

Universidad de El Salvador

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE.
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS JURÍDICAS

TRABAJO DE GRADUACIÓN

TEMA:

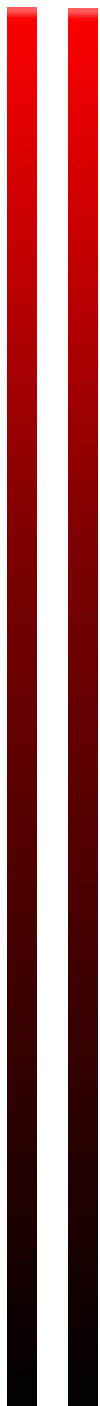
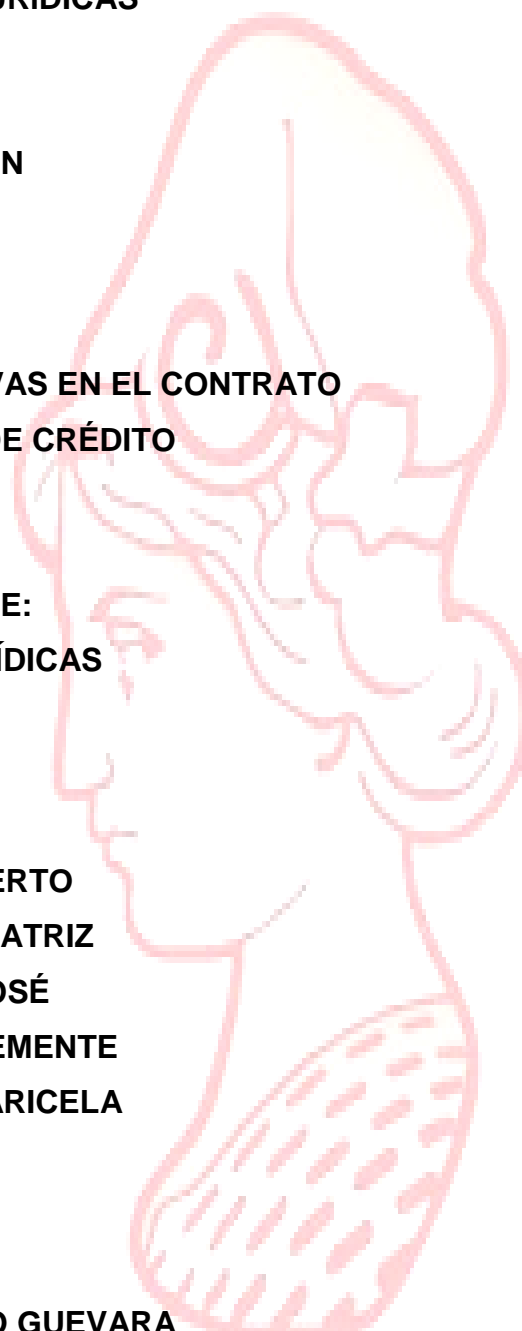
ANÁLISIS DE EMPLEO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EN EL CONTRATO
DE APERTURA DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS

PRESENTADO POR:
AVILES VARGAS, JULIO ALBERTO
LEÓN DE BENÍTEZ, KARINA BEATRIZ
MENDEZ LARIN, CARLOS JOSÉ
RETANA TRUJILLO, SERGIO CLEMENTE
VALIENTE DE REYES, INDIRA MARICELA

DOCENTE TUTOR:
LICDA. LISETH GUADALUPE OVIEDO GUEVARA

NOVIEMBRE 2017
SANTA ANA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES CENTRALES

MSC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

RECTOR

DR. MANUEL DE JESÚS JOYA ÁBREGO

VICE-RECTOR ACADÉMICO

ING. NELSON BERNABÉ GRANADOS ÁLVAREZ

VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO

LICENCIADO CRISTOBAL HERNÁN RÍOS BENÍTEZ

SECRETARIO GENERAL

MSC. CLAUDIA MARÍA MELGAR DE ZAMBRANA

DEFENSORA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LICENCIADO RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARÍN

FISCAL GENERAL

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
AUTORIDADES

DR. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ
DECANO

MSC. ROBERTO CARLOS SIGÜENZA CAMPOS
VICE-DECANO

MSC. DAVID ALFONSO MATA ALDANA
SECRETARIO DE LA FACULTAD

MSC. MIRNA ELIZABETH CHIGÜILA BARRIENTOS DE MACAL ZOMETA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS JURÍDICAS

DEDICATORIA.

Agradezco a Nuestro Padre Celestial por demostrarme una vez más que las promesas que hace a sus hijos en esta tierra, él las cumple ya que me ha permitido cumplir una de muchas metas que me he fijado en mi vida.

A mi madre Rosa Emelina Larín por sus constantes consejos de superación, por ayudarme a tomar las mejores decisiones en mi vida y ser una mujer fuerte que me ha enseñado valores y principios correctos.

A mi padre Carlos José Méndez Figueroa, por darme la oportunidad de tener una excelente educación y permitirme superarme como persona y confiar en mí y ayudarme en el transcurso de mi formación como profesional.

A mi hermana Roseline Paola Méndez Larín, por ser parte de mi vida, por creer siempre en mí y ser parte de mi motivación y ejemplo de desarrollo profesional y como ser humano.

Le agradezco a la Licenciada Lisseth Guadalupe Oviedo Guevara, por ser una excelente profesional y asesora, ya que gracias a su apoyo hemos logrado esta meta como grupo; e igualmente a mis compañeros de tesis que de cada uno de ellos aprendí algo que me ayudara a ser mejor persona y un mejor profesional.

A mis abuelos maternos y paternos porque gracias a ellos tengo los padres que tengo y aunque ya mi abuela María Micaela Méndez y mi abuelo Lauro Larín no están ya conmigo en esta tierra pero su amor aún sigue conmigo.

CARLOS JOSÉ MÉNDEZ LARÍN.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por acompañarme siempre en el transcurso de mi vida, proporcionándome fuerzas para seguir siempre adelante, en alegrías y tristezas.

A mis padres: Ena Marlene de Retana y Pedro vital Retana, quienes siempre han estado a mi lado, sin ellos jamás hubiese obtenido este logro el cual con sacrificio y mucho trabajos me apoyaron de diferente manera, mi amor, cariño y respeto por siempre, estoy muy agradecido por creer en mi a pesar de muchas circunstancias que se pasaron a lo largo de mi carrera siempre me apoyaron sin dudarlo, por todo eso y más gracias.

A mis hermanos Adán Augusto Retana y Cesar Vital Retana porque de uno u otra manera me apoyaron a lo largo de mi carrera para seguir adelante y no darme por vencido en este largo camino.

A la familia Montoya Retana, todos fueron importante en el camino de mi carrera en especial mi prima Stefania Maritza Montoya Retana, porque en el momento en que necesite de ella me ayudo sin dudarlo, estoy muy agradecido porque en el momento exacto me ayuda de una gran manera, me apoyaron desde el inicio de mi carrera y por eso estoy muy agradecido por creer en mí.

A mis amigos y amigas, compañeros y compañeras de la universidad que siempre creyeron en mí, y me daban apoyo de cualquier tipo para poder salir adelante en mi carrera.

A todos los maestros que durante la carrera me dieron parte de su conocimiento, y sabiduría; que sin su ayuda y su sabiduría no hubiera sido muy difícil construir éste trabajo de grado.

A nuestra asesora licenciada Lisseth Guadalupe Oviedo Guevara, ya que sin su ayuda a guiarnos en el trabajo de grado nada de esto hubiese hecho posible, por su guía en todo el proceso de nuestro trabajo nos fue orientando de una manera muy acertada.

A mis compañeros de trabajo de grado que sin su ayuda no hubiésemos terminado de la mejor manera nuestro trabajo de grado gracias a cada uno por su esfuerzo, dedicación y empeño que le pusieron, gracias por todo.

SERGIO CLEMENTE RETANA TRUJILLO.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa linda de mi vida. Ya que sin la ayuda principal de El esto no fuera una realidad, dado que me ha dado por tantos años el mejor regalo de toda una madre y una hermana estupenda que siempre han confiado en mí.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, MARIA AUXILIADORA MURGAS, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi hermana, ALMA TANIA VALIENTE dado que sin su ayuda y apoyo en todos los sentidos, sus consejos me ha ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida.

A mi esposo JORGE LUIS RENE REYES LINARES que desde el día que lo conocí ha estado presente en mi vida. Apoyándome dándome fuerzas para seguir adelante y sé que está orgulloso de la persona en la cual me he convertido.

Agradezco a toda mi familia por el apoyo brindado en mi camino a formarme como una profesional.

Agradezco infinitamente a una gran mujer que aunque ya no está con nosotros me enseñó que el verdadero valor de una persona no está en lo material si no en el espíritu que son valores que la sociedad no les está inculcando a las generaciones actuales por eso y más TE AMO ABUELA FELICITAS MURGAS (QDDG).

Al Lic. Miguel Ángel Dubon que siempre me brindó su apoyo incondicional (QDDG).

Finalmente a mí querida niña CRISTEL MONTSERRATH GRANADEÑO VALIENTE que es uno de mis principales motores de mi vida.

INDIRA MARICELA VALIENTE DE REYES.

AGRADECIMIENTOS

Primero antes que nada agradecer a Dios, por haber llegado hasta aquí y poder culminar mi carrera, superando todo obstáculo que se presentó a lo largo de mi camino.

De una manera muy especial agradecerle a mi padre, que aunque Dios lo llamó a su presencia antes de ver mi triunfo, pero fue un apoyo incondicional siempre que estuvo conmigo y fue mi guía para iniciar mi carrera.

A mi madre, que me ha apoyado en todo momento a lo largo de todo este camino, por aconsejarme y motivarme con sus palabras; y a mis hermanos, por estar ahí cuando más los necesité y ser de una gran ayuda en mi carrera.

Gracias a mi esposo, por su brindarme su apoyo todo este tiempo, por su paciencia y decirme que si lo lograría; y a mi hijo por ser una motivación para seguir adelante y poder lograr mi meta.

También agradecerle mucho a nuestra asesora de tesis Licenciada Guadalupe Oviedo, por guiarnos en la elaboración de este trabajo de investigación, con su tiempo y conocimientos.

KARINA BEATRIZ LEÓN DE BENÍTEZ.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a Dios por permitirme haber culminado mi carrera y lograr mis objetivos trazados y por darme muchas bendiciones.

A mi madre Reyna Margarita por haberme ayudado durante toda mi carrera y apoyarme siempre en las malas y las buenas decisiones por confiar en mí, porque gracias a ella llegue al final de mí objetivo de ser profesional, gracias por tanto sacrificio que hizo por mí, que dios la llene de muchas bendiciones.

A mi hermana Celida Avilés por haberme apoyado siempre desde un principio y entenderme en mis decisiones que he tomado y siempre estuvo ahí para ayudarme y seguir adelante.

A nuestra asesora de tesis licenciada Lisseth Guadalupe Oviedo Guevara por guiarnos durante todo el trabajo de grado.

A mis familiares por sus consejos y su apoyo para seguir con mis objetivos de llegar hasta el final de mi carrera y su cariño hacia mi persona.

A mis amigos y amigas por su amistad, y por todos los buenos momentos compartidos.

JULIO ALBERTO AVILÉS VARGAS.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO Y MANEJO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	
PLANTEAMIENTO Y MANEJO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1 EXORDIO.....	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.3 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.	5
1.4 DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL.	5
1.4.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL:.....	5
1.4.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL:	5
1.5 JUSTIFICACIÓN.	6
1.6 OBJETIVOS.....	8
1.6.1 OBJETIVO GENERAL.....	8
1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
1.7 CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	8
CAPÍTULO II	
ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y ASPECTOS GENERALES DE LA TARJETA DE CRÉDITO	
ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y ASPECTOS GENERALES DE LA TARJETA DE CRÉDITO	11
2.1 EXORDIO:	11
2.2 SURGIMIENTO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.....	13
2.2.1 DIFERENCIA ENTRE UNA TARJETA DE DÉBITO Y UNA DE CRÉDITO	13
2.2.2 CARACTERÍSTICAS DE LAS TARJETAS DE DÉBITO.....	15
2.2.3 PARTICULARIDADES DE LA TARJETA DE CRÉDITO	15

2.2.4 DIFERENCIA ENTRE UNA TARJETA DE CRÉDITO Y UNA TARJETA DE SERVICIOS.....	17
2.2.5 MODALIDAD DE PAGO OFRECEN LAS TARJETAS DE CRÉDITO.....	20
2.2.6 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA.....	20
2.2.7 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN EUROPA. ...	23
2.2.8 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN AMÉRICA LATINA.	25
2.2.9 APARICIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN EL SALVADOR.....	30
2.2.10 PROCESO DE MODERNIZACIÓN EN LA EMISIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.....	31
2.3 ASPECTOS GENERALES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.	32
2.3.1 TIPOS DE TARJETAS DE CRÉDITO.....	32
2.3.2 TIPOS DE TARJETAS DE CRÉDITO.....	34
2.3.3 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO.....	41
2.3.4 TARJETAS DE CRÉDITO COMO FORMA DE PAGO	47
2.3.5 TARJETA DE CRÉDITO COMO MEDIO DE FINANCIACIÓN	49
2.4 AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN	49
2.4.1 CONTRATO DE ADHESIÓN	51
2.4.2 DIFERENCIAS CON OTROS CONTRATOS.....	52
2.4.3 CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN	52
2.4.4 FUNCIONAMIENTO	54
2.4.5 IMPORTANCIA	54
2.4.6 CONSECUENCIAS JURÍDICAS PRODUCIDAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN.....	55
2.4.7 DESVENTAJA PATRIMONIAL.....	55
2.4.8 DESVENTAJA PROCESAL.....	57

2.5 CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS	59
2.5.1 CLÁUSULAS ABUSIVAS	61
2.5.2 CLASIFICACIÓN DE LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS.....	61
2.6 APERTURA DE CRÉDITO.....	77
2.6.1 CARACTERÍSTICAS.....	78
2.6.2 OBLIGACIONES DE LAS PARTES EN EL CONTRATO DE APERTURA A CRÉDITO	81
2.6.3 TERMINACIÓN DEL CONTRATO.....	82
2.7 INSTITUCIONES RELACIONADAS CON LAS TARJETAS DE CRÉDITO.....	84
2.7.1 BANCO CENTRAL DE RESERVA:	84
2.7.2 SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO:	89
2.7.3 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:.....	91
2.7.4 SUPERINTENDENCIA DE VALORES	95

CAPÍTULO III

MARCO LEGAL Y DOCTRINA DE LA TARJETA DE CRÉDITO

MARCO LEGAL Y DOCTRINAL DE LA TARJETA DE CRÉDITO	101
3.1 EXORDIO.	101
3.2 MARCO LEGAL APLICABLE A LAS TARJETAS DE CRÉDITO.....	101
3.2.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR.	101
3.2.2 LEY DEL SISTEMA DE TARJETA DE CRÉDITO.....	103
3.2.3 LEY DE SUPERVISIÓN Y REGULACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO....	116
3.2.4 LEY DE BANCOS	129
3.2.5 LEY DE BANCOS COOPERATIVOS Y SOCIEDADES DE AHORRO Y CRÉDITO	132
3.2.6 CÓDIGO DE COMERCIO.....	135
3.2.7 LEY CONTRA LA USURA.....	137

3.2.8 NORMAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO.....	141
3.2.9 LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	144
3.3.1 MARCO DOCTRINAL.	151
3.3.2 DEFINICIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO:	151
3.3.3 APERTURA DE CRÉDITO	152

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

MARCO METODOLÓGICO	157
4.1 EXORDIO.....	157
4.2 DISEÑO METODOLÓGICO.....	157
4.3 TIPO DE ESTUDIO.....	158
4.4 RECOPIACIÓN DE DATOS	159
4.4.1 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	159
4.4.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	160
4.5 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA.....	161
4.5.1 POBLACIÓN O UNIVERSO	161
4.5.2 MUESTRA	161
4.6 ANÁLISIS Y PROCEDIMIENTOS DE DATOS	161
4.6.1 TRIANGULACIÓN DE DATOS.....	161
4.7 RESULTADOS ESPERADOS	162
4.7.1 PREGUNTAS A REALIZAR EN ENTREVISTAS	162
4.7.2 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	169
4.7.3 MATRÍZ DE RESPUESTAS EN LAS ENTREVISTAS.....	169

CAPÍTULO V

VACIADO DE DATOS	171
-------------------------------	------------

CONCLUSIONES	204
RECOMENDACIONES.....	206
GLOSARIO	208
ANEXOS	217
BIBLIOGRAFÍA	258

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado es de suma importancia, ya que en la actualidad la tarjeta de crédito ha realizado un rol trascendental en el desarrollo económico, debido a que la adquisición de las tarjetas de crédito se ha vuelto una práctica económica de gran influencia y su uso se ha incrementado, del cual se ve involucrado una gran cantidad de dinero que circula a través de las relaciones que se producen entre los emisores, tarjetahabientes, y demás entidades adheridas al sistema de tarjetas de crédito.

En El Salvador se ha vuelto fundamental la tarjeta de crédito debido a la demanda del usuario y como las entidades financieras facilitan el producto al usuario con el fin de satisfacer sus necesidades, permitiendo ésta una mayor fluidez de traspaso de dinero a través de la realización de una transacción por más mínima que sea ésta, y a la vez poder realizar todo tipo de compras según el crédito con el que se cuente en dichas tarjetas.

Es por ello que se puede efectuar un análisis jurídico y doctrinario con el derecho mercantil, relacionado con las cláusulas abusivas en los contratos de apertura de las tarjetas de crédito que son impuestas por una de las partes en los contratos mercantiles y comerciales, específicamente porque son contratos de adhesión, constituyendo una forma de contratación, muy popular. Además, se enfoca en la problemática que se producen en las denominadas cláusulas abusivas y con ello determinar si la legislación salvadoreña actual es eficiente o no, en cuanto a este tema se refiere y, por consiguiente, si los consumidores o usuarios de las tarjetas de crédito que conforman gran parte de la población, se encuentran o no en un estado de indefensión.

Es por medio de una negociación en donde debería de constituirse una relación equivalente entre consumidor o usuario y el proveedor de bienes y servicios, puesto que, en teoría, las relaciones comerciales se encuentran en un plano de igualdad según lo establecido en la ley. En el caso de las cláusulas abusivas impuestas en los contratos de adhesión o contratos formularios, al no existir una ley que los prohíba se encuentran permitidos, por tanto cuando llegan a los tribunales

estos casos, los jueces tienen la obligación de hacer una función integradora de las normas, respetando los principios de la contratación mercantil, por ejemplo el de la buena fe y la confianza entre los contratantes.

