO V

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS AFILIADOS

Artículo 27. Contrato entre el emisor u operador y el afiliado.⁸ La prestación de servicios entre el emisor u operador y el afiliado se deberá formalizar en un contrato que deberá estar redactado por lo menos con tamaño de letra arial diez y que contendrá, como mínimo, lo siguiente:

1. Objeto del contrato;
2. Plazo de vigencia;
3. Obligaciones y derechos de las partes;
4. Marcas a aceptar y su publicidad;
5. Equipo y sus condiciones para la operación de las tarjetas de crédito;

⁷ Enmienda por supresión total. El texto original contenido en el dictamen de la Comisión de Economía y Comercio Exterior y de Dirección Legislativa leía: *“De los servicios. Por el cobro de comisiones, de cuotas de seguro, cargos por mora e intereses y cualquier otro cargo que le aplique al tarjetahabiente, el emisor debe extender factura o documento contable a favor del tarjetahabiente, distinto al estado de cuenta, de conformidad con el Decreto 27-92 Ley del Impuesto al Valor Agregado del Congreso de la República y demás leyes aplicables.”*.

⁸ Enmienda por adición. Se agrega al texto original contenido en el dictamen de la Comisión de Economía y Comercio Exterior y de Dirección Legislativa lo siguiente: *“que deberá estar redactado por lo menos con tamaño de letra arial diez y”*.

6. Descripción de las comisiones y otros cargos administrativos, así como el porcentaje o el monto de cada uno;
7. Procedimientos y plazos de liquidación;
8. Causas de terminación del contrato.

Artículo 28. Obligaciones de los afiliados. Son obligaciones de los afiliados:

1. Mantener en un lugar visible al público el nombre de la marca de la tarjeta de crédito que acepta, la cual deberá retirarlo cuando venza o termine el contrato con el emisor u operador;
2. Exigir la identificación personal del tarjetahabiente; salvo en casos explícitamente indicados.
3. Entregar una copia al tarjetahabiente del comprobante de las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito;
4. Requerir la firma o identificación por los medios electrónicos disponibles del tarjetahabiente en el comprobante de la operación respectiva, cuando así lo requieran las políticas del emisor, del operador o de las marcas;
5. A devolver la tarjeta de crédito al tarjetahabiente una vez efectuada la transacción,
6. Las que se incluyan en otros artículos de esta ley y su reglamento

Artículo 29. Derechos de los afiliados. Son derechos del afiliado los siguientes:

1. Obtener del emisor u operador que corresponda, el reembolso de las ventas efectuadas con tarjetas de crédito, previamente autorizadas conforme los procedimientos u medios establecidos para el efecto, en los plazos establecidos en el contrato,
2. Obtener del emisor u operador que corresponda, el pago de intereses por el reembolso de las ventas efectuadas con tarjetas de crédito, fuera del plazo establecido en el contrato.
3. Obtener del emisor u operador el equipo, suministros y sistemas necesarios, para la aceptación, autorización y procesamiento de las operaciones realizadas con tarjetas de crédito, según se establezca en el contrato correspondiente;
4. Recibir del emisor u operador capacitación sobre el manejo, uso, operatoria y medidas de seguridad relacionadas con tarjetas de crédito;
5. Obtener del emisor u operador la instalación de los sistemas adecuados para prevenir el uso indebido de tarjetas de crédito canceladas o bloqueadas.
6. No aceptar una tarjeta de crédito de un tarjetahabiente que no cumpla con lo estipulado en esta ley.
7. No asumir cualquier cargo o pérdida de la venta por transacciones con tarjetas de crédito que hayan sido clonadas, falsificadas o robadas y que se compruebe que los dispositivos del emisor u operador no permiten el bloqueo o identificación inmediata.

Artículo 30. Prohibiciones al afiliado. Los afiliados no podrán, aplicar recargos por la adquisición de bienes o servicios que el tarjetahabiente realice en su establecimiento por efectuar el pago con tarjeta de crédito, o de limitar, restringir o excluir de la compra de bienes o servicios, que el establecimiento afiliado venda con descuentos, ofertas, promociones o premios, si el tarjetahabiente efectúa el pago con tarjeta de crédito, salvo si se indica con claridad y visiblemente la restricción de pago por este medio.

El incumplimiento de lo indicado en este artículo causará sanciones contra el afiliado por parte del

emisor u operador según los términos del contrato.

El emisor debe poner a disposición los medios para recibir las denuncias de tarjetahabientes por incumplimiento de las disposiciones de este artículo o de la relación con el afiliado.