Sin embargo, en vista de los hechos actuales, se encuentran inmersos en una serie de cláusulas abusivas no visibles y que se van dando ya cuando se hace uso de dichas tarjetas de crédito, que generan problemas principalmente para el tarjetahabiente, ya que legalmente se tiene por expreso un consentimiento que nunca se otorgó por parte del contratante, debido a que no existió una verdadera discusión, si no que se llenó un formulario previamente elaborado, sujetándose a lo que estipulan las entidades financieras.

Además, se hizo un análisis general de las cláusulas abusivas impuestas por los emisores de tarjetas de crédito, en los contratos de emisión, se puede observar que una de las importancias de este estudio, radica en la necesidad de que los usuarios de tarjetas de crédito o tarjetahabientes puedan conozcan cuáles son las cláusulas abusivas estipuladas en los contratos de emisión de tarjetas de crédito y los mecanismos de defensa e instituciones con las que se cuentan cuando se causa algún tipo de abuso.

Fue posible realizar también una recopilación doctrinal y análisis de la legislación actual, lo mismo que con los modelos de contratos de emisión de tarjetas de crédito. Así como se logró determinar que en las leyes salvadoreñas, aún existen muchos vacíos en la materia de esta problemática, sin embargo, se logró identificar cuáles son las principales cláusulas abusivas imperantes en estos contratos, a partir del análisis de dichos instrumentos utilizados por instituciones bancarias diferentes. En el desarrollo del trabajo se presenta una serie de conceptos vinculados con la tarjeta de crédito, como instrumentos de legitimación, así como los elementos que integran el complejo sistema de las tarjetas de crédito, inclusive la definición de lo que debe considerarse como cláusula abusiva.

El trabajo se ha dividido en capítulos; en el primero se determina cual es el planteamiento del problema, se exponen las primeras tarjetas de crédito que surgieron desde sus inicios y la evolución que ha tenido hasta la actualidad; en el

enunciado del problema se hace una pregunta en la cual se dará como resuelta con el desarrollo de la investigación; con la delimitación del problema se establece específicamente el lugar donde se investigará el tema en concreto, y con los objetivos se pretende analizar los principales problemas que causan al usuario la incorporación de cláusulas abusivas en el contrato de adhesión.

En el segundo capítulo, se hace un análisis de los antecedentes históricos y generales de las tarjetas de crédito, la diferencia que existe entre una tarjeta de crédito y una de débito, las ventajas y desventajas que tiene para el tarjetahabiente el uso de la tarjeta de crédito y todo lo relativo a las cláusulas abusivas dentro de los contratos de adhesión, cuáles son sus consecuencias jurídicas que trae para los usuarios este tipo de contratos, ya que como bien se sabe es el tarjetahabiente quien se encuentra en una situación de desventaja frente a la entidad financiera a la hora de aceptar el contrato pre elaborado por una de las partes, en este caso que es la entidad financiera.

En este capítulo, además, se realizó un análisis de las diferentes instituciones que supervisan y vigilan todo lo referente a los contratos de adhesión en las tarjetas de crédito, la aplicabilidad de las disposiciones legales en relación a las cláusulas abusivas impuestas a los usuarios por las entidades financieras, así mismo las sanciones contenidas y los mecanismos para recurrir ante las entidades de protección hacia el usuario los cuales se ven perjudicados ante este tipo de abusos por parte de las emisoras de tarjetas de crédito.

En el tercer capítulo, se hace un enfoque jurídico y doctrinal en lo relativo la legislación a las cláusulas abusivas que se encuentran en los contratos de adhesión de las tarjetas de crédito, las normas legales reguladas y aplicables en la legislación salvadoreña, así también los vacíos legales que existen al no contar con una ley específica que regule las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión de tarjetas de crédito.

Para realizar el presente trabajo de grado, fue necesario utilizar técnicas de investigación bibliográfica, doctrinal, documentales e investigaciones de campo, así también el uso del método cualitativo a través de entrevistas a usuarios de tarjetas

de crédito y entrevistas a personas que pueden opinar y dar su punto referente a este tema de actual trascendencia.

Como objetivos que se indaga en la presente investigación, es informar a un porcentaje de la población que hace uso de la tarjeta de crédito, debido a que el usuario cuando desea adquirir una tarjeta de crédito no tiene una debida información sobre los contratos de apertura de crédito por parte de la entidad emisora de las tarjetas de crédito, porque en la mayoría de los casos no se le informa cuales son los procedimientos y cláusulas que emplean para otorgar las tarjetas de crédito, quedando en una desventaja el cliente que la entidad emisora aplique cláusulas no estipuladas en el contrato de adhesión y, en consecuencia, este se vea perjudicado económicamente por el mal uso de su tarjeta de crédito, ya que la tarjeta en mención puede ser un cauce de endeudamiento del consumidor, si no se cuenta con la información necesaria cómo hacer buen uso de ella, Y así el usuario no pueda caer en situaciones en la que se vea disminuida su capacidad económica, respecto de la emisora de la tarjetas de crédito.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO

Y MANEJO

METODOLÓGICO DE

LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO Y MANEJO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

SUMARIO: 1.1 Exordio, 1.2 Planteamiento del Problema, 1.3 Enunciado del Problema, 1.4 Delimitación del Tema, 1.4.1 Delimitación Espacial, 1.4.2 Delimitación Temporal, 1.5 Justificación, 1.6 Objetivos, 1.6.1 Objetivo General, 1.6.2 Objetivos Específicos, 1.7 Consideraciones Éticas.

1.1 EXORDIO.

En este capítulo se presenta el diseño de investigación en relación al tema “Análisis de Empleo de Cláusulas Abusivas en el Contrato de Apertura de las Tarjetas de Crédito”, diseño que comprende en primer lugar la delimitación y el enunciado del problema. Con la delimitación del problema se pretende establecer específicamente qué interesa estudiar del tema a investigar; por su parte el enunciado del problema es una pregunta a la cual se tratará de dar respuesta en el desarrollo de la investigación. Posteriormente se encuentra la Justificación, en donde se expresan las razones que motivaron a la selección del tema, pues esta investigación debe de brindar un aporte no sólo a los estudiantes, sino que también a la sociedad misma debido a la práctica del uso de tarjetas de crédito que se ha generalizado en el país, y a que los usuarios son los afectados en la incorporación de cláusulas calificadas como abusivas y, además, la enunciación de los objetivos que se han trazado y se pretenden lograr con la investigación.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La primera tarjeta de crédito que surgió en el país fue la Dinner's club en la década de los 60`s que tuvo una presencia limitada en el mercado, pero al paso del tiempo la evolución de las tarjetas de crédito ha crecido significativamente, posteriormente en el año 1975 hubo contacto con los principales representantes del sector privado del país con la cual surgió la creación de la primera empresa dedicada al negocio de la tarjeta de crédito llamada CREDOMATIC que se conoce hoy en día como Banco de América Central.

La visión y meta de los emisores de tarjetas de crédito en el futuro es reemplazar los cheques y el efectivo, convirtiéndose así en un método innovador, y en el principal sistema de pago global del consumidor, sin embargo, a pesar de su uso generalizado, las tarjetas de pago pertenecen a una industria relativamente reciente, a través del contrato de emisión de tarjeta de crédito, que es aquel por el cual una empresa bancaria o una persona jurídica autorizada (por ejemplo una sociedad financiera), concede una apertura de crédito en cuenta corriente, con una cuantía determinada, a favor de su cliente para que utilizando la tarjeta de crédito como medio de pago, pueda adquirir bienes o pagar servicios en los establecimientos afiliados o adheridos al sistema de tarjeta de crédito, cuyos consumos serán cancelados al contado y a cierto plazo convenido.

Este fenómeno crediticio al ser utilizado como se debe, proporciona múltiples beneficios a los usuarios, pero el alto costo de vida, bajos ingresos económicos y los gastos imprevistos, en una sociedad que ni el salario mínimo es suficiente para cubrir las necesidades básicas, hacen que las tarjetas de crédito sea mal utilizadas; es por ello, que recurrir a ellas es una alternativa para cubrir el déficit presupuestario; situación que es aprovechada por las instituciones financieras para aplicar diferentes tipos de cláusulas abusivas, un problema que afronta el consumidor al contraer un endeudamiento permanente, por no poder pagar la mensualidad o hacer solamente el pago mínimo, teniendo altos intereses, e inclusive afrontar juicios por mora o caer en insolvencia crediticia.

La característica principal de este contrato es que obedece a los denominados contratos de adhesión, los cuales por ser formatos elaborados con anticipación permite a los emisores de tarjetas de crédito incorporar toda una serie de cláusulas que crean perjuicio al usuario, en ese sentido es evidente que el contenido de esas cláusulas es abusivo, esto como producto de las políticas internas que adoptan los emisores de tarjetas de crédito, las cuales al no ser frenadas por nadie, permite la incorporación de cláusulas abusivas en el contrato de apertura a crédito.

Se han realizado algunos esfuerzos, pero no son suficientes, porque instituciones estatales como la Superintendencia del Sistema Financiero, cumple un

papel únicamente “fiscalizador y vigilante” sin poseer atribuciones que le permitan intervenir en mayor medida en la actividad bancaria, o al menos en lo que a contratos de apertura a crédito se refiere. Los tarjetahabientes no dejan de tener un papel poco o nada protagónico ante esas cláusulas abusivas, por la falta de interés por parte de los mismos en conocer sus derechos y a estar informados debidamente, y la inexistencia de la cultura de denuncia.

Es por ello, que por los múltiples cargos que se implementan en cada renovación de contrato, la entidad emisora hace uso de cláusulas abusivas, cargando a cuenta del usuario intereses, recargos por mora, membresía, reposición del plástico, seguro de deuda, etc., y principalmente la forma cómo el sistema financiero acumula los intereses por el uso de tarjetas de crédito, en el cual el tarjetahabiente le toca recurrir a un extra financiamiento, donde el cobro de los intereses es más elevado al interés pactado en la contratación de dichas tarjetas, lo cual ocurre porque el interés de las tarjetas de crédito es variable cada seis meses, información que no es brindada por las entidades emisoras.

La finalidad del trabajo de grado es dejar una conciencia e informar a la población que adquiere una tarjeta de crédito para un uso adecuado y evitar atropellos por parte del sistema financiero, ya que teniendo una mejor información el tarjetahabiente sabrá en que momento él tiene el derecho de un reclamo y no solo dejarle la responsabilidad a las entidades que protegen estos abusos ya que con una buena información de cómo usar las tarjetas, el usuario podrá evitar alza en los intereses y que el sistema financiero haga uso de las cláusulas abusivas, así las entidades emisoras deberán tomar responsabilidad de informar al usuario sobre los saldos, porcentaje de interés, seguros de la cuenta.

De esta manera, el usuario no se verá afectado por las mencionadas cláusulas en el contrato de renovación de crédito, ya que teniendo conocimiento no tendrán la excusa de implementar estos cobros no autorizados ya que es un trabajo de ambos, tanto para el que emite las tarjetas de crédito como el que las adquiere y así lograr tener la información necesaria para evitar las cláusulas que solo benefician a las entidades emisoras de las tarjetas de crédito.

1.3 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.

Todos los elementos expuestos constituyen la problemática de las cláusulas abusivas en el contrato de apertura a crédito en la tarjeta de crédito, permiten formular la siguiente interrogante:

¿Cómo evita la legislación salvadoreña el implemento de las cláusulas abusivas en el uso de tarjetas de crédito causando perjuicio al tarjetahabiente?

Teniendo como base la interrogante formulada, se analizará en esta investigación la implementación de las posibles cláusulas abusivas en los contratos de las tarjetas de crédito, debido al uso que los tarjetahabientes hacen de la misma, asimismo se estudiará también si la normativa salvadoreña aplica los mecanismos de control para evitar que las posibles cláusulas abusivas ocasionen al usuario de dichas tarjetas algún tipo de perjuicio.

1.4 DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL.

1.4.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL:

Para la realización de la investigación, el campo espacial es todo el territorio Salvadoreño, pues no se puede reducir a un espacio geográfico específico del país debido a que las Instituciones Financieras se encuentran en todo el territorio de El Salvador.

1.4.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL:

Se inicia del 15 de mayo de 2015 hasta el día 15 de mayo de 2017, la investigación se realiza en este periodo de tiempo con el objetivo de obtener información reciente sobre: la emisión de tarjetas de crédito, las diferentes entidades emisoras de dichas tarjetas, la información que proporcionan al usuario y se pretende investigar el rol actual de las instituciones que fiscalizan y vigilan a las instituciones financieras y defienden los derechos de los consumidores con el objetivo de conocer cuáles son los abusos más frecuentes, más multados, más agravantes de las entidades emisoras de tarjetas de crédito hacia los usuarios que hacen uso de las mismas.

1.5 JUSTIFICACIÓN.

La tarjeta de crédito o también llamado dinero plástico es producto de los avances tecnológicos originados por las estrategias comerciales, al grado que reemplaza casi sin restricciones, las funciones del dinero, por poseer un poder cancelativo al realizar una compra de bienes o servicios, además su uso es novedoso porque puede utilizarse como un préstamo inmediato, con el manejo de los cajeros automáticos, lo cual se convierte en una oportunidad de facilitar la obtención de dinero disponible al usuario; en la actualidad, la aceptación del mencionado instrumento se extiende mayormente en el quehacer comercial, independientemente del tipo de compra o servicio que se necesite.

Para la adquisición de una tarjeta de crédito, cabe hacer la aclaración que en El Salvador aún no se conoce propiamente el denominado contrato de tarjetas de crédito, es por ello que se utiliza el modelo del contrato de apertura a crédito como lo regula en los artículos 6 y 7 de la Ley especial del Sistema de Tarjetas de Crédito.

En El Salvador existen diferentes entidades financieras que emiten tarjetas de crédito como por ejemplo Bancos, Financieras u otras personas jurídicas autorizadas, a través de la utilización del contrato de apertura a crédito ya que utiliza la figura de adhesión, característica que cumplen los contratos del mencionado instrumento, en la cual el usuario (tarjetahabiente), se limita a estampar la firma en el contrato que en la mayoría de las veces no lee, sin saber cuáles son las cláusulas a las que lo están sujetando. En dichas tarjetas el titular se legitima como adherente a la organización emisora y con derecho al crédito que esta le abre; por lo que es correcto afirmar que ese documento legitima activa y pasivamente a su titular, pues le permite acceder sin pago inmediato a la correspondiente prestación por parte del comerciante adherido, quien cuenta con la garantía del pago que le efectuará la entidad emisora.

En este tipo de contrato se requiere la existencia de una relación trilateral, pues se trata de un negocio complejo en el que intervienen necesariamente: la empresa emisora, el usuario y el comerciante, es por eso que se requiere un enfoque particular desde la perspectiva de esta investigación, porque se advierte una

evidente limitación de la autonomía de la voluntad para con el tarjetahabiente. Por ello, es de suma importancia analizar el impacto en la economía del usuario que accede a esta modalidad crediticia, en la cual adquirieren fondos para subsanar los problemas financieros en una sociedad en su mayoría con bajos ingresos económicos y un alto costo de vida, que los limitan en sus diferentes necesidades: alimentarias, vivienda, educación, etc., y establecer si es beneficiosa o dañina es esta modalidad.

Por las razones antes expuestas, la presente investigación pretende beneficiar a diferentes sectores de la sociedad, especialmente a aquellos de la población que no poseen una educación sobre el buen uso de la tarjeta de crédito; teniendo como realidad que la utilización de este instrumento crediticio, es útil en un mundo globalizado; pero las deudas con las emisoras se vuelven insostenibles e impagables, trayendo como consecuencia mayores conflictos a la familia salvadoreña, profundizando aún más la crisis económica, provocando que los usuarios contraigan mora e insolvencia económica.

Además, las entidades como la Superintendencia del Sistema Financiero, la Defensoría del Consumidor que tratan de proteger al tarjetahabiente de las diferentes cláusulas que se convierte en abusivas, sus esfuerzos no son suficientes, ya que aún con estas instituciones el aprovechamiento por parte de los emisores es evidente, ya que los derechos de los usuarios siguen siendo violentados.

Este trabajo pretende realizar una aportación innovadora, realizando un blog, donde las personas puedan tener una orientación sobre el tema, especialmente para crear conciencia a los usuarios al momento de firmar un contrato de apertura a crédito, debido a que es poca la información que las entidades proporcionan sobre el uso de dichas tarjetas y en especial sobre aquellas cláusulas posiblemente abusivas, dando a conocer a través de diferentes mecanismos como por ejemplo en el blog antes mencionado en el cual se subirá la información relacionada con el tema con el fin de beneficiar al mayor número de usuarios posibles; en el que podrán consultar y evacuar las dudas posibles.

1.6 OBJETIVOS.

1.6.1 OBJETIVO GENERAL.

- ✓ Realizar un análisis Jurídico en cuanto a la elaboración del Contrato de Tarjetas de Crédito y aquellas cláusulas que se convierten en abusivas en un momento determinado.

1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ✓ Analizar las modalidades más frecuentes de uso indebido de las tarjetas de crédito.
- ✓ Conocer los diferentes tipos de tarjetas de crédito que circulan en El Salvador.
- ✓ Identificar los mecanismos de protección con que cuentan los usuarios de las tarjetas de crédito ante aquellas cláusulas que se tornan abusivas.
- ✓ Verificar el grado de interés por parte de los usuarios en conocer sus derechos en el contrato de tarjetas de crédito.

1.7 CONSIDERACIONES ÉTICAS.

En la presente investigación, la información y los datos que se obtendrán de los entrevistados que participarán en este proceso serán de estricta confidencialidad, como también lo será la muestra, es decir los entrevistados para la obtención de la información que se investigará según la problemática planteada.

Por lo tanto en ninguna de las entrevistas, no se harán constar de nombres y generales, para que de esta forma no se identifiquen las personas quienes han dado su opinión en la investigación sobre el tema en discusión, ya que su opinión será utilizada únicamente para fines educativos. La información será manejada con profesionalismo y confidencialidad para evitar que la identidad de dichas personas salga a la luz pública.

Las consideraciones éticas serán aún más aplicables en el capítulo IV del presente trabajo de grado en donde se utilizarán las entrevistas, utilizando el método cualitativo con preguntas semiestructuradas y abiertas, las que se procesarán con el

fin de obtener la información que sea necesaria y se utilizará para elaborar la propia teoría de los entrevistados, la cual se reflejará a través de matrices en la presente investigación.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES

HISTÓRICOS

Y ASPECTOS

GENERALES DE LA

TARJETA DE CRÉDITO.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y ASPECTOS GENERALES DE LA TARJETA DE CRÉDITO.

Sumario: 2.1 exordio, 2.2 surgimiento de la tarjeta de crédito, 2.2.1 diferencia entre una tarjeta de débito y una de crédito, 2.2.2 características de las tarjetas de débito, 2.2.3 particularidades de la tarjeta de crédito, 2.2.4 diferencia entre una tarjeta de crédito y una tarjeta de servicios, 2.2.5 modalidad de pago que ofrecen las tarjetas de crédito, 2.2.6 evolución histórica de la tarjeta de crédito en Estados Unidos de América, 2.2.7 evolución histórica de la tarjeta de crédito en Europa, 2.2.8 evolución histórica de la tarjeta de crédito en América Latina, 2.2.9 aparición de la tarjeta de crédito en El Salvador, 2.2.10 proceso de modernización en la emisión de las tarjetas de crédito, 2.3 aspectos generales de las tarjetas de crédito, 2.3.1 tipos de tarjetas de crédito, 2.3.2 tipos de tarjetas de crédito, 2.3.3 ventajas y desventajas de la tarjeta de crédito, 2.3.4 tarjetas de crédito como forma de pago, 2.3.5 tarjeta de crédito como medio de financiación, 2.4 autonomía de la voluntad en los contratos de adhesión, 2.4.1 contrato de adhesión, 2.4.2 diferencias con otros contratos, 2.4.3 características del contrato de adhesión, 2.4.4 funcionamiento, 2.4.5 importancia, 2.4.6 consecuencias jurídicas producidas del contrato de adhesión, 2.4.7 desventaja patrimonial, 2.4.8 desventaja procesal, 2.5 cláusulas de los contratos, 2.5.1 cláusulas abusivas, 2.5.2 clasificación de las cláusulas abusivas, 2.6 apertura de crédito, 2.6.1 características, 2.6.2 obligaciones de las partes en el contrato de apertura a crédito, 2.6.3 terminación del contrato, 2.7 instituciones relacionadas con las tarjetas de crédito, 2.7.1 banco central de reserva, 2.7.2 superintendencia del sistema financiero, 2.7.3 defensoría del consumidor, 2.7.4 superintendencia de valores, 2.7.5 superintendencia de competencia.

2.1 Exordio.

En este capítulo se abordará el surgimiento de la tarjeta de crédito, el cual ha sido su evolución en los diferentes continentes del mundo y con especial énfasis en

El Salvador, y como se ha ido modernizando a través de los tiempos y siendo a través del contrato de apertura a crédito, que es mediante el cual se adquiere una tarjeta de crédito y donde de igual forma se definirá, y expondrán elementos tales como su naturaleza jurídica, sus elementos, clasificación, ventajas y desventajas que tiene el tarjetahabiente y sus características.

Además, se establecerá sobre el contrato mediante el cual se emiten tarjetas de crédito. En cuanto a este contrato se detallará su definición, funcionamiento y perfeccionamiento, naturaleza jurídica, características, las modalidades en las que se puede encontrar el contrato, las obligaciones que surgen para las partes que intervienen en la contratación y las formas en las que termina.

Se abordará la contratación dirigida o contratos de adhesión que han sustituido a los contratos que se basaba completamente en la autonomía de la voluntad y que en la actualidad son necesarios en la esfera jurídica de toda sociedad, sea cual sea la naturaleza del contrato que se celebre, pero especialmente han adquirido gran auge en la contratación bancaria, etc.

Partiendo de ese conocimiento general se desarrollan las cláusulas que puede contener un contrato y entre las cuales pueden encontrarse las que se consideran abusivas y que se clasifican en dos formas. La primera en directas, e indirectas; y la segunda en cláusulas abusivas de la génesis del contrato y cláusulas abusivas de aparente situación igualitaria y respetuosa de derechos del consumidor, dependiendo del momento en el cual comienza a funcionar su abusividad.

En el siguiente apartado se estudian las cláusulas abusivas desde el punto de vista jurídico, es decir su tratamiento en el Código Civil, Código de Comercio y Ley de Protección al Consumidor.

Se profundizará en cada una de las entidades que forman parte del Sistema Financiero, es decir, la Superintendencia de Valores, y la Superintendencia del Sistema Financiero, tomando en cuenta los aspectos relevantes de cada una de estas como son su organización, finalidad, funciones y/o atribuciones, las entidades

sobre las que ejercen control y vigilancia, y la actividad controladora respecto de las entidades sobre las que ejercen control. Además se le dará especial trato al tema de la Superintendencia del Sistema Financiero por ser la entidad que se encarga de la fiscalización y vigilancia de los bancos, quienes dentro de sus operaciones pueden emitir tarjetas de crédito.

2.2 SURGIMIENTO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.

2.2.1 Diferencia entre una tarjeta de débito y una de crédito.

Las tarjetas de débito son un medio de pago otorgado al abrir una cuenta de depósito y tiene por finalidad facilitar al titular de la cuenta, la realización de operaciones de compra de bienes, pago de servicios en establecimientos afiliados y retiro de efectivo. Cada monto de lo adquirido es cobrado (debitado) directamente del balance de la cuenta vinculada a la tarjeta (no hay deuda).

Las tarjetas de crédito sin embargo incurren en deuda, ya que el titular del mismo accede a una línea de crédito por un plazo determinado con la finalidad de adquirir y hacer pago de bienes y servicios y en caso de solicitarlo, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios conexos. Esto genera una deuda que el usuario tiene que pagar luego considerando el importe de lo gastado más cargos adicionales según pactado en el contrato firmado previamente.

El mayor control del gasto, al que obliga la precaria situación económica de numerosas familias, ha propiciado un incremento en el uso de las tarjetas de débito frente a las de crédito, además de un descenso de los pagos aplazados. Según el Barómetro Anual que ha realizado MasterCard sobre el uso de tarjetas, las tarjetas de débito están adquiriendo un gran auge desde que, en 2009, empezó a recrudecerse la crisis económica, sobre todo en las compras en comercios y a través de Internet.

Si se maneja una tarjeta de débito y una de crédito, es necesario conocer las diferencias entre ambas, ya que las dos son medios de pago muy prácticos y seguros que ayudan a administrar mejor las finanzas personales, pero distintas.

Siempre es mejor el uso de tarjetas de crédito o débito que el mismo efectivo, en virtud de que si se llegara a perderlas sólo se tendrá que llamar al banco para cancelarlas y obtener una nueva, lo que no ocurrirá con los billetes. Conocer la fecha de corte es importante para planear los pagos, realizando aquellos que son más fuertes justo después de esta fecha, y así tener más tiempo para pagar.

Las tarjetas de crédito tienen una determinada línea de crédito o préstamo, el cual se puede utilizar durante un periodo de tiempo en establecimientos que se elijan. Es muy importante conocer las tasas de interés o costo del financiamiento, pues en cada tarjeta varían y se cobran sólo si no se liquida el total utilizado en el periodo de la fecha de pago, lo que puede acrecentar la deuda si no se paga una porción del total, y con las de débito no hay tal cobro.

La firma subraya que realizar pagos puntuales puede ayudar al historial crediticio, ya que pueden ser la llave para créditos mayores como los automotrices, hipotecarios o incluso para un negocio, a diferencia de las de débito que no generan historial, pero son una buena relación bancaria. Reportar de manera inmediata el robo o extravío de alguna tarjeta es importante, a fin de hacer uso de la protección por cargos no reconocidos, siempre y cuando se reporte en tiempo y forma, que suelen ser de hasta 48 horas después del incidente o robo ya que las entidades bancarias al momento de notificarlas se encargan de bloquearlas o cancelarlas y dar notificación a través de su sistema operativo para que esta no pueda ser utilizada.

Existen diferentes modalidades de tarjeta de crédito y la mayoría de bancos tratarán de que elija el pago a plazos, con el que abona una cantidad cada mes a la financiera independientemente de lo que gaste, por lo que está pagando intereses desde el minuto cero. Sin embargo, la fórmula por la que la mayoría de personas se decanta es el pago mensual por la totalidad del gasto, mediante el cual se van acumulando compras y dispendios y, llegado un determinado día de mes, se pagan. Si hay dinero en la cuenta, todo perfecto, pero en caso contrario es cuando se activa el crédito que puede hacerte pagar intereses. El problema es que es muy fácil terminar activando el crédito porque en ningún momento al consultar su cuenta

corriente verá reflejado el dinero que ha gastado ese mes porque no se resta hasta el día de pago. Es importante tener siempre presentes los peligros de la deuda.

2.2.2 CARACTERÍSTICAS DE LAS TARJETAS DE DÉBITO.

Las tarjetas de débito constituyen un medio de pago y su principal atractivo es que, con ellas, es posible llevar un control de lo que se gasta, con estas tarjetas se puede hacer extracciones de dinero en oficinas y cajeros automáticos, además de efectuar pagos en comercios. En ambos casos, al realizar una operación con una tarjeta de débito, se genera un cargo directo por el importe de la compra en la cuenta corriente del cliente, por lo que es necesario que existan fondos suficientes para hacer frente al pago o a la retirada de efectivo. Los gastos que se abonan con tarjetas de débito se descuentan al instante del saldo en cuenta. Esta es la principal diferencia entre las tarjetas de débito y de crédito.

Son útiles para las compras diarias, y utilizar los fondos depositados en la cuenta corriente o de ahorro a la que están asociadas, no hay intereses ni pagos aplazados. Para disponer de una, es necesario tener una cuenta corriente en la entidad bancaria que emite la tarjeta. Casi cualquier persona, con una cuenta a la vista, puede obtener una tarjeta de débito, por lo que es sencillo conseguir una.

Si al consumidor le cuesta controlar su nivel de endeudamiento, las tarjetas de débito pueden constituir una alternativa. Si no hay dinero en la cuenta, no se pueden realizar compras, por lo que se evita la posibilidad de un exceso de endeudamiento.

2.2.3 PARTICULARIDADES DE LA TARJETA DE CRÉDITO.

- a) Techo de gasto:** Limita la cantidad de dinero que se puede utilizar, lo que sirve para no sobrecargar la factura.
- b) Bajo interés bancario:** Comparado con las tarjetas de servicios. Con dichas características se tiene que las tarjetas de crédito sirven para pequeños gastos no previstos y apenas dañan el presupuesto a largo plazo.

- c) Costo anual total:** Toda tarjeta de crédito tiene un costo expresado en un porcentaje que reúne la tasa de interés, seguros y comisiones. Cuanto mayor es el porcentaje, mayor es el costo de esta tarjeta.
- d) Interés efectivo anual:** La tasa de interés efectivo anual marca el porcentaje de interés que se cobrará por la entidad financiera por el crédito, cuanto más bajo sea este porcentaje, menos se cobrará. Cuando se hagan compras con la tarjeta de crédito, se debe tomar en cuenta la capacidad de pago para el siguiente mes y en las cuotas futuras.
- e) Requisitos solicitados:** Las entidades financieras tienen unos requisitos específicos según el tipo de tarjeta, estos pueden ser ingresos mínimos, tipo de contrato laboral, años de vida crediticia o productos anteriores. De algunos de ellos depende que se otorgue o no la tarjeta.
- f) Cobertura:** Algunas tarjetas solo son válidas en el ámbito nacional, así que se debe tener esto en cuenta si se va a necesitar en el extranjero.
- g) Comisiones:** Las entidades financieras cobran una comisión por un valor o un porcentaje cada determinado tiempo. Es de suma importancia que se tenga en cuenta, este depende del tipo de tarjeta y de la entidad financiera.
- h) Límite de crédito:** El límite o tope a ser prestado es una de las características principales de la tarjeta de crédito; este se determina según el nivel de ingresos y la experiencia crediticia.
- i) Cuota de manejo:** Estas cuotas son cobradas por el uso de la tarjeta de crédito, los cobros pueden hacerse cada uno, dos, tres o seis meses o un único cobro al año; nuevamente, este valor depende del tipo de tarjeta y de la entidad financiera.
- j) Otras comisiones:** No se les da mucha relevancia, pero pueden aumentar el valor de la factura considerablemente. Estas comisiones son generadas por diferentes servicios, como disponer de dinero en efectivo a través de un cajero

automático, por consultar el saldo, o por reposición de la tarjeta por pérdida o robo. Entre menos comisiones más económicas serán.

- k) Seguros:** Algunas entidades financieras incluyen seguros en sus tarjetas de crédito, ya sea para asegurar las compras contra robo, seguros de viajes, de salud o para el equipaje. Estos seguros aumentan el valor de la factura.
- l) Promociones:** Algunas marcas de tarjetas de crédito tienen convenios con diferentes establecimientos en los cuales hacen ofertas o descuentos con regularidad, ya sea en restaurantes o en estaciones de gasolina; es de asegurarse que la tarjeta de crédito se ajuste al perfil de consumo del tarjetahabiente.

Para hacer una buena gestión de sus finanzas, lo ideal es utilizar únicamente tarjetas de débito, y guardar en la cartera una tarjeta de crédito solo para ocasiones especiales en las que sea imprescindible. Tarjetas de servicio, en estos tiempos de crisis que atraviesa, controlar el dinero que se gasta es esencial para mantenerse libre de deudas y poder afrontar las adversidades con mayor confianza y comodidad. Pero aunque se modere los gastos, siempre hay imprevistos que pueden alterar el presupuesto y no siempre se tiene efectivo para afrontarlo. Por ello, la mejor forma de poder salir de estas situaciones difíciles es utilizar una tarjeta de crédito o una tarjeta de servicios.

2.2.4 DIFERENCIA ENTRE UNA TARJETA DE CRÉDITO Y UNA TARJETA DE SERVICIOS.

Las tarjetas de crédito son las más conocidas, muchos bancos ofrecen a sus clientes estas tarjetas y se caracterizan por dos cualidades las cuales son tener un techo de gasto y un bajo interés bancario. Las tarjetas de servicios, en cambio, carecen de límite y pueden ser utilizadas para cualquier gasto, pero se debe hacer frente al gasto antes del día límite, ya que en caso contrario se pagará unos altos intereses. Las entidades con tarjetas de servicios utilizan los últimos movimientos y otros datos recopilados para aprobar las transacciones, para evitar prácticas

deshonestas. Como por ejemplo, existen farmacias reconocidas las cuales extienden tarjetas para brindar servicios como seguros de medicamentos, consultas y descuentos en la compra en sus establecimientos (farmacia San Nicolás).

El mercado está repleto de tarjetas de crédito y de tarjetas de servicios, muchas son conocidas como: Visa, MasterCard o American Express, Simán, Walmart, Pricemart, otras son productos de algunos bancos o cajas de ahorro. Entre tanta competencia salen a relucir las diferencias entre unas y otras, tanto en las características esenciales, límite de gasto e intereses bancarios, como en las cualidades adicionales.

Uno de cada cuatro salvadoreños está bancarizado la mayoría de la población carece de cuenta de ahorro, tarjeta, o cualquier otro producto o servicio financiero. La cantidad de salvadoreños que tienen cuenta de ahorros, tarjeta de crédito o algún otro producto bancario no llega ni a 1 millón. Una investigación hecha por la firma de opinión pública y estudios de mercado, se encuentra que en el país la población bancarizada representa un 27 % de los habitantes mayores de 18 años¹.

Ese porcentaje equivale a poco más de 916 mil adultos, según las proyecciones del Censo de Población de 2007, el más reciente que se hizo en el país. Un porcentaje que ha crecido notoriamente ya que en la actualidad sobrepasa un 75% de la población que utiliza tarjetas de crédito y débito. Dicho de otra manera, significa que 2.5 millones de personas en el país no tienen ningún producto o servicio bancario en el 2007 pero a 10 años de esto se percata que la población ha optado por el dinero plástico que ya tiene mejores beneficios aunque el endeudamiento de las personas es notorio.

La mayoría de los adultos bancarizados es hombre, con ingresos mensuales de 600 dólares o menos, y mayor de 30 años. Pero en la actualidad los usuarios no tienen que tener un salario con un monto alto que por eso las entidades financieras han optado por proporcionar tarjetas de crédito con menos montos de dinero para que un usuario que cuenta con un salario mínimo tenga acceso a esta.

¹ Superintendencia del Sistema Financiero.

El otro grupo de población, el de quienes no tienen ningún producto o servicio financiero, está compuesto principalmente por mujeres menores de 50 años y con ingresos inferiores a 300 dólares al mes. Hace 10 años estas personas no podían optar por una, pero en la actualidad el único requisito es tener un empleo fijo ya sea en la empresa privada o pública, es por eso, que el sistema financiero va en aumento ya que en día no se les puede negar un crédito a personas con ingresos bajos.²

En el área Metropolitana de San Salvador presenta un nivel de bancarización mayor que la zona oriental y la zona occidental del país. Y entre estas dos últimas, oriente cuenta con menor bancarización que occidente. Puesto en porcentajes, los habitantes de la zona oriental constituyen el 17 por ciento de la población bancarizada, mientras que los de la zona occidental, el 21 por ciento.³

¿Por qué los servicios financieros han penetrado menos en la zona oriental que en la occidental? la verdad es que los niveles de bancarización son bastante menores en todas las zonas del interior comparadas contra San Salvador, sobre todo porque existe una correlación clara entre niveles de ingresos y acceso a bancos.

En El Salvador operan 16 instituciones bancarias en total, de las cuales 11 son bancos privados, tres son estatales (Hipotecario, BFA y Bandesal), y federaciones de cooperativas y cajas de crédito (Fedecrédito y Fedecaces entre otras). A diferencia de los bancos, que cuentan con autorización para captar ahorros del público en general, estas federaciones solamente manejan depósitos de sus socios. En el país también operan bancos corporativos, como Citibank, y otras instituciones financieras no bancarias, como Óptima Servicios Financiera.

Entre las tarjetas de crédito más utilizadas en todo el mundo se encuentran VISA, MasterCard y American Express. Para solicitarla es necesario ser mayor de edad y presentar un comprobante de ingresos y un certificado de los bienes que posee el cliente, de tal manera que acredite que podrá llevar a cabo los pagos correspondientes para hacer frente al crédito prestado por la entidad.

² Ver Anexo 1.

³ www.elsalvador.com

2.2.5 MODALIDAD DE PAGO OFRECEN LAS TARJETAS DE CRÉDITO.

Para realizar los pagos pendientes se puede elegir entre dos posibilidades:

- a) La amortización inmediata, que puede ser en el momento de la compra o gasto, o a principios del mes siguiente.
- b) El pago aplazado, que se podrá estipular en una cantidad fija o en un porcentaje mensual, este tipo de cargo conlleva el pago de unos intereses adicionales.