El tarjetahabiente podrá realizar el reclamo por cualquiera de estas circunstancias al emisor, esto no limita al tarjetahabiente de hacer denuncias ante entidades públicas, tal como la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor del Ministerio de Economía.

CAPÍTULO VI

SUPERVISIÓN

Artículo 31. Supervisión. Las entidades emisoras de tarjetas de crédito constituidas en el país estarán sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.

Artículo 32. Información que deben proporcionar los operadores. Los operadores que presten servicios a los emisores de tarjetas de crédito que operen en el país, estarán obligados a proporcionar a la Superintendencia de Bancos la información que ésta les requiera. Así mismo, estarán obligados a permitir a la Superintendencia de Bancos el libre acceso a todas sus fuentes y sistemas de información para que ésta pueda verificar la información proporcionada por ellos mismos o por un emisor al cual le presten servicios. Esta información es confidencial.

CAPÍTULO VII

DELITOS Y SANCIONES

Artículo 33. Clonación de tarjeta de crédito. Comete el delito de clonación de tarjeta de crédito quien sustraiga, copie, reproduzca, grabe o altere la información contenida en la banda magnética o en el medio de identificación electrónica, óptica o de cualquier otra tecnología que posea una tarjeta de crédito. También comete este delito quien, sin causa legítima o sin consentimiento de quien esté facultado para ello, imprima o troquele mediante cualquier tecnología, un instrumento de características similares a una tarjeta de crédito.

El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis a diez años (10) y multa de ciento cincuenta mil a quinientos mil quetzales.

Artículo 34. Aprovechamiento de tarjeta de crédito clonada. Comete el delito de aprovechamiento de tarjeta de crédito clonada quien, respecto de una tarjeta de crédito clonada:

1. La adquiera, posea, detente o utilice; o,
2. La enajene o en cualquier forma comercialice, distribuya o introduzca al país.

El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis a diez años y multa de ciento cincuenta mil a quinientos mil quetzales.

Artículo 35. Manipulación de datos de tarjeta de crédito. Comete el delito de manipulación de datos de tarjeta de crédito quien, sin autorización expresa del titular de la tarjeta de crédito o del

responsable o representante legal:

1. Capture, sustraiga, intercepte, copie, altere, elimine o agregue datos o información sobre tarjetahabientes, en las bases de datos o archivos propiedad de un emisor, operador o afiliado a éstos;
2. Adquiera, posea, detente o utilice datos o información sobre tarjetahabientes, obtenidos de las bases de datos o archivos propiedad de un emisor, operador o afiliado a éstos;
3. Enajene o en cualquier forma comercialice datos o información sobre tarjetahabientes, obtenidos de las bases de datos o archivos propiedad de un emisor, operador o afiliado a éstos;
4. Incorpore tarjetahabientes, cuentas o registros inexistentes o consumos o cargos que no corresponden al tarjetahabiente, o modifique la cuantía de éstos en las bases de datos o archivos propiedad de un emisor, operador o afiliado a éstos.

El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis a diez años y multa de ciento cincuenta mil a quinientos mil quetzales.

Artículo 36. Uso fraudulento de tarjeta de crédito. Comete delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito, quien utilice una tarjeta de crédito legítimamente emitida que ha sido robada, hurtada o extraviada.

El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis a diez años y multa de cincuenta a quinientos mil quetzales.

Artículo 37. Circunstancias agravantes. Se consideran circunstancias agravantes de los delitos contenidos en el presente capítulo, cuyas penas para dicho efecto serán aumentadas en una tercera parte, cuando el responsable de los mismos sea:

1. Director, gerente, ejecutivo, representante legal, administrador, funcionario, empleado o persona de confianza del propio emisor
2. Director, gerente, ejecutivo, representante legal, administrador, funcionario, empleado o persona de confianza del propio operador; o,
3. Director, gerente, ejecutivo, representante legal, administrador, factor, funcionario, empleado, propietario o persona de confianza del afiliado al propio emisor u operador.

Artículo 38. Reforma al Código Penal. Se adiciona el artículo 264 bis del Código Penal, Decreto 17-73 del Congreso de la República, el cual queda así:

“Artículo 264 bis. Estafa por medio de Tarjeta de Crédito o Débito. Comete delito de estafa por medio de tarjeta de crédito o débito quien realizare la producción, reproducción, introducción, impresión, uso o comercialización de tarjetas de crédito y débito, sin consentimiento de quien esté facultado, asimismo quien posea, distribuya o utilice tarjetas de crédito o débito con conocimiento de su falsificación.