2.2.6 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA.

La tarjeta de crédito tan compleja como se le conoce ahora no siempre funcionó de la misma forma; para llegar a convertirse en uno de los instrumentos financieros más utilizados en el mundo, debió sufrir un proceso evolutivo que fue testigo de nuevas características y dimensiones.

Muchos autores, como Carles Barutel Manaut, en su obra “Las Tarjetas de Pago y Crédito”⁴; Ricardo Sandoval López, en su obra “Tarjeta de Crédito Bancaria”⁵; acuerdan que la tarjeta de crédito surge en Estados Unidos a principios del siglo XX, específicamente en el año de 1914, siendo emitida por grandes cadenas hoteleras que ofrecerían a sus clientes preferenciales la posibilidad de obtener bienes y servicios mostrando únicamente una credencial y llevando un registro de estadías y consumos cuyo pago se efectuaría posteriormente realizando una liquidación.

Tanto éxito tuvo este sistema que ya a mediados de la década de 1920, se sumaron a la emisión de tarjetas de crédito empresas petroleras y almacenes de prestigio que reservaban a sus mejores clientes el privilegio de utilizar las tarjetas de crédito como forma de aplazar los pagos de bienes y servicios.

⁴ BARUTEL MANAUT, Carles. Las Tarjetas de Pago y Crédito. Primera Edición, Bosch Casa Editorial, Barcelona, 1997, p. 25.

⁵ SANDOVAL LÓPEZ, Ricardo, Tarjeta de Crédito Bancaria, Primera Edición, Edición Jurídica de Chile, Santiago, 1991, p. 18.

El uso de las tarjetas de crédito encuentra su primer obstáculo con la caída de la Bolsa de Valor en el año de 1929. Las empresas emisoras de tarjetas redujeron los créditos a sus clientes por temor a la insolvencia para pagar las deudas, así también porque la demanda de consumo de productos se redujo enormemente⁶.

No obstante, el principio de la siguiente década parece prometedor y se supera la crisis del mercado bursátil, proliferando otra vez el uso de las tarjetas de crédito, ahora no sólo en compañías hoteleras y petrolíferas, sino también las que se dedicaban al transporte aéreo y férreo. El ascenso de las tarjetas de crédito y su posicionamiento en el comercio se estanca nuevamente con la Segunda Guerra Mundial debido a la dificultad de la obtención de crédito y a la alta carga financiera en la que se vio envuelto el gobierno estadounidense.

Una vez finalizada la Segunda Guerra Mundial, la tarjeta de crédito resurge, pero ahora incorpora empresas especializadas en la emisión de tarjetas. La primera tarjeta de esta naturaleza fue la denominada Dinner's Club en 1951 y que, en un principio, se utilizaría solamente para aplazar pagos en determinadas cadenas de restaurantes.

Poco tiempo después, la compañía de viajes, con sucursales alrededor de todo el mundo, American Express crea una tarjeta de crédito llamada Travel and Entertainment en 1958. A punto de comenzar la década de 1960, en Estados Unidos operaban como emisores de tarjetas de crédito varios almacenes de prestigio, almacenes al por menor, empresas que prestaban servicios de telefonía, de transporte aéreo, etc.

En agosto de 1950, un evento que determinaría el futuro del uso de las tarjetas de crédito es el de la emisión de una tarjeta por el Franklin National Bank of New York, la primera entidad bancaria en introducir este sistema de la tarjeta de crédito. Años más tarde el Bank of América implementa un programa de tarjetas de crédito que desembocó en la creación de la tarjeta de crédito más aceptada de los

⁶Drug & Ferrier, Tarjetas de crédito, Londres: Butherworths, 1984, p 1 y 29

Estados Unidos de América⁷. Fue cuestión de tiempo para que gran diversidad de bancos norteamericanos se adaptaran a lo que parecía ser el sistema de pago en boga. A mediados de la década de los sesenta, la necesidad de implantar el servicio de tarjetas de crédito a escala mayor que la regional provoca que muchas entidades bancarias se asocien para crear un mecanismo que permita la utilización de las tarjetas de crédito a nivel interestatal e incluso, más tarde, a nivel internacional. Es por ello que comienzan a instituirse confederaciones de bancos.

La principal, el Bank of América, que cedió la marca de la tarjeta Bank Americard y otros como el Wells Fargo Bank, creando la primera central de servicio de tarjetas de crédito y constituyendo la tarjeta denominada “Máster Charge” cuyo crecimiento fue extraordinario. Igualmente, importante fue la confederación Inter Bank Card Association que se anunciaba con el símbolo de una “i”, conservando la identidad de cada banco asociado. Esto dio importancia a la expansión masiva de la Tarjeta de Crédito, a partir de esto fue que se le dio un poco más de importancia al uso de las Tarjetas de Crédito en muchos lugares.

El desarrollo de las tarjetas de crédito en Estados Unidos a partir del año 1968 fue tan grande que, por primera vez, el Congreso discutió la necesidad de una regulación federal para el instituto de las tarjetas de crédito.

De la línea cronológica descrita anteriormente lo importante es destacar o lograr identificar que son tres las etapas que, según Carles Barutel Manaut, marcan los mayores cambios en la evolución de las tarjetas de crédito: La etapa del primer peldaño, la etapa de edad adulta y la etapa de desarrollo del sistema⁸.

La primera etapa se caracteriza por el carácter bilateral de la tarjeta de crédito. La entidad emisora de la tarjeta sería la misma que proporcione los bienes o servicios al tarjetahabiente y a su vez la que facilita el financiamiento, debiendo

⁷ Fueron de los primeros en hacerlo, en el caso de este último por medio de su famosa tarjeta “*Bank Americard*”. A pesar de ello, muchos Bancos no lograron el éxito esperado, sufriendo grandes pérdidas en la aplicación del sistema, a tal punto que la mayoría optó por retirar de circulación las tarjetas.

⁸ BARUTEL MANAUT, Carles. Op. Cit, p. 27-29

pagar el acreditado mensualmente lo debido, sin la posibilidad de obtener el servicio otra vez sino hasta que cancele la deuda.

La etapa de edad adulta de la tarjeta de crédito se ve marcada por el carácter trilateral de la misma. Aquí se distingue entre la entidad emisora de la tarjeta de crédito, que es la que abre una cuenta de crédito al tarjetahabiente y, la entidad que suministra el bien o servicio.

La última y más compleja fase de evolución de la tarjeta de crédito destaca la intervención de las entidades bancarias en este sistema. En esta etapa la emisora de tarjetas de crédito es una institución dedicada al financiamiento. La entidad emisora de tarjetas de crédito asume la calidad de centro coordinador de las operaciones realizadas por todos los franquiciados, que son los entes bancarios. Así, ante el usuario, ya no será la entidad emisora la que contratará con las empresas, sino el banco que adquiere frente a ellos las obligaciones.

2.2.7 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN EUROPA.

Las tarjetas de crédito en Europa no tuvieron la misma aceptación que en los Estados Unidos de América. En un principio la circulación de las tarjetas en el viejo continente se debía nada más a la facilitación en la prestación de servicios para turistas norteamericanos.

A principios de la década de los sesenta, se instituyó la tarjeta de crédito *Barclaycard* por el *Banco Barclay* en Inglaterra, su éxito se debió a que impuso a su numerosa clientela la utilización de este sistema operativo de tarjetas. En Suecia, en el año de 1966 se incorpora la tarjeta *Eurocard* que posteriormente, y debido a su aprobación, crecería enormemente y se asociaría con la tarjeta *Master Charge*.

Más dificultosa fue la implementación de la tarjeta de crédito en Francia, esto fue porque la cultura del francés promedio es manejar cantidades de dinero en efectivo y en menor escala, librar cheques; la tasa de créditos otorgados por entidades financieras en Francia es menor a la de la cultura estadounidense. La misma circunstancia hizo que la incorporación de este sistema de pago fuera engorrosa en países como Alemania, España, Italia y Bélgica.

Distinto a Estados Unidos, los países europeos se han caracterizado por dejar que la práctica económica y del comercio dirija el curso del sistema operativo de tarjetas de crédito, los Estados no intervienen en la imposición del uso de tarjetas de crédito, este sistema se impone únicamente mediante su constante uso; como consecuencia, la institución de tarjeta de crédito no está regulada legalmente en norte América.

La nueva regulación básica de las tarjetas de crédito en la actualidad se rige por lo establecido en las circulares del Banco de España, la Ley de Servicios de Pago⁹, los contratos o el criterio de cada entidad. En las tarjetas se documentan prestaciones de pago asumidas por el emisor, como cuando se procede a retirar fondos del cajero de una entidad de crédito, aunque a veces esos servicios sean realizados por terceros, tal y como ocurre con el pago de servicios o productos, cumpliendo la obligación de pago en el comercio.

Así, la banca tendrá la obligación de ponerse en contacto inmediatamente con sus clientes cuando los gastos cargados a sus tarjetas de crédito se salgan del patrón habitual. Estas operaciones podrían servir de indicio de que la tarjeta en cuestión ha sido objeto de robo o fraude. Si el banco no avisa tendrá que asumir los gastos irregulares en caso de fraude, y también si no avisase al cliente al detectar en su cuenta operaciones cuyo importe o frecuencia excedan lo habitual, generaría la obligación de pagar la correspondiente indemnización.

Muchas entidades ya informan a sus clientes en casos similares, ya sea por mensaje de texto al móvil u otro tipo de comunicaciones. Lo hacen, por ejemplo, cuando se detecta una transacción muy importante, fuera de lo habitual, o si se produce un gasto o una retirada de efectivo de un cajero en dos países o dos ciudades diferentes con poco espacio de tiempo.

⁹ La Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago. trata de incorporar las *Directivas Comunitarias* en la materia, cuyo objetivo general es garantizar que los pagos realizados en el ámbito de la *Unión Europea* en concreto, las transferencias, los adeudos directos y las operaciones de pago directo efectuadas mediante tarjeta puedan realizarse con la misma facilidad, eficiencia y seguridad que los pagos nacionales internos de los Estados miembros.

Otras obligaciones básicas del emisor será la de entregar la tarjeta o tarjetas a la persona con la que contrate o a la persona o personas indicadas por éste; satisfacer por cuenta del contratante, en pago de los bienes o de los servicios adquiridos por el titular o titulares de las tarjetas emitidas, los cargos presentados por los empresarios o entidades asociadas a la red constituida por el propio emisor o a la que éste se hubiera adherido; y remitir un resumen detallado de las operaciones realizadas con la tarjeta, mensualmente o con la periodicidad menor que se hubiera pactado, al domicilio o a la dirección electrónica indicados por el contratante o, si se hubiera pactado en el contrato, por el titular o por cada uno de los titulares de las tarjetas¹⁰.

La propuesta legislativa define a las tarjetas como instrumentos materiales que incorporan un dispositivo electrónico, emitido en ejecución de un contrato con el emisor, cuya presentación y uso conforme a lo establecido en el contrato de emisión permite al titular de la tarjeta efectuar los actos o las operaciones determinados en ese contrato.

Mediante las tarjetas de crédito el titular satisface una deuda dineraria que asume el emisor como propia, aplazando el reintegro al emisor conforme a las modalidades pactadas en el contrato de emisión. Además, se legisla que las Tarjetas, sean de débito o de crédito, podrán incorporar la facultad de realizar, en relación con una o varias cuentas bancarias, los actos especificados en el contrato de emisión al que el cliente se hubiera adherido.

2.2.8 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN AMÉRICA LATINA.

En los países latinoamericanos más desarrollados el apareamiento de las tarjetas de crédito ha sido similar al norteamericano, sólo cabe aclarar que ha sido más tardío. Lo coincidente entre Estados Unidos de América, los países europeos y Latinoamérica, el auge de las tarjetas de crédito fue en la década de los años sesenta.

¹⁰ Munguio R. A: Tarjeta de crédito, Ed. Astrea Bs, As. 1994.

Argentina: Hacia el final de la década de 1960 se pone en funcionamiento la tarjeta de crédito de carácter internacional Dinner's Club¹¹ por primera vez en Argentina. No obstante, el uso de las tarjetas se consolida hasta el año de 1975 no sólo con la participación de las tarjetas Visa, American Express y MasterCard en la práctica comercial argentina; sino también por la creación de tarjetas nacionales.

En la provincia de Córdoba y en Buenos Aires se pone en movimiento en 1982 el sistema de tarjetas de crédito con la emisión de la tarjeta Provencard por la entidad financiera Provencor Cía. Ulteriormente, nace en la ciudad de Mar del Plata la tarjeta Lurocard remitida por la sociedad Crédito Luro. Hasta aquí, no existe intervención de entidades bancarias como sujetos emisores. No es hasta que el Banco de Londres y América del Sur (grupo Lloyds Bank) expide la tarjeta de crédito London Card, no sólo constituyéndose como la primera tarjeta bancaria, sino también como la tarjeta vanguardista que permitía a sus usuarios limitar la responsabilidad de pago en caso de extravío de la misma.

Al igual que en Europa, en Argentina hasta finales de la década de los años noventa no existió regulación legal alguna del sistema de tarjetas de crédito. Es en 1998 que se decreta la Ley 25.065 denominada "Tarjetas de Crédito" que vendría a normativizar las relaciones entre el ente emisor de las tarjetas y el usuario.

Chile: En este país suramericano las tarjetas de crédito fueron introducidas por medio de la Sociedad Administradora de Tarjetas de Crédito Bancard S.A. en 1978 por medio de autorización concedida por la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile. Consecutivamente, por acuerdo del comité ejecutivo del Banco Central, se implementaron normas que regirían el funcionamiento de las tarjetas de crédito; es importante observar que en Chile, la regulación legal de la tarjeta de crédito fue casi paralela a su apareamiento como sistema de pago.

México: La banca precursora en la emisión de tarjetas de crédito en este país fue el Banco Nacional de México (BANAMEX) a finales de la década de 1960. La segunda institución financiera en emitir tarjetas de crédito fue el Banco de Comercio.

¹¹ Diners Club. S/e. slf. <Http: www.dinersclub.com.pe.>

Poco tiempo después un consorcio de bancos integrado por el Banco del Atlántico, Banco Comercial Mexicano, Banco de Industria y Comercio, Banco Internacional y Banco de Londres y México creó la llamada Tarjeta Carnet, que se implementaría como el tercer sistema de tarjetas de crédito existente en el país.

Costa Rica: El primer antecedente de tarjetas de crédito en Costa Rica es el que sienta American Express en el año de 1969. Es significativo señalar que para ese entonces, el uso de tarjetas de crédito no importaba un interés mensual, el tarjetahabiente debía realizar las devoluciones de dinero sin tener que abonar intereses, se trataba nada más de un aplazamiento del pago de bienes y servicios; esto es porque estas tarjetas estaban reservadas para ser utilizadas por un grupo privilegiado con alta solvencia económica. Subsiguientemente, se emite una tarjeta pensada para la clase media alta, denominada UNICARD y expedida por un banco de capital nacional. Así surgen otras tarjetas como *Credomatic* y *Visa International*, éstas estarían siempre disponibles únicamente para público con altos ingresos.

En 1984 incursionan en Costa Rica las tarjetas de crédito locales, mas nunca se desvinculan de las grandes transnacionales emisoras de tarjetas, logrando así la expansión del mercado de este sistema de pago.

A mediados de la década de 1990 se puede afirmar que estalla el mercado de las tarjetas de crédito con quince mil negocios afiliados y más de trescientos mil tarjetahabientes; en la actualidad, es considerado uno de los medios alternativos de pago utilizados con más frecuencia en este país, al igual que en el resto de países Centro América.

Honduras: Circulan menos tarjetas de crédito, préstamos a tasas más bajas y créditos con mejores condiciones que las tarjetas de crédito explican parte de la caída interanual de 9% en el total de plásticos que circulaban en el país a marzo de 2016¹².

¹² Datos de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, las tarjetas de crédito en circulación llegaban a 834 mil hasta octubre del 2014.

Entre 2011 y 2013 el número de tarjetas de crédito en circulación en el país creció 24%, llegando a superar las 800 mil a octubre de 2014.

Una de las razones que explica el incremento en 2013 tiene que ver con las campañas de promoción que realizaron las empresas emisoras de tarjetas, que trataron de revertir los malos resultados del 2012, cuando el aumento en el número de tarjetas no logró superar el incremento alcanzado el año previo.

Nicaragua: En 1971, Visa pone en circulación en Nicaragua la primera tarjeta de crédito. En 1974, es introducida MasterCard, quien crea un convenio empresarial, vigente hasta la fecha con Credomatic, la que fue promovida en el país por el emporio financiero del Banco de América. De igual manera cercana a esos años se establece Dinner's Club promovida por el hoy extinto Banco Nicaragüense, además de múltiples establecimientos comerciales que expedían tarjetas de crédito en una relación jurídica bilateral.

La situación política y económica que Nicaragua presentaba durante el ocaso de la década de los 70's no propició un crecimiento económico acorde a los indicadores mundiales. Por cuanto atravesó una revolución a un régimen dictatorial, que despuntó en un embargo comercial y aislamiento de relaciones económicas y diplomáticas por parte de países intolerantes de políticas antagónicas, a esto sumémosle una economía bélica que no era la más propicia para negocios de crédito.

Credomatic llegó a contabilizar antes de la revolución (1979) entre 25,000 y 30,000 tarjeta habientes, cifra responsable teniendo en cuenta la población de la época, sin embargo se redujo en la década de los 80's (periodo de guerra y embargo comercial), en forma dramática, quedando solamente Credomatic operando en el país y pasando a manos del estado con solamente 600 clientes.

En 1991 se reinserta a la economía de consumo de Nicaragua la franquicia Visa por medio de la entidad Aval Card S.A. quien no era una entidad bancaria. En la década de los 90's el crecimiento de la economía nacional, la descentralización de la banca, y el desarrollo del tráfico mercantil propiciaron el

mercado de tarjetas de crédito, aumentando y evolucionando el número de emisores de tarjetas de crédito.

A mediados de los años 90's, Aval Card S.A. como una empresa creada por el antiguo Banco Uno hoy City Bank, aprovechándose de la falta de regulación legal en materia de tarjetas de crédito, introduce irregularmente a Nicaragua una empresa (no acreditada legalmente en Nicaragua) denominada Banco uno Panamá que comienza a emitir tarjetas de crédito de manera desmedida creando un sobreendeudamiento de los clientes quienes además de poseer deudas por tarjetas de crédito con Aval Card S.A, y Banco uno Panamá, también las tenían con los bancos privados de Nicaragua que habían comenzado a fungir como emisores de tarjetas, teniendo entre ellos; *Banco de la Producción (banpro)*, *Banco de finanzas (BDF)*, *Banco de crédito centro americano (Bancentro)*, *Banco de América Central (BAC)*, *Banco de la Exportación (Banexpo)*.

La falta de un marco jurídico regulatorio sobre tarjetas de créditos fue un factor determinante en el cometimiento de abusos por parte de las emisoras de tarjetas hacia los consumidores que desembocó en una crisis económica, que hasta hoy resienten las carteras de las instituciones antes mencionadas, desencadenando un problema social que tuvo que ser atendido oportunamente por la el Estado en la promulgación de ley 515, Ley de promoción y ordenamiento del uso de la tarjeta de crédito, (en Nicaragua) aunque con sus limitantes y deficiencias.

Guatemala: La tarjeta de crédito, surgió en Guatemala en los años sesenta a través de Cuentas, S. A., una sociedad constituida con un capital guatemalteco. Inicialmente, esta sociedad fue creada con el objeto del manejo de una tarjeta de crédito a nivel local. Posteriormente aparece en Guatemala la tarjeta de crédito de Dinner's Club, la primera tarjeta de crédito internacional representada en Guatemala.

A partir del año mil novecientos setenta y ocho, apareció Credomatic de Guatemala, S. A., representando las marcas Visa, Master Card y una tarjeta de uso local, es así como a partir del año mil novecientos noventa y nueve, el mercado de las tarjetas de crédito inicia su crecimiento y evolución en el país, que de acuerdo a

la empresa emisora o coemisor ofrecen una diversidad y tipos de tarjetas conforme a las necesidades y expectativas de las personas.

Es así como a partir del año mil novecientos noventa y nueve, el mercado de las tarjetas de crédito inicia su crecimiento y evolución en Guatemala, que de acuerdo a la empresa emisora o coemisor ofrecen una diversidad y tipos de tarjetas conforme a las necesidades y expectativas de las personas.

2.2.9 APARICIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN EL SALVADOR.

Las tarjetas de crédito en El Salvador, surgen en la antesala de la revolución de los años ochenta, aunque el crédito en éste país, tiene sus antecedentes en los créditos que se daban en las despensas que tenían las Haciendas, una institución que desplazó a la Encomienda antes de la independencia patria. Pero en El Salvador las Tarjetas de Crédito datan de 1963, bajo el nombre de Plan Comercial BANCAPÍ (Banco Capitalizador).

En 1970 por primera vez Almacenes Simán lanzó al público consumidor su tarjeta de crédito, fue a inicios de los años setenta cuando ya soplaban vientos de revolución, cuando Almacenes Simán coloca en circulación su tarjeta de crédito, con carácter bipartito, una forma de premiar y estimular a sus clientes selectos, y atraer más clientela, la nueva política crediticia es un éxito y empresas como Kismet, Swart, Freund y otros emitieron sus propias tarjetas de crédito, sin intermediario alguno, bajo un sistema bipartito.

Mientras tanto Credomatic de El Salvador aparece en la década de los 70's emitiendo cuatro tarjetas de uso internacional: MasterCard, Visa, American Express y Dinner's Club, con sus empresas afiliadas a la Red Financiera BAC en El Salvador, entre las que se listan Credomatic El Salvador, Banco Credomatic, Inversiones Bursátiles Credomatic, Hertz y Credomatic *Representaciones*.

En 1972 el Banco Capitalizador puso en circulación la primera tarjeta bajo la modalidad tripartita, donde intervienen el ente emisor, los establecimientos afiliados y los usuarios, el año de 1973, las primeras empresas o entidades emisoras, ponen en

circular sus Tarjetas de Crédito, entre ellas se encuentran: VISA S.A. de C.V. estas tarjetas de crédito permanecieron en el mercado sin competidor hasta 1977, fecha de aparición de Dinner's Club, administrada por Tarjetas de Crédito de El Salvador S.A. de C.V.

En 1983 surgieron las marcas *Visa* y *Master Card* internacional, administradas por *Credomatic de El Salvador*; en 1985 salen al mercado Tarjetas de Oro, emitida por el Banco Cuscatlán y CREDIBAC emitida por el *Banco Agrícola Comercial* (ahora Banco Agrícola S.A.); en 1987 surgen: *Credimovil*, emitida por el Banco Cuscatlán y *Tarjeta Dinámica*, emitida por el Banco de Comercio (ahora Scotiabank).

En la década de los noventa, surgió un número mayor de Empresas emisoras de Tarjetas de Crédito, conservándose hasta la fecha: Banco Salvadoreño con VISA, AVAL CARD S.A. de C.V., en 1990; MEDICARD, PREMICARD, S.E.R.T.A.R.S.A. de C.V., AHORROMET SCOTIABANK, SERVICREDIT S.A. de C.V. y CREDICENTRO S.A. de C.V.

En la actualidad existen en el mercado 207 tarjetas de crédito y según datos de La Superintendencia del Sistema Financiera inicios del año dos mil siete, se habían emitido más de 753,000 tarjetas de crédito lo que en su momento representaba un financiamiento de \$1,229,557,174.11 y un saldo utilizado de más de \$619 millones de dólares. A la fecha existen aproximadamente 1, 000,000 de usuarios de tarjetas de crédito desprotegidos.

2.2.10 PROCESO DE MODERNIZACIÓN EN LA EMISIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.

Se ha hecho mención al surgimiento de las tarjetas a raíz de la necesidad del comercio de facilitar las transacciones comerciales, dicho esto, se observa que las tarjetas desde sus primeras apariciones han estado justificadas en cuanto a su existencia, para poder con ellas solventar necesidades, y en la medida que los avances tecnológicos van intensificándose se ponen de manifiesto nuevas motivaciones que los emisores de la tarjeta de crédito han tenido para la creación de métodos tecnológicos para su uso, entre los que se puede mencionar: la

masificación dada las facilidades que día a día se presentan para poder ser titular de este documento y la seguridad que estas generan en cuanto a su portación y realización de transacciones comerciales y/o de pago.¹³

A continuación, se describirá brevemente el proceso evolutivo tecnológico de las tarjetas de crédito, durante el génesis de la tarjeta de crédito, el material utilizado para su emisión fue el cartón; años después, la industria petrolífera elaboraba sus tarjetas de metal perforado para la adquisición de combustible, poco a poco se remplazaron estos materiales por plástico y paulatinamente se fue homogenizando su apariencia empleando plástico estratificado e inalterable de cincuenta y cuatro milímetro de altura y cincuenta y seis milímetros de largo y consignando los datos básicos del tarjetahabiente, la institución emisora y el banco acreditante.

En la actualidad, cuando el internet ha facilitado el intercambio de información y descongestionado el tráfico de materiales impresos, el comercio electrónico se ha visto beneficiado por estas ventajas; las negociaciones se llevan a cabo por medio de correos electrónicos o conferencias en línea y son perfeccionados a través de consentimientos expresos o por firmas digitales.¹⁴

2.3 ASPECTOS GENERALES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.

2.3.1 TARJETAS DE CRÉDITO

¿Qué es una tarjeta de crédito?

Una tarjeta de crédito es un instrumento financiero de pago, emitido por un Banco o Caja de Ahorros, que permite al titular de la tarjeta acceder a un saldo superior al disponible en su cuenta corriente. Este dinero proviene de un crédito concedido por parte de la entidad que el cliente deberá amortizar conforme a los plazos y condiciones pactados mediante un contrato previamente.¹⁵

¹³ <http://www.siman.com/nosotros/index.html>

¹⁴ Tesis UES 347.071, Vargas Pineda, "Violaciones a la Ley de Protección del Consumidor...", año 2000. T.

¹⁵ Superintendencia del Sistema Financiero, Glosario para el uso de servicios bancarios, boletín sin fecha.

En El Salvador existen una diversidad de entidades autorizadas para proporcionar tarjetas de crédito entre ellas se puede mencionar los bancos que tienen este tipo de mercado, no dejando de lado a las cooperativas ya que también juegan un papel muy importante en este tema, entre ellos podemos mencionar diferentes bancos ya sean nacionales o internacionales que son encargados de captar los fondos de los ciudadanos así proporcionar tarjetas de crédito ya que tienen sus políticas que van desde un porcentaje bajo hasta un porcentaje alto depende el trabajo o las facilidades que tenga el usuario por ejemplo el Banco Agrícola proporciona Visa Clásica, Visa Selectos Dorada, Visa Platinum, Visa Infinite, Mastercard Platinum, Visa Gold, Tarjeta De Crédito Joven, Visa U Travel, Mastercard Plus, Visa Platinumlifemiles, Visa Infinitilifemiles, Visa Empresarial Lifemiles, entre otras.

No todas estas tarjetas están a la disponibilidad de la mayoría de la población, por ejemplo la clásica es proporcionada a la mayoría de la población y hay otras tarjetas de crédito que son para personas selectas, por el estatus social es determinante, es entonces donde puede acceder para otras tarjetas de crédito con más beneficios y menos interés.

Por mencionar el Banco Cuscatlán proporciona la tarjeta de crédito Selecto Cuscatlán, Selectos Oro Cuscatlán, Cash Back, entre otras. El Banco Credomatic proporciona las siguientes: Credomatic Millas Plus, Credomatic Millas Platinum, Credomatic Millas Gold, Credomatic Platinum Advantage, Credomatic Advantage Gold, Credomatic Connectmiles Visa, Credomatic Connect Milles Copa Airlines, Credomatic Connectimiles Copa Airlines Gold, American Express Platinum Credomatic Visa Infinite, Visa Signature, Credomatic Gold Wal-Mart, Credomatic Wal-Mart, Credomatic Pricemart, entre otras. Si se mencionarían todas las tarjetas que existen en el mercado sería demasiado extenso ya que las tarjetas son muy similares no así las disposiciones o facilidades que cada una de ellas, pero en el mercado, el interés con el que se juega cada una de estas entidades es muy similar ya que todos andan entre el 39% a 45% dependiendo la tarjeta de crédito que solicite. Por otra parte, las tarjetas de crédito que proporciona las cooperativas su

facilidad que presenta es que ellas como sociedad su capital es fijo y estas proporcionan las tarjetas de crédito siguiente: Sistema Fedecrédito Gold, Platinum, y su tarjeta de débito. Aclarando no todas las cooperativas proporcionan tarjetas de crédito. (Banco Agrícola, Credomatic, Hipotecario, Cuscatlán, Davivienda, Sistema Fedecrédito, entre otros).

2.3.2 TIPOS DE TARJETAS DE CRÉDITO.

Existen muchos tipos de tarjetas de crédito que se pueden agrupar en las siguientes maneras, por ejemplo, los bancos están autorizados a emitirlas pero según la crisis económica no todos los bancos ofrecen esos servicios y las mencionan en estas cuatro categorías:

- a) Tarjetas de crédito juveniles:** La particularidad de esta tarjeta es que se autoriza a personas con una edad mínima de dieciocho años de edad, debiendo presentar su Documento Único de Identidad y Número de Identidad Tributaria, para que los jóvenes puedan tener acceso a esta tarjeta deben tener un ingreso mínimo de trescientos dólares de los Estados Unidos de América.
- b) Tarjetas de crédito para adultos:** La particularidad de estas tarjetas es que se puede acceder a una cantidad de dinero mayor de la que se tiene en cuenta. Dentro de este tipo se encuentran las tarjetas platino y la tarjeta oro, que ofrecen mayores cantidades a sus titulares y menores comisiones, también otros servicios adiciones como mayores coberturas, las entidades las suelen ofrecer a clientes considerados VIP y tienen gran prestigio internacional.
- c) Tarjetas de crédito para profesionales:** Este tipo de tarjetas permite a las empresas realizar compras de productos y también facilitar procedimientos administrativos, entre las más conocidas se encuentra la visa.
- d) Tarjetas Affinity:** Esta no es una tarjeta departamental, sino una tarjeta de crédito con gran aceptación en el mundo. Con el respaldo de VISA, tiene una gran diversidad de negocios afiliados y cajeros automáticos disponibles.se

trata de tarjetas de crédito o débito emitidas por una entidad, que al mismo tiempo están vinculadas a una empresa o asociación y ofrecen descuentos relacionados con la entidad asociada, muchas de ellas están vinculadas a ONG'S y al mismo tiempo que se utilizan se está destinando una ayuda a las Organizaciones No Gubernamentales¹⁶.

Como las tarjetas de crédito ofrecen una serie de servicios asociados, las entidades que las emiten cobran una serie de comisiones que varían según los servicios recibidos.

Se pueden mencionar una diversidad de tarjetas de crédito y así sus clasificaciones y características ya mencionadas anteriormente sus características y funciones en El Salvador existen una diversidad de tarjetas que antes se han mencionado pero no se puede dejar de lado las que son más usadas a nivel mundial y que además son ocupadas en El Salvador y el mundo.

Según el beneficiario o tarjetahabiente se clasifican en:

- a) Personales:** Para uso exclusivo del titular, persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que cumpla los requisitos establecidos.
- b) Amparadas:** Para cónyuge o personas a cargo de un tarjetahabiente, llamadas también de afinidad. No implican cupos adicionales de crédito.
- c) Empresariales:** Para ejecutivos u otros funcionarios de empresas que solicitan tarjetas, con cupos que las partes convengan previamente.
- d) Internacionales:** Las cuales pueden utilizarse en los mercados internos y externos, gracias a acuerdos o convenios entre las entidades emisoras (organismos financieros) y establecimientos comerciales o de servicios.
- e) Productos:** Tarjetas de crédito Clásica, Oro, Empresarial y Platinum Visa.

¹⁶ blog.kardmatch.com

Clasificación según las entidades financieras

- a) **Tarjeta Clásica:** Es la primera tarjeta y actualmente es la más popular a nivel mundial y atractivo para el consumidor moderno, la opción de financiar sus gastos y valiosos beneficios de valor agregado. Esta tarjeta puede ser de cualquier color excepto dorada.
- b) **Tarjeta Dorada, Oro o Gold:** En los 80's entra al mercado una nueva tarjeta con el nombre de "Premier", que buscaba llegar a los estratos socioeconómicos más altos. Tarjeta que a principios de los 90's se convertiría en la actual Tarjeta Oro, símbolo de prestigio universal que brinda excelentes beneficios y valiosos servicios. La Tarjeta Oro, distingue al usuario como un cliente selecto y le ofrece una línea de crédito más alta. Reconocida en todo el mundo como la tarjeta de mayor prestigio en el mercado. Es de color dorado con textos en color negro.
- c) **Tarjeta Empresarial:** Nace bajo el concepto de no requerir como titular a una persona natural sino una compañía con ciertos requerimientos a nivel de identidad corporativa para cada banco, los cuales se hicieron más flexibles con el paso del tiempo. Esta tarjeta permite a la pequeña y mediana empresa contar con un control financiero y administrar los gastos de negocios en forma más eficiente. Esta tarjeta es otorgada a aquellas empresas para uso de sus funcionarios, a través de la cual los ejecutivos canalizan los gastos de representación. Son de color plata y siempre tienen los textos, incluyendo la palabra "Empresarial" en color negro.
- d) **Tarjeta Platinum:** Visa Platinum proporciona al cliente un estilo de vida sofisticado, el poder adquisitivo que acostumbra junto con un programa de seguros de cobertura superior. Esta Tarjeta es dirigida a las personas de más alto poder adquisitivo; ofrece servicios exclusivos y numerosos beneficios de valor agregado superiores a los de otras tarjetas. Se caracteriza por su color gris y por poseer un microcircuito que permite a los usuarios acceso a una serie de servicios a través de Internet y su utilización en comercio electrónico.

- e) **Tarjeta Corporativa:** Permite a las empresas controlar sus gastos más importantes, representados en viajes y entretenimiento, además permite analizar compras a proveedores y administrar el flujo de caja.
- f) **Tarjeta de Marcas Compartidas:** Es la unión de dos marcas: emisor y un socio (proveedor de productos y servicios reconocidos) para promover una tarjeta de crédito Clásica, Oro y / o Empresarial, que le ofrece al cliente un valor agregado, es decir, que recompensan al tarjeta-habiente directamente a través de descuentos en los productos o servicios que ofrecen dichos programas. Esta es emitida en algunos países como por ejemplo: Colombia y en otros países extranjeros.
- g) **Las Tarjetas de Crédito Bancarias:** Son como su nombre lo señala, las tarjetas emitidas por una Entidad Bancaria. Esta Entidad Bancaria interviene tanto como emisora de la tarjeta, así como ente financiero y crediticio, generándose diversas relaciones obligacionales como por ejemplo la obligación del Banco de emitir la Tarjeta y proporcionar un crédito al usuario de la Tarjeta, así como de cancelar las obligaciones del usuario asumidas con el comerciante o el proveedor afiliado, obligaciones contraídas mediante el uso de la Tarjeta de Crédito.
- h) **Las Tarjetas de Crédito No Bancarias:** Se diferencian de las anteriores en que quien las emite si bien es una entidad financiera o crediticia que no se ubican en el área de banca comercial y por lo tanto el crédito que le ofrecen a los usuarios de la Tarjeta de Crédito se encuentra limitado a un determinado número de establecimientos.
- i) **Tarjetas de Crédito propias de un determinado establecimiento comercial:** Son emitidas por el establecimiento comercial para el uso exclusivo en el mismo, es decir, el crédito que se les proporciona está supeditado a que se utilice en el consumo de productos o servicios que el mencionado establecimiento ofrezca. Tiene como particularidad que las relaciones obligacionales que se desprenden son únicamente entre el Establecimiento y el Usuario de la tarjeta, siendo esta relación un mutuo entre

las partes, es decir este tipo de Tarjeta de Crédito es bipartita pues solo son dos partes que intervienen en las relaciones obligatorias generadas. Por el crédito concedido y la modalidad de pago.

- j) Las Tarjetas de Crédito de pago inmediato:** Son aquellas que tienen una determinada de fecha de pago previamente establecida.
- k) "Revolting Credit":** Son aquellas que permiten hacer uso de un monto total de crédito previamente abonado este en su totalidad o en determinado porcentaje previamente acordado.
- l) Las tarjetas de crédito mixtas:** Combinan e incorporan elementos propios de los dos tipos antes mencionados. Por su duración Limitadas, aquellas que tienen un plazo determinado de vigencia.
- m) Tarjetas de crédito ilimitadas:** Son aquellas que no tiene un plazo de duración especial, es decir este no se encuentra determinado.