Comete delito de estafa quien obtenga o utilice de forma indebida, información electrónica y acceda a los equipos electromagnéticos de emisores u operadores, así como quien manipule modifique un cajero automático con el objeto de obtener los datos de los tarjetahabientes y quien obtenga o use individualmente o colectivamente la información sobre clientes u operaciones registradas por los

emisores u operadores.

Quien cometiere el delito de estafa por medio de tarjeta de crédito o débito será sancionado con prisión de seis a diez años y multa de ciento cincuenta mil a quinientos mil quetzales.”

CAPÍTULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 39. Aplicación de disposiciones complementarias. Los emisores de tarjetas de crédito que no formen parte de un grupo financiero, se registrarán por lo establecido en esta ley y, en lo aplicable, por la Ley de Bancos y Grupos Financieros, así como por las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria y por la Superintendencia de Bancos, que regulen a las empresas especializadas en servicios financieros que emitan tarjetas de crédito y que integran un grupo financiero.

En las materias no previstas en estas leyes y disposiciones, dichos emisores se sujetarán al Código de Comercio de Guatemala y a la legislación general de la República, en lo que les fuere aplicable.

Artículo Nuevo.⁹ Los emisores deberán implementar anualmente programas de educación financiera dirigida a los tarjeta habientes, los cuales deberán contener como mínimo, objetivos, temario, personas a quienes están dirigidos, resumen de los temas, cronograma de actividades, informando oportunamente a la Superintendencia de Bancos sobre su realización.

Sin perjuicio de lo anterior, y como un requisito para la entrega de la primera tarjeta de crédito, deberán además capacitar a la persona tarjeta habiente, sobre aspectos tales como derechos y obligaciones derivados del contrato, procedimientos de reclamos, uso y responsabilidad del crédito concedido. Llevarán un registro de las personas capacitadas.

Artículo 40. Información accesible. La Superintendencia de Bancos mantendrá accesible y visible al público en su sitio electrónico institucional, al menos la información siguiente: las tasas de interés, la tasa de interés por mora, las comisiones y cualquier otro cargo a las tarjetas de crédito, de forma que se facilite la comparación, por parte del público, entre las tarjetas de crédito disponibles en el mercado. La Superintendencia publicará en su sitio electrónico y en los medios de mayor circulación, de forma visible y comprensible al público, la tasa de interés anual promedio ponderada de los créditos al consumo excluyendo las operaciones de tarjeta de crédito, que aplica como componente variable de la tasa de interés variable de la tarjeta de crédito.

La Superintendencia velará para que los emisores de tarjetas de crédito publiquen trimestralmente en los medios de mayor circulación información referente a las tasas de interés, la tasa de interés por mora, las comisiones y cualquier otro cargo a las tarjetas de crédito que emiten, de forma comprensible al público.

Artículo Nuevo. Acoso u hostigamiento para la cobranza.¹⁰ Se prohíbe al acreedor o agente de

⁹ Enmienda por adición. No se incluía en el texto original en el dictamen de la Comisión de Economía y Comercio Exterior y de Dirección Legislativa.

¹⁰ Enmienda por adición. No se incluía en el texto original en el dictamen de la Comisión de Economía y Comercio Exterior y de Dirección Legislativa.

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 horarios 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 quienes le 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.

Artículo 41. Reglamentos. La Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos, deberá emitir los reglamentos necesarios para la adecuada aplicación de la presente ley.

Artículo 42. Derogatoria. Se deroga el artículo 757 del Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala.

Artículo 43. Vigencia.¹¹ El presente Decreto fue declarado de urgencia nacional con el voto favorable de más de las dos terceras partes del número total de diputados que integran el Congreso de la República, aprobado en un solo debate y entrará en vigencia tres meses después de su publicación en el Diario Oficial.

REMITASE AL ORGANISMO EJECUTIVO PARA SU SANCION, PROMULGACION Y PUBLICACION.

EMITIDO EN EL PALACIO DEL ORGANISMO LEGISLATIVO, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, EL CINCO DE NOVIEMBRE DE DOS MIL QUINCE.

¹¹ Enmienda por sustitución total. El texto original contenido en el dictamen de la Comisión de Economía y Comercio Exterior y de Dirección Legislativa leía: *“El presente decreto será publicado en el Diario Oficial y entrará en vigencia seis (6) meses después de su publicación.”*.