La clasificación de las tarjetas de crédito debe ser un tema muy importante para los consumidores latinoamericanos¹⁷. Hay diferentes tarjetas de crédito, clasificándose de la siguiente manera:

El tipo de titular de la tarjeta de crédito

- a) Tarjetas Individuales:** Estas tarjetas son personales e intransferibles. El titular tiene el derecho y la responsabilidad de utilizar los servicios de la tarjeta y puede nombrar usuarios adicionales, que son personas que la utilizan bajo autorización, riesgo y cargo del titular.
- b) Tarjetas Corporativas o Empresariales:** Si los empleados de una empresa tienen que viajar, pagar comida y hospedaje o realizar cualquier gasto a nombre de la compañía, puede solicitar una tarjeta de este tipo a la institución financiera de su preferencia. El sujeto de crédito y responsable de pagar el

¹⁷ Superintendencia del Sistema Financiero.

monto de la deuda es la empresa, pero sus empleados son los titulares autorizados.

- c) Tarjetas Conjuntas:** Otorgadas a dos o más personas. Ambas personas son responsables por las deudas y el manejo de la misma. Está basado en los bienes, ingresos e historial crediticio de las dos personas que la solicitan. Muchas veces, los matrimonios solicitan esta tarjeta en forma conjunta. Tal vez obtengan más crédito si solicitan una tarjeta de esta manera, pero serán responsables por la deuda completa, aún en caso de divorcio.

Según la funcionalidad de la tarjeta de crédito.

- a) Tarjetas de Servicio:** Suple momentáneamente al efectivo pero al vencimiento del plazo de crédito preestablecido se deberá pagar el total de tus compras. La función de crédito es transitoria, es decir, que con ellas se cuenta con total libertad financiera. Este tipo de tarjeta no cuenta con un límite preestablecido de cargos, ya que las compras son aprobadas con base en el uso de la tarjeta, el historial de crédito, los ingresos y la capacidad financiera. Una ventaja de éstas, es que se tienen cargos por intereses, ya que al final de cada mes se paga el total del saldo.
- b) Tarjetas de Compra y Crédito:** Le suma a la anterior la posibilidad de financiar los consumos. El poseedor solo está obligado a pagar parte de sus compras, el llamado monto mínimo, y puede financiar el monto restante según lo pactado con el emisor.
- c) Tarjetas Múltiples:** Reúne las funciones de compra y débito. Incluye la posibilidad de utilizar los cajeros automáticos y otras terminales electrónicas. Por medio de esta tarjeta, a través de la función de débito, puedes girar contra el límite de compra de tu tarjeta, retirando adelantos de efectivo de los cajeros automáticos o contra fondos disponibles en tu cuenta de ahorro.

Con las tarjetas de crédito también puedes acceder a disposiciones de dinero en efectivo pero recuerda verificar la comisión que te cobran por este servicio, ya que varía según la institución.

Según su tipo de emisión.

- a) **Tarjetas Bancarias:** Son emitidas por los bancos para cobertura nacional o internacional, asociándolas a los procesadores internacionales Visa o MasterCard.
- b) **Tarjetas de Afinidad:** Son emitidas por un banco en conjunto con alguna institución y cada vez que realizas una compra, un porcentaje de la facturación se otorga a dicha institución con fines altruistas. Por lo general identifican al poseedor con una organización determinada, ya que los plásticos contienen el logotipo de las mismas tarjetas de marca privada. Tienen la marca de algún establecimiento comercial impreso en la tarjeta y únicamente pueden ser usados en este, contando con beneficios exclusivos o descuentos periódicos.
- c) **Tarjeta de Marca Compartida:** También tiene el logotipo de algún negocio impreso en el plástico, pero en este caso se cuenta con los servicios tradicionales de la tarjeta de crédito, además de que por ser cliente frecuente de dicha tienda gozarás de beneficios o promociones adicionales. Las tarjetas que podemos mencionar por ejemplo en El Salvador es LifeMiles¹⁸.

Por su servicio y límite de crédito.

- a) **Clásica:** Para obtenerla el solicitante no requiere tener un alto ingreso comprobable, aunque el crédito es limitado. Actualmente casi todas son internacionales.
- b) **Oro:** Para obtenerla se requiere un mayor nivel de ingresos, pero por lo mismo otorga un mayor límite de crédito, aunque la anualidad y las comisiones que cobra es mayor. Es aceptada en una gran variedad de establecimientos en todo el mundo.

¹⁸ <https://www.lifemiles.com/indexes.aspx>.

- c) Platino:** Esta tarjeta ofrece un valor agregado de servicios preferenciales en establecimientos como hoteles, aerolíneas y comercios. Ofrece un límite de crédito más amplio que las anteriores. Esta tarjeta también es internacional.

Por su aceptación geográfica.

- a) Nacional:** Aceptada en establecimientos que tienen convenio con el banco sólo en la República de El Salvador.
- b) Internacional:** La autorización de las transacciones internacionales corre a cargo de las compañías Visa o MasterCard, las cuales tienen la red necesaria para conectar a los bancos nacionales con los establecimientos comerciales de muchas partes del mundo.

2.3.3 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO.

En la actualidad, las tarjetas de crédito han jugado un rol crucial al aportar al desarrollo de las economías de los países más desarrollados; en la medida en que los consumidores llegan a tener mayores facilidades para la adquisición de bienes y servicios, igualmente va creciendo la demanda en los distintos sectores del mercado.

Ventajas para el usuario

- a) Conveniencia:** las ventajas¹⁹ de las tarjetas de crédito es que pueden ahorrarle tiempo y problemas, no hay necesidad de buscar una maquina ATM (son para uso en los cajeros automáticos) o llevar dinero en efectivo.
- b) Mantener un registro:** en los estados de cuenta de las tarjetas de crédito le pueden ayudar al usuario a dar seguimiento de sus gastos. algunas tarjetas de crédito incluso proveen un resumen anual que es muy útil a la hora de trabajar sus impuestos.

¹⁹<http://www.360financialliteracy.org/Topics/Credit-and-Debt/Credit-Cards/Advantages-and-Disadvantages-of-Credit-Cards#sthash.8Bs1Ey50.dpuf>

- c) Dinero en efectivo al instante:** es decir, que la compañía de tarjetas de crédito puede ponerle al usuario adelantos de dinero en efectivo que son rápidos y convenientes, le ponen dinero cuando el usuario lo necesita.
- d) Beneficios:** hay desde programas viajero frecuente hasta descuentos en la compra de automóviles; existe un programa adecuado para cada persona. Muchas compañías de tarjetas de crédito ofrece programas de incentivos a base de la cantidad de compras que el tarjetahabiente hace.
- e) Construya una calificación de crédito positiva:** esto es el uso controlado de una tarjeta de crédito que puede ayudarle al usuario a establecer crédito por primera vez o a reconstruir su crédito si ha tenido problemas en el pasado; siempre y cuando el usuario se mantenga dentro de sus posibilidades y pague sus cuentas a tiempo.
- f) Protección de compras:** la mayoría de las compañías de tarjetas de crédito manejarán sus disputas si un comerciante no quiere aceptar que el usuario le devuelva un producto defectuoso, verifique con su compañía de tarjeta de crédito.
- g) Movimiento de balances:** algunas de las compañías de tarjetas de crédito le ofrecen al usuario unas tasas introductorias de interés bajas. Estas ofertas le permiten al usuario mover su balance a tarjetas que cobren intereses más bajo.
- h) Se ofrece crédito inmediato en numerosos establecimientos:** esto es a nivel nacional y de todo el género para la adquisición de bienes y servicios, sin que exista necesariamente alguna relación entre el tarjetahabiente y el establecimiento afiliado, es decir, el usuario tiene acceso a todos los establecimientos comerciales de todo el país que estén suscritos a una emisora de tarjetas de crédito, pudiendo adquirir todos los artículos que estén a la venta.

- i) **El prestigio que aporta el usuario:** ya que constituye un medio de identificación y confiabilidad, es decir, que todo poseedor de una tarjeta de crédito ha sido debidamente depurado y puede considerarse una persona económica moralmente solvente.
- j) **La situación de manejo de efectivo:** esto es una gran ventaja debido a la inseguridad que vive el país es una mejor opción de realizar transacciones comerciales con una tarjeta de crédito, sin correr el riesgo a perder el dinero ya sea por robo o por cualquier otra circunstancia.
- k) **Sirve para control presupuestario:** ya que con solo consultar una fuente de información o estado de cuenta se puede detectar con facilidad los excesos en algunos renglones y así facilitar el manejo racional de emergencias inesperadas, salidas del presupuesto familiar, etc.
- l) **Sirve para mejorar la administración del dinero propio:** quiere decir que el usuario de la tarjeta de crédito puede restringirse personalmente en la cuenta o gastos, limitándose y respetando lo establecido por el emisor en el contrato.
- m) **"El Plástico"** puede ser usado para la compra de bienes y servicios que el tarjetahabiente necesita en este momento pero que no puede pagar en ese mismo momento, como emergencias a corto plazo.
- n) **"El Plástico"** resulta ser más conveniente que el efectivo en ciertas ocasiones, como alquiler de autos, reservas de hotel, boletos de viaje etc.
- o) Algunos acreedores le proporcionan al usuario beneficios, como seguro a la hora de rentar un auto, millas, descuentos, etc. que se otorgan cuando el usuario hace uso de su tarjeta de crédito.
- p) Si el usuario quiere realizar una modificación en una compra hecha con tarjeta, el Acto de Justo Cobro de Crédito le permite retirar el pago de los bienes y servicios con los que no haya quedado satisfecho.

- q) Usar una tarjeta de crédito es el método más conveniente de pago ya sea físicamente, por Internet o por teléfono.
- r) Aporta credibilidad y prestigio al portador de una tarjeta de crédito.
- s) La tarjeta de crédito le permite al usuario acceder a un saldo superior al que dispone en su cuenta corriente, obteniendo así una gran flexibilidad para hacer uso de ella.
- t) La cobertura de seguros que posee la tarjeta de crédito justifica sus altos costos. Por lo general, los seguros cubiertos son asistencia médica, accidentes, pérdida de equipaje, y antirrobo.
- u) Una tarjeta de crédito le permite retener el pago de un producto o servicio si este no satisface las expectativas del usuario.
- v) El Control de las finanzas a través del estado financiero que emite el banco mensualmente. le evita tener que prepararlo al usuario mismo.
- w) La ventaja del dinero plástico es que cuenta con servicios de valor añadido como seguros de accidente o de viaje y cuanto mejor es la tarjeta, mayores son también los seguros.
- x) Las tarjetas de crédito se caracterizan por dos cualidades. La primera es su techo de gasto, que limita la cantidad de dinero que se puede usar, lo que sirve para no sobrecargar su factura. La segunda característica es su bajo interés bancario.

Desventajas para el usuario.

Uso excesivo: el crédito rotativo facilita que la persona gaste más de lo que sus medios le permiten²⁰.

²⁰<http://www.beliefnet.com/espanol/ventajas-y-desventajas-de-las-tarjetas-de-credito.aspx>

- a) Papeleo:** es decir, que el usuario tiene que guardar los recibos y los verifique contra su estado de cuenta mensual. Esto es una buena forma de asegurarse que no le hayan cobrado de más.
- b) Altos costos de los cargos:** las compras que hace el usuario se vuelven más caras si el usuario arrastra un balance o deja de hacer un pago.
- c) No hay nada gratis:** las altas tasas de interés y los cargos anuales asociados a las tarjetas de crédito, con frecuencia superan los beneficios que se reciben. Los ahorros que ofrecen las tarjetas de crédito se pueden obtener en otros lugares.
- d) Endeudamiento:** los consumidores usan el crédito más que nunca antes. Si el usuario hace cargos a su tarjeta libremente, muy pronto notará que la situación está por encima de sus posibilidades, al ver que su balance aumenta y también su pago mínimo mensual, lo que le genera un endeudamiento.
- e) Tasas señuelo:** las tasas bajas introductorias pueden ser una opción atractiva, pero solo durante un tiempo limitado. Cuando la tasa señuelo vence, la tasa de interés que le cargan a su balance puede aumentar drásticamente y que puede generarle un problema al usuario a la hora de pagar intereses.
- f) Por ser un contrato de adhesión:** el usuario se ve obligado a firmar un pagaré con una cantidad elevada al doble del crédito otorgado.
- g) La pérdida de tiempo en la transacción mientras autorizan el crédito:** La emisora en aras de mantener una buena cartera de deudores, se toma cierto lapso de tiempo para verificar la veracidad de la información proporcionada por el interesado, corriendo el riesgo este último que la empresa emisora no autorice la tarjeta de crédito por no cumplir los requisitos exigidos para ella.
- h) Descontrol en gastos del usuario:** Al exceder en el límite del crédito por la adquisición descontrolada de bienes y servicios, el tarjetahabiente no se debe dejar llevar por la tentación del consumismo ya que esto le va a generar un problema cuando tenga que cancelar sus gastos.

- i)** Uso excesivo del financiamiento: lo que obviamente va encareciendo el costo original de lo comprado.
- j)** No todo el mundo puede adquirir una tarjeta de crédito: el cliente debe tener cierta estabilidad económica para poder solicitarla.
- k)** Existe una gran posibilidad de que se cometa un fraude intencional de robo o pérdida, esto puede suceder porque las tarjetas de crédito no son un cien por ciento seguras.
- l)** Otra desventaja que tienen las tarjetas de crédito es la facilidad que tienen de endeudarte, ya que algunas personas usan las tarjetas de crédito como si fuera dinero regalado, esto es también en parte por la mala costumbre de las personas de hacer mal uso de ella.
- m)** El dinero adicional del que puede disponer el titular de la tarjeta, puede catalogarse como un préstamo por parte de la entidad emisora del plástico, por lo tanto, deberá amortizarlo con intereses que por lo general son muy altos.
- n)** Aumento significativo del costo de lo que compramos, ya que muchos comercios adicionan cuotas a la compra con tarjeta de crédito, esto incrementa el costo del producto.
- o)** Al no utilizar dinero en efectivo, el usuario de las tarjetas de crédito compra más cosas de forma compulsiva, y es cuando le ocasiona inconvenientes para solventar todos sus gastos.
- p)** Otra desventaja de la tarjeta de crédito es que suelen tener costos adicionales muy altos como: En ocasiones falla el sistema y no puedes acceder a la confirmación y posterior aprobación de un crédito solicitado.
- q)** Algunos establecimientos no aceptan tarjetas de crédito y pierdes tiempo al ir a sacar dinero al cajero automático (y hasta puede ser peligroso).

- r) Los establecimiento comerciales deben esperar un plazo no menor de 48 horas para convertir las facturas en efectivo, pero si el establecimiento comercial posee cuenta con el banco emisor de la tarjeta, puede realizar un depósito del monto total de las transacciones que ha hecho con las tarjetas de crédito y poder girar sobre la misma casi de manera inmediata.
- s) El mayor problema de dinero en metálico es lo difícil que resulta seguirle la pista y saber en qué se lo ha gastado.
- t) Existen diferentes modalidades de tarjetas de crédito y la mayoría de bancos tratarán de que el usuario elija el pago a plazos, con el que el usuario abonará una cantidad cada mes a la financiera independientemente de lo gaste, por lo que estará pagando intereses desde el minuto cero.
- u) El problema es que es muy fácil terminar activando el crédito por que en ningún momento al consultar su cuenta corriente el usuario verá reflejado el dinero que ha gastado ese mes porque no se resta hasta el día de pago.
- v) El usuario compra cosas que no necesita y como no ve cuanto se está gastando, es muy sencillo que termine gastando más de la cuenta.
- w) Descuadra la gestión financiera del usuario. Los intereses de la tarjeta de crédito harán que se vea muy difícil ajustarse a su presupuesto porque varían en función de lo que se gaste y del capital que amortice el usuario. Es importante saber que sin planificación es complicado gestionar adecuadamente su dinero.
- x) Tienen más gastos y comisiones. Empezando por la cuota de emisión y renovación y siguiendo por comisiones de traspaso de fondos o de disposición de efectivo en cajero.

2.3.4 TARJETAS DE CRÉDITO COMO FORMA DE PAGO.

Las tarjetas de crédito han jugado un papel trascendental al aportar al desarrollo de las economías de los países más desarrollados y menos desarrolladas,

en la medida en que los consumidores llegan a tener mayores facilidades para la adquisición de bienes y servicios, igualmente va creciendo la demanda en los distintos sectores del mercado.

Las tarjetas de crédito en el mercado salvadoreño se han vuelto de vital importancia desde la demanda del usuario hasta como las entidades financieras controlan la emisión y colocación del producto con el fin de satisfacer al usuario. Éstas permiten la realización de cualquier tipo de transacción comercial o adquisición de bienes o servicios tanto a nivel nacional como internacional; y como la oferta en el mercado es variada y numerosa, por lo que la competencia es cada vez más fuerte, habiendo campañas promocionales para colocar tarjetas de créditos que atraen un mayor número de consumidores, demandando productos novedosos que puedan satisfacer las necesidades tornándose en un consumismo por arriba de las capacidades de pago de los usuarios.

Teniendo en cuenta que las tarjetas de crédito son emitidas por bancos o entidades financieras que autorizan a la persona o utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. Siendo utilizadas para la adquisición de todo tipo de bienes de consumo, llegando a formar parte significativa hasta del presupuesto de muchos hogares. Es por ello, que han pasado a convertirse en el instrumento más común y de fácil acceso para la realización de todo tipo de compras.

Es entonces donde, puede decirse, que es un hecho en el que de una y otra forma las tarjetas de crédito son uno de los instrumentos más eficientes para el crecimiento de la actividad comercial; ya que se han constituido en un elemento casi indispensable para el manejo de todo tipo de operaciones comerciales y particulares, y pasando a ser de este modo, ya no sólo un símbolo de *status* social o económico, sino un eficaz acompañante y sustituto del dinero en efectivo; utilizándose como medio de pago en los sitios que el tarjetahabiente desee.

Las tarjetas simplifican y facilitan los pagos ya que su titular evita la necesidad de portar dinero, e incluso poder realizar pagos desde la comodidad de su hogar; además, el usuario puede cubrir gastos imprevistos y en sus viajes al exterior tiene la

capacidad de compra y otro tipo de facilidades como por ejemplo: reserva de hoteles, alquiler de automóviles a los cuales no pudiera acceder cómodamente sino fuera por la tarjeta de crédito. Volviéndose esta modalidad de compra con tarjetas de crédito una forma tan sencilla bastando únicamente con la presentación de ésta.

2.3.5 TARJETA DE CRÉDITO COMO MEDIO DE FINANCIACIÓN.

Las tarjetas de crédito se convierten también en una modalidad de financiación, en la que el usuario tiene la obligación de devolver el dinero, del cual ha hecho uso con dicha tarjeta y de pagar los intereses, comisiones, y recargos pactados. Siendo ésta proporcionada por varios emisores mediante una evaluación crediticia previa del solicitante para establecer el monto al que tendrá acceso, la cual se lleva a cabo según los ingresos que posee cada persona que la solicita.

Volviéndose una relación tripartita, en el que el emisor otorga un crédito al titular o tarjetahabiente, y se obliga a pagar a los terceros proveedores los consumos que sean realizados usando la tarjeta; además poniendo a disposición dinero en efectivo que el usuario podrá retirar de las instituciones financieras o de cajeros automáticos. Obligando así al titular a pagar por tales servicios un precio en dinero y a reembolsar sus consumos; el crédito o monto aprobado para su uso, se renueva periódicamente, siempre y cuando el usuario cumpla con el periodo establecido para poder pagar lo que ha gastado y así ir liberando su crédito para poder seguirlo usando como le sea conveniente.

2.4 AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.

En materia de contratos uno de los principios por los cuales se rigen es la autonomía de la voluntad en el que las personas tienen la libertad para poder celebrar los contratos que deseen y que este convenga a sus intereses, en razón a este principio, la Constitución de la República de El Salvador en las primeras líneas de su Artículo 23 inciso primero, reza de la siguiente manera: “Se garantiza la libertad de contratar conforme a las leyes...”

Puede definirse la Autonomía de la Voluntad como “la libre facultad de los particulares para celebrar el contrato que más les plazca y determinar su contenido, efectos y duración”²¹.

A través del principio de la Autonomía de la Voluntad se les atribuye a los contratos que se celebran otros efectos de los que la ley les otorga, esto, por medio de cláusulas nuevas; a pesar de esto la Autonomía de la Voluntad tiene restricciones debido a que no es ilimitada:

Las personas no pueden modificar o alterar la esencia de los contratos, ya que si se hace, no produciría ningún efecto o, en su defecto, puede llegar a degenerar en otro contrato, como en el caso de la compraventa no se puede realizar si no se ha fijado el precio.

Las leyes ponen limitaciones para ayudar a preservar el orden público o la defensa de las buenas costumbres, es por eso que las partes no pueden estipular contra prohibiciones legales, por ejemplo, aquellos donde hay objeto ilícito, como la venta de drogas.²²

Actualmente los contratos se encuentran en una etapa nueva, en la cual pasan la transición de un sistema construido en base a la autonomía de voluntad, a otro sistema que se caracteriza por celebrarse de una manera simultánea, ágil y masiva; los contratos de adhesión se expresan en formatos que se redactan de manera previa por una de las partes, esperando junto con todas sus elementos y cláusulas para ser aceptado por el tarjetahabiente.

Debido a que la sociedad ha crecido y junto a ella sus necesidades, la producción masiva de bienes y servicios, masificaciones de las transacciones económicas, siendo impulsadas por factores como lo son la rapidez, la eficiencia y el ahorro de costos para celebrar un contrato; es por eso que a la contratación masiva se le conoce bajo la forma de los contratos de adhesión, los cuales han llegado a ser

²¹ ALESSANDRI RODRÍGUEZ, Arturo y otro, “Las Fuentes de las Obligaciones en Particular, Curso de Derecho Civil”, Tomo IV,... Pág. 27.

²² Se basa en la autonomía de la voluntad porque el contrato es el resultado de un proceso de formación en el cual las partes, por lo general, gozan de plena libertad y del poder, tanto para elegir con quien contratar, como para determinar mutuamente el contenido del contrato.

una práctica muy utilizada, estableciendo así la regla frente a la contratación clásica que va rumbo a convertirse en la excepción, así hay quienes afirman que todos los países viven hoy, bajo el régimen de la Contratación dirigida o contratos de adhesión.²³

2.4.1 CONTRATO DE ADHESIÓN.

Los contratos de adhesión son una especie de contratos pre elaborados por una de las partes, y que por ser presentado a innumerables consumidores y usuarios, solamente tienen la opción de aceptar aquellas estipulaciones que se han fijado previamente para que se pueda configurar la celebración del contrato.

De la definición se obtienen dos elementos muy importantes, el primero es la elaboración del contrato por una de las partes y el segundo es la aceptación de la otra parte, ambos elementos traen ciertos problemas en los contratos de adhesión, a pesar de la aceptación que ha tenido y de la necesidad de su utilización, existe el problema que es la ausencia de la negociación, y el hecho de que el contrato de adhesión contenga todas sus estipulaciones conlleva a la generación de situaciones lesivas para los posibles contratantes, quienes en ningún momento tienen la posibilidad de intervenir en su formulación, por lo que es normal el encontrar cláusulas abusivas, cláusulas que resuelven o rescinden el contrato, cláusulas eximentes de responsabilidad, entre otras situaciones que generan perjuicio para uno de los contratantes.

Los contratos de adhesión han tenido efectos negativos, ya que responden más al interés particular que al colectivo, poniendo así en una notable desventaja a una de las partes, más en materia de comercio, como ejemplo podría decirse que cuando una persona particular llega a un Banco para solicitar ya sea cualquiera de sus servicios, el Banco tiene formatos de distintas operaciones que puede prestar al público, los cuales son elaborados con anterioridad, para que cuando la persona llegue, pueda llenar con los datos como usuario y que el usuario está de acuerdo y lo exteriorice con su respectiva firma para que queden así obligados a dar cumplimiento

²³ ALESSANDRI RODRÍGUEZ, Arturo y otro, "Las Fuentes de las Obligaciones en Particular, Curso de Derecho Civil", Tomo IV,... Pág. 35.

al referido contrato. En este tipo de contratación puede resumirse que el problema radica en que los particulares no están posibilitados para acordar las condiciones del contrato.

2.4.2 DIFERENCIAS CON OTROS CONTRATOS.

En este contrato se encuentran limitaciones al principio de autonomía de la voluntad, no obstante haber mencionado que para que exista un contrato es necesario la concurrencia de por lo menos dos voluntades que se pongan en relación con el objeto de crear, modificar y extinguir una obligación, y el contrato que nace a la vida jurídica, por regla general lo hace al momento que surge el consentimiento entre las partes.

Muchos autores sostienen que estos actos de adhesión no podrían ser explicados mediante la teoría contractual, porque en realidad son productos de una sola voluntad y en los contratos es necesario la existencia por lo menos dos voluntades, por lo que lo califican como declaraciones unilaterales de voluntades, ya que sostienen que hay predominio exclusivo de una sola voluntad, obrando como voluntad unilateral que diera su ley, ya que se compromete de antemano unilateralmente.

2.4.3 CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN.

a) La oferta no puede ser discutida:

En el caso de los contratos que sirven de emisión de tarjetas de crédito, no se pueden ser discutidas ni modificadas las cláusulas de éstos, ya que la entidad emisora celebra con el tarjetahabiente y el establecimiento de las condiciones bajo las cuales funcionará el sistema, las cuales están contenidas en formularios pre impresos; por lo que no pueden ser discutidas con cada una de las personas que pretenden obtener una tarjeta de crédito.

b) El objeto del contrato es la prestación de un servicio con características de utilidad pública:

En el caso de la tarjeta de crédito, la entidad emisora presta un servicio que beneficia a un amplio sector de la sociedad, ya sea mediante el otorgamiento de una línea de crédito a un consumidor o mediante la posibilidad que otorga a un establecimiento comercial de aumentar sus ventas a través de dicha línea de crédito. No obstante lo anterior esto no significa que dicho servicio tenga que ser contratado aún en condiciones onerosas y lesivas.

c) El texto es obra exclusiva de una de las partes y el contrato contiene una serie de cláusulas de exclusivo interés del oferente:

En los contratos de las tarjetas de crédito celebrados entre el ente emisor y el tarjeta habiente y entre el ente emisor y el establecimiento adherido al sistema, los mismos son elaborados por el primero, pero no se consideran que todas las cláusulas son de exclusivo interés del oferente, ya que de ser así tanto el tarjeta habiente y el establecimiento adheridos no se verían estimulados a incorporarse al sistema.

d) La oferta se hace a una colectividad:

Es decir, va dirigido a un grupo de personas indeterminadas que posteriormente al celebrarse el contrato, estos se adhieren.

e) Esta oferta tiene un carácter general y permanente:

En el sistema de tarjetas de crédito, el ente emisor hace una oferta de crédito y de afiliación a este sistema en una forma general, a una colectividad, a un grupo de personas y la misma se concreta posteriormente al celebrarse con cada una de ellas un contrato en particular.

Cuando habla de "general", en este caso, no puede considerarse así del todo, ya que esta oferta va dirigida a un grupo seleccionado de personas que tienen que tener ciertas cualidades, en cuanto a su capacidad económica y crediticia determinada. De igual forma los establecimientos adheridos deben llenar requisitos de calidad, eficiencia y buena atención al público.

f) La reglamentación del contrato es compleja:

Esta característica se refiere a la complejidad que genera el contrato para su entendimiento, o sea que el texto del mismo pueda comprenderse de una manera sencilla por todas las personas que tengan las intenciones de adherirse al sistema. En el caso de la tarjeta, la única dificultad que se presenta en estos contratos es que las empresas imprimen solicitudes en cantidades grandes a fin de ofrecer su servicio, pero la dificultad existente, es lo tedioso y difícil que se vuelve su lectura.

2.4.4 FUNCIONAMIENTO.

Este tipo de contrato se generalizó con la industria y el comercio de gran escala y consumo masivo, en donde no hay oportunidad para sus oferentes y demandantes discutan y negocien sus intereses. Como ejemplo se puede mencionar la oferta de contrato de compraventa impresa en el formulario con condiciones fijadas por el vendedor, que el comprador firma. El acto de firmar, es el consentimiento que hace enlazar el contrato, pues significa que el comprador acepta ("adhiera") las condiciones propuestas por el vendedor.

De igual manera sucede con la tarjeta de crédito, en donde el emisor tiene formularios pre impresos, en el cual, el solicitante se adhiere a todas las cláusulas determinadas en el mismo, con el objeto de formar parte del sistema de tarjeta de crédito. Este contrato tiene aceptación en el sistema moderno de producción y comercialización de bienes y servicios.

2.4.5 IMPORTANCIA.

Dentro de los beneficios de este contrato, se encuentra que es el medio jurídico necesario para organizar un entendimiento económico a escala masiva, por la necesidad de ofrecer bienes y servicios uniformes para una cantidad indeterminada de consumidores, posibilitando un modelo básico y multiplicador por la cantidad de solicitantes que se adhieren. Con esto lo que se pretende es no subir el costo de este servicio, ya que en el caso de la tarjeta acarrearía un alto costo, si se fijara un precio, su fecha de pago, el tipo y contenido de información, las formas de financiamiento, el interés, el tamaño, forma y contextura de la tarjeta, o si cada establecimiento fijara los días u horas de aceptación de operaciones con la tarjeta, el

origen, edad, sexo, o tipo de usuario aceptable y el tamaño, todo esto no se puede hacer, es por lo que los formularios establecidos brindan mayor agilidad y bajo costo de emisión de tarjetas.

2.4.6 CONSECUENCIAS JURÍDICAS PRODUCIDAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN.

La manera más sencilla de manifestar una aceptación es a través de la adhesión, ya que los contratos celebrados bajo esta forma, son una excepción a la regla general que rigen a los demás contratos que existen, ya que el contrato de adhesión no nace a la vida jurídica a través de la discusión de las partes que están interviniendo en el contrato en mención; es por motivo de la adhesión que se considera la idea que los actos de adhesión van dirigidos no a un individuo en particular, sino a cualquier persona que nos rodea en nuestra sociedad.

Una corriente doctrinaria ve en el contrato por adhesión, un supuesto de "declaración unilateral de voluntad, por la cual un determinado negocio que se celebra, se consolida sobre la estructura unilateralmente organizada por el predisponente, la voluntad del adherente en cambio, sólo tendrá una significación de tipo accesoria.²⁴

En lo que respecta a las consecuencias jurídicas producidas por el contrato de adhesión, es necesario hacer mención que el hecho de que la persona adherente, solamente se obligará en lo que se refiere a su actuación dentro del contrato, en la medida que los límites de su adhesión se lo permitan; no estando obligada, a hacer ningún otro tipo de acción o formalidad que no se le hubiere requerido evacuar, dentro del respectivo instrumento notarial.

Resulta necesario, que la teoría contractualista que tiende a acordarle autonomía a los contratos de adhesión (dada la variada sistematización de las acciones típicas de su naturaleza), puede considerarse un tanto inútil y peligrosa para el bien común de las personas que hacen uso del contrato de adhesión.

2.4.7 DESVENTAJA PATRIMONIAL.

²⁴ Mosset Iturraspe, Jorge, Teoría General del Contrato (Doctrina-Legislación-Jurisprudencia), ediciones jurídicas Orbir, Cordoba-Rosario, Argentina, 1970. Páginas 155-157.

Los usos mercantiles ejercieron influencia, en punto al reconocimiento de la fuerza vinculante, del simple acuerdo de voluntades desprovisto de formalidades; esos mismos usos llevan hoy a modificar la estructura del consentimiento, dejando de lado un aspecto que es fundamental como lo son las nuevas condiciones económicas de la sociedad.

Al analizarse con detenimiento la razón de ser de esta modalidad, se debe admitir que algún motivo poderoso genera al predisponente, esa disposición de superioridad, que le permite dictar en nombre de todos los partícipes de la obligación, la "Ley de las Partes". De ahí que no es suficiente para esclarecer el punto, señalando que la igualdad jurídica y la igualdad económica, así como pretendió el liberalismo, la expresión de dos verdades inseparables, sino al contrario de ello, aún en el estado capitalista actual, un régimen de libre competencia en sentido amplio, impediría el arraigo del contrato de adhesión, el consumidor encontraría siempre un productor que para atraer a un valiente nuevo, estaría dispuesto a acordarle condiciones más favorables y a aceptar su intervención en la determinación de las cláusulas contractuales.²⁵

Lo cierto es que, en la realidad el contrato por adhesión ha sido impuesto por las circunstancias económicas, y en la actualidad se admite unánimemente su licitud, a la vez que se busca por distintos caminos, la protección del adherente que en determinados instantes, puede considerarse víctima de una presión excesiva por la parte que redactó las condiciones generales; por lo que se puede deducir como principales inconvenientes de la desventaja patrimonial, en rigor a las "condiciones generales" que contiene el contrato por adhesión los siguientes:

- a) La redacción unilateral de las cláusulas ya que el contrato deja de ser la obra de dos personas, que el destinatario acepta o rechaza, sin posibilidad de modificar.

²⁵ Delgado Valladares, Silvia Yanira. La Usura. Conducta Económica- Social Atípica en la Legislación Salvadoreña. Trabajo de Graduación, Universidad de El Salvador, San Salvador, 1996. Páginas 73 y 74.

- b)** El predisponente, aprovechando su situación de ser parte económicamente fuerte y en ejercicio de una actividad monopolizada, además de su experiencia jurídica, fortalece su posición contractual y debilita la de la otra parte, imponiendo toda una serie de condiciones de índole agravante.
- c)** La predisposición de cláusulas equívocas, oscuras o redactadas maliciosamente, en formularios de letra menuda, que dada la prisa con la que suelen celebrarse los contratos singulares, en la mayoría de los casos no son leídas por el adherente, facilitando la comisión de abusos y fraudes.

2.4.8 DESVENTAJA PROCESAL.

Una de las características más sobresalientes del consentimiento por adhesión, está dada por la frecuencia con que se insertan en las "condiciones generales", cláusulas consideradas particularmente graves para el equilibrio del contrato, pudiendo ocurrir excepcionalmente que las cláusulas abusivas, se encuentran en las condiciones particulares, sometidas a la consideración de quién suscribe, los contratos pre elaborados.

La existencia como regla general de cláusulas de positivo beneficio para una de las partes (el predisponente) y correlativamente gravosa o vejatoria para la otra (el adherente), no es sino la consecuencia de la redacción unilateral y falta de discusión, entre las más comunes se tienen:

a) Cláusulas de exoneración o limitación de la responsabilidad.

Ejemplo: Cuando la empresa emisora de tarjetas de crédito no se responsabiliza cuando hay robo o extravío de la dicha tarjeta y si el tarjetahabiente no lo reporta en el momento y este efectúa una transacción que no la realizó el titular de la tarjeta de crédito aun cuando el usuario paga un seguro de este tipo la empresa no se hace responsable de dicha transacción quedando el tarjetahabiente en desventaja al pagar doble el pago realizado.

b) Prórroga de la jurisdicción.

Ejemplo: Cuando a la hora de hacer una contratación de tarjeta de crédito en una institución financiera, en el contrato estipula determinado lugar para poder hacer un reclamo, que esta fuera del domicilio de la persona dispuesta a contratar; convirtiéndose en una cláusula abusiva porque está limitando al usuario a efectuar sus trámites, volviéndose dificultoso y restringiendo los derechos a solucionar una problemática, por lo lejos que está y el tiempo que se invierte para llegar al lugar, convirtiéndose en un costo extra y teniendo en cuenta que dicha institución financiera cuenta con agencias que están más cercanas y accesibles para la persona; siendo el caso que la contratación se efectúe en Santa Ana pero al momento de hacer un reclamo, la persona tenga que acudir a la central de la institución financiera ubicada en San Salvador para que se resuelva.

c) Caducidad.

Ejemplo: Esto se refiere a que cuando en el contrato se establece un tiempo estipulado de pago o de poder reclamar alguna irregularidad que el contrato presente, este término dura lo que se establece en las cláusulas del contrato, por lo tanto se cumple con todo lo que ahí se estipule siempre y cuando este dentro del plazo; pudiendo ejemplificarse de la siguiente manera: cuando existe algún incumplimiento en las cláusulas del contrato y se quiere reclamar o poder hacer valer lo que estipula pero el tiempo que se estipuló ya caducó, este reclamo o arreglo no puede surtir el efecto que se requiere por parte del interesado, haciendo imposible su cumplimiento.

d) Cláusulas compromisorias o derogaciones a la competencia de la autoridad Judicial.

Ejemplo: Las cláusulas compromisorias o derogaciones a la competencia de la autoridad judicial se da cuando las partes insertan en la estipulación para que en caso de surgir diferencias para en cumplimiento del contrato, estas sean solucionadas exclusivamente por jueces árbitros o amigables componedores, es decir que se trata de una simple renuncia de la jurisdicción judicial, Esta renuncia es autorizada a causa de la disponibilidad de aquellos derechos que se ven perturbados. En otras palabras es una promesa que contraen la partes de la relación

jurídica en el sentido de otorgar el compromiso arbitral cuando se suscite alguna diferencia emergente de esa relación.

Acerca de las "cláusulas abusivas", denominadas también "cláusulas leoninas", la doctrina prevaleciente exige para revestirlas de eficacia, algo más que el mero conocimiento por parte del adherente. Siendo así que la doctrina como la jurisprudencia, han tenido oportunidad de ocuparse del tema, ya sea con motivo de las "cláusulas abusivas" o bien sea a raíz de la interpretación de este tipo de contratos.

Como ejemplo se encuentran las famosas "cláusula de exoneración o limitación de la responsabilidad, como una de las más atentatorias de la estructura contractual de derecho, en virtud de que a través de este tipo de cláusula, la figura del predisponente en una forma sagaz, se asegura para sí, la garantía que le eximirá de todo tipo de responsabilidad, ante cualesquier acción de reclamo que el sujeto contratante (adherente), hubiere de demandarle; cuando contra este último, el primero (el predisponente), pudiese haber entablado un proceso judicial, que le compulse al cumplimiento del pago de la obligación contraída, y que ha dejado de ser observada, tanto en el monto como en el plazo convenidos. Como bien se observa, estas cláusulas constituyen una especie de escudo protector que confieren inmunidad, desde el mismo instante de la celebración del contrato y en beneficio del predisponente, que incurre así en una lesividad de ley, a través de la cual busca protegerse de manera efectiva, contra cualquier medida que pueda controvertir sus intereses de manera premeditada al mismo surgimiento de la acción, mediante la que podría materializarse dicha medida a posterior.²⁶

El objeto de las "cláusulas de exoneración o limitación de la responsabilidad es dejar sin efecto, modificar o restringir; consiente o deliberadamente, las consecuencias jurídicas normales de los actos, con relación a la responsabilidad que generan. Están admitidas cuando el daño emerge de la culpa del deudor y nunca ante la responsabilidad emergente del dolo.

²⁶ Mazeud y Tunc. Tratado de la Responsabilidad Civil, Tomo III, 2º Parte, París. 1983. Página siguientes.

Algunos fallos emitidos por administradores de justicia, a través de resoluciones judiciales en diversas instancias; tanto en el ámbito jurisdiccional, como también en el de la jurisprudencia del derecho comparado, mencionan como argumento coadyuvante para restar eficacia a tales cláusulas, referidas a obligaciones fundamentales o cuando media culpa grave, el hecho de estar incluidas en contratos de adhesión. Claro está que en la práctica, el pronunciamiento de tales resoluciones es sumamente escaso, y como tal no se genera, aparte de ello, cualquier otro tipo de espacio a través del cual y en apego al derecho, se provea de fundamentos atinados que refuercen con la robustez de peso legal requerible, el dictamen de las diversas actuaciones judiciales, dotados de imparcialidad, benignidad y buen juicio.

2.5 CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS.

Al hablar sobre el vocablo “cláusula”, se le puede definir como aquella disposición particular que siempre formará parte indispensable de un edicto, un tratado, un testamento o cualquier otro acto o instrumento público o privado; en el Código Civil Salvadoreño no se encuentra una definición concreta sobre cláusula, pero se refiere a ellas y confirman su existencia, ya que en el Artículo 1314 inciso segundo del Código Civil, reza “Se distinguen en cada contrato las cosas que son de su esencia, las que son de su naturaleza, y las puramente accidentales”.

Cada contrato tiene características que lo distinguen de otro contrato, en otras palabras la “esencia” de los contratos; ya que con la falta de alguna características puede volver la voluntad de los contratantes en otro tipo de contrato, como por ejemplo la necesidad de plasmar en el contrato de compraventa el precio de lo que se está adquiriendo; existen características que tienen que ver con la “naturaleza” del contrato y las cuales no necesitan plasmarse por encontrarse ya implícitas en estos; siempre con el ejemplo de la compraventa se puede establecer que un elemento de su naturaleza el saneamiento; por último se encuentra las cosas accidentales, que estas no son ni de la esencia ni de la naturaleza del contrato, dando estas al contrato un efecto distinto, debido a la autonomía de la voluntad, son las partes quienes

deciden modificar en el contrato las cosas accidentales que son conocidas también como cláusulas especiales.

En materia de contratos lo que si no se puede modificar son las cosas que son parte de la esencia, únicamente las de la naturaleza, y para que las cláusulas especiales surtan efecto, es necesario que se estipulen para que queden plasmadas en el contrato, por lo que no puede alegarse una cláusula que no esté contenida en el mismo.

2.5.1 CLÁUSULAS ABUSIVAS.

La cláusula abusiva en su sentido singular puede ser definida como la “cláusula contractual que produce un importante desequilibrio en las prestaciones económicas que debe de realizar una de las partes”. Sin embargo, esta definición se reduce únicamente a referirse al desequilibrio económico y no de otras circunstancias que mediante el uso de las cláusulas abusivas pueden suscitarse como por ejemplo la renuncia del derecho de apelar por parte del acreditado en materia contractual bancaria.

Puede decirse que son instituciones financieras como lo bancos y todas aquellas instituciones que emiten tarjetas de crédito, quienes mediante esta modalidad, se encargan de fijar las cláusulas perjudiciales o abusivas en contra de las personas a quienes les conceden alguno de sus servicios, como sucede con la apertura a crédito, entre otros. No debería de asombrarse entonces que en los servicios financieros que otorgan las diferentes instituciones, se encuentren en más de una oportunidad que en el contenido de sus contratos o en la mayoría de las cláusulas exista un “desequilibrio importante” en contra de los que recibirán dichos “servicios”, y esto se dice por lo que en la práctica cotidiana se puede observar.

Las instituciones emisoras de tarjetas de crédito presentan una lógica económica, la cual responde al sistema capitalista, y esta se basa en maximizar constantemente la tasa de beneficio, la cual le permite ser competitiva respecto de otras entidades financieras en el amplio mercado, es así como haciendo uso de contratos de adhesión se introducen cláusulas abusivas, las cuales permiten a las

instituciones en mención generar una sobre ganancia. “Los economistas a estas cláusulas prefiere llamarlas maximizadoras de la tasa de beneficio, y los sociólogos cláusulas de mantención del poder”²⁷. El objetivo de las cláusulas abusivas es más que claro, mediante el uso de las mismas se está frente a una situación de poder, en lo económico y en la maximización de su tasa de beneficio, lo cual lo pone en una situación bastante privilegiada, sobre todo porque saca ventaja respecto de los usuarios dentro del mercado capitalista.

2.5.2 CLASIFICACIÓN DE LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS.

Existen dos clasificaciones de las cláusulas abusivas una nos señala que existen “cláusulas abusivas directas, y cláusulas abusivas indirectas”

- a) Directas:** son aquellas las cuales en forma inmediata se solucionan los posibles conflictos en su favor, tales como la colocación del lugar de jurisdicción de imposible acceso para los consumidores, un interés exorbitante por la mora, la renuncia del consumidor a determinados derechos esenciales como el de apelar, y otros.

Por ejemplo: cuando la entidad emisora de las tarjetas de crédito necesita resolver un problema a su favor, como por ejemplo en el cobro de interés exorbitante en la mora y al momento de realizar la demanda, en contra del tarjetahabiente, la entidad emisora de la tarjeta de crédito, hace efectiva la cláusula de sometimiento de jurisdicción, en un lugar donde al cliente se le hace imposible el acceso a defender sus derechos.

- b) Indirectas:** son aquellas con los cuales los objetivos generales de la empresa se cumplen pero en forma de previsión mediata, por ejemplo, la facultad de modificación ulterior de servicios por razones de aparente fuerza mayor o estado de necesidad o la interpretación futura de cláusulas bajo condiciones extremadamente favorables a la empresa por su ambigüedad, en el tramo de la ejecución contractual (autorizarse para hacer efectivos los cobros desde la cuenta de ahorro del acreditado).

²⁷ GARBIER, Eduardo y otros. “Contratos Civiles y Comerciales”. Tomo 2... Pág. 28.

Por ejemplo: cuando al usuario sin darse cuenta, las empresas emisora de tarjetas de crédito, le toman de su cuenta de ahorros sin autorización previa un porcentaje de dinero para nivelar o completar la cuota de pago mensual, esto es notificado al tarjetahabiente cuando le llega la factura, muchas personas no se dan cuenta de este cobro y el que lo reclama al momento que se da cuenta hace uso de atención al cliente, llama para pedir explicación del porqué del cobro y al momento del reclamo la explicación brindada por el encargado es que dicho cobro es por completar la cuota del mes en curso y este no le generen intereses extra a los pactados en el contrato, y este dinero no es retribuido al usuario dado que son políticas del banco y esto se convierte en cláusula abusiva dado que el usuario no se le da la respectiva información sobre este tipo de cobros a la hora de contratar una tarjeta de crédito.

La segunda de las clasificaciones obedece al momento en el cual comienza a funcionar su abusividad, clasificándose en cláusulas abusivas de la génesis del contrato y cláusulas abusivas de aparente situación igualitaria y respetuosa de derechos del consumidor:

a) Cláusulas abusivas de la génesis del contrato: Son aquellas cláusulas por las cuales se cuantifica el incumplimiento del deudor y no el de la empresa en la misma situación, dejando a aquel en clara situación de desigualdad.

Por ejemplo: Cuando el deudor quiere adquirir un contrato con X empresa y esta le pone las cláusulas a cumplirse en determinado tiempo, momento, circunstancia etc., el deudor acepta y firma el contrato con sus cláusulas ya estipuladas, al pasar el tiempo el deudor responde con lo acordado en el contrato pero no así la empresa, no cumple con las cláusulas estipuladas en el contrato y esto genera una desigualdad en el contrato en el cual el incumplimiento por parte de la empresa hacia el deudor esto hace que dicho deudor sea el afectado en dicho contrato.

b) Cláusulas abusivas de aparente situación igualitaria y respetuosa de derechos del consumidor: son aquellas que en un principio no se presentan

como abusivas, pero el tiempo determinará su abusividad, como el aumento de intereses discriminado.

Por ejemplo: Cuando un usuario obtuvo una tarjeta de crédito, teniendo en cuenta que en el contrato de apertura a crédito de dicha tarjeta, el interés estaba ya estipulado, pero con la condición que “puede ser variable”; pero con el tiempo de su uso, el tarjetahabiente se percató que tiene que pagar más, notando en su estado de cuenta un incremento en el interés, que no es el mismo que cuando firmó el contrato de apertura para su tarjeta de crédito, y no informándole la institución financiera de dicho incremento, porque previamente ya se había “establecido como variable”; por lo que se trata de una cláusula abusiva contra el usuario de dicha tarjeta.

El tema de las cláusulas abusivas al parecer pasa por desapercibido, a pesar de su importancia, por eso la necesidad de su estudio, y de la participación de las diferentes partes involucradas en el sistema económico y contractual para que estas no sigan creando los perjuicios que como tal traen a los contratados bajo la modalidad.

El Artículo 17 de la Ley de Protección al Consumidor, define lo que debe entenderse como cláusula abusiva: *“Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes...”*.

Las personas acuden a la adquisición de una tarjeta de crédito por cualquier motivo, existen tres razones por las que las personas utilizan su tarjeta de crédito, la primera de ellas para el financiamiento de emergencias que surgen, la segunda debido a que no se cuenta con dinero en efectivo y tercera generar un record crediticio²⁸, indicándonos estas tres razones principales porque una persona adquiere una tarjeta de crédito, y debido a la práctica generalizada de los diferentes servicios que ofrecen las entidades emisoras de tarjetas de crédito se utilizan los

²⁸ www.defensoria.gob.sv., la Defensoría del Consumidor realizó un estudio denominado Perfil del Consumidor Salvadoreño en el Siglo XXI, en el que se hace una investigación en la población económicamente activa, para lograr establecer ciertos elementos o características de los consumidores actuales.

contratos pre elaborados con condiciones generales que le son impuestas a los clientes, siendo estos los contratos de adhesión, permitiendo así la incorporación de cláusulas abusivas.

Existen ciertas cláusulas abusivas que se encuentran en los contratos de adhesión para adquirir una tarjeta de crédito como lo son:

A. PRÓRROGA AUTOMÁTICA DEL CONTRATO:

“El presente contrato tendrá un plazo de un año a partir de ésta fecha, el cual se prorrogará automáticamente, por periodos iguales y sucesivos, salvo que el acreditado de aviso escrito en contrario al Banco con treinta días de anticipación por lo menos, al vencimiento del plazo o de cualquiera de sus prórrogas; para que éstas prórrogas surtan efecto, es indispensable el pago previo y anual por membresía de la Tarjeta de crédito, para suspenderse por mal manejo en cuyo caso el acreditado se obliga a no continuar usando la tarjeta principal y las adicionales, si las hubiera, y a devolverlas inmediatamente al Banco, las cuales quedarán sin validez²⁹”.

El Código Civil y de Comercio Salvadoreño, no establecen nada sobre la posibilidad del acreedor de la prórroga del contrato de una forma automática si no se pronuncia el deudor, o si es permitido o no; el Código Civil establece el deber ser de las contratación y se presume la buena fe, es por ese motivo que no se ha establecido nada con respecto al punto de la prórroga automática del contrato pero como se menciona en el apartado relativo al tratamiento de cláusulas abusivas en el Código Civil³⁰, éste solamente establece el deber ser de la contratación, y se presume la buena fe, por ello no se establece nada relativo a éste punto, pero esto no quiere decir que no se puede considerar como cláusula abusiva.

La decisión de si se desea continuar con el contrato o no, le corresponde a las partes intervinientes no solo a una de ellas, en este caso al tarjetahabiente y a la entidad emisora de la tarjeta de crédito; pero cuando las entidades emisoras hacen

²⁹ Ejemplo de cláusula del contrato de apertura de crédito que incluye una serie de cláusulas que serán examinadas, las cuales se consideran que tienen contenidos abusivos.

³⁰ Art. 750 Inciso primero.- “La buena fe es la conciencia de haberse adquirido el dominio de la cosa por medios legítimos, exentos de fraude y de todo otro vicio”. Código Civil.

efectiva esta cláusula de prórroga del contrato automáticamente es porque el tarjetahabiente no ha incurrido en ninguna de las causales de terminación del contrato, como también la conveniencia de hacerlo o no y si existe posibilidad de hacerlo, al igual que el tarjetahabiente, solo él sabe si tiene la posibilidad de terminar el contrato o si sus circunstancias se lo permiten, si tiene una mejor oferta de crédito con otra institución bancaria u otra financiera; teniendo el asentimiento de ambas partes, se debería llegar al acuerdo de prorrogarlo o no, debiendo la entidad emisora de la tarjeta de crédito comunicar al tarjetahabiente, su saldo a favor, el estado de su cuenta, comisiones, recargos y poder dialogar si existen posibles variaciones del contrato, porque si existen variaciones en el contrato, el tarjetahabiente podrá tomar la decisión de prorrogarlo o no, y así se reflejaría el respeto de los derechos de ambas partes.

Cuando la entidad emisora de tarjetas de crédito se toma la atribución de decidir por el cliente, se está frente a una desigualdad en los derechos del consumidor, ya que se está tomando la atribución de decidir y de aceptar las condiciones que él impone, por el usuario, porque puede darse la situación que la institución financiera haga variaciones en las condiciones del contrato, las cuales se entenderían por aceptadas al no manifestar por parte del usuario de la tarjeta de crédito el no deseo de terminar el contrato, pueden también surgir variaciones en las condiciones del acreditado, es decir, que, por ejemplo el acreditante quiera pagar la tarifa mínima o la más alta, u otras modificaciones que quiera realizar, pero al no comunicársele sobre la prórroga del contrato se le están violentando sus derechos como consumidor a decidir la prórroga o no del contrato.

Las instituciones financieras, conceden al tarjetahabiente un plazo para que se manifiesta sobre si desea o no la prórroga del contrato, dicho plazo será de cuarenta y cinco días de anticipación,³¹ para que se manifieste si está de acuerdo con la prórroga del contrato y las nuevas cláusulas incorporadas, debiendo hacerlo por escrito³², y de ser así en los próximos treinta días entraría en vigencia el nuevo contrato, pero en la práctica no se le comunica al tarjetahabiente si desea prorrogar

³¹ Art. 9 inciso 2º ley del sistema de tarjetas de crédito.

³² ver anexo 2.

el contrato o no, por lo que se da la situación que el tarjetahabiente ni se acuerde de cuáles fueron las cláusulas del contrato que está por terminar, o mucho menos se recuerde cuando expira exactamente; convirtiéndose esto en una práctica abusiva, siendo esto algo que va en contra de la buena fe del emisor de la tarjeta de crédito. Al no notificar que el contrato está por terminar, se da por entendido que la institución financiera lo que busca es que el contrato sea prorrogado y que el usuario no se oponga, imponiendo de esta forma su voluntad en el contrato³³.

B. ADQUIRIR EL CLIENTE EL COSTO DE CUALQUIER GESTIÓN EXTRAJUDICIAL QUE REALICE EL BANCO PARA EL COBRO DE MORA.

“Cantidades a restituir al Banco por parte del acreditado: El costo por cualquier gestión extrajudicial en el cobro de la mora”.³⁴

A esto se le llama también cobro administrativo³⁵ las instituciones financieras lo denominan “comisión”, pero una comisión no es más que una cantidad que se paga, por un servicio prestado, en este caso, sería pagar la deuda que se tiene con la entidad emisora de la tarjeta de crédito; por un servicio prestado se debería entender que el tarjetahabiente en este caso recibe un beneficio como lo sería el facilitarles la obtención de dinero, o el pago rápido de determinados servicios, y en general la liquidez de recursos, por lo que las entidades emisoras pueden cobrar comisión por ofrecer sus servicios al público, en sentido estricto de la palabra (obteniendo un beneficio la persona o una contraprestación).

No existe una cláusula redactada donde se informe que el tarjetahabiente debe pagar comisión por cualquier gestión extrajudicial que se dé por parte de la institución financiera, para que esta pueda recuperar el dinero que se ha invertido,

³³ Según la Doctrina, un contrato debe de estar integrado por declaraciones de voluntad, es decir, en cuanto a la forma de obligarse, plazo, objeto, condición y demás elementos del contrato, pero en los contratos de adhesión solamente se encuentra la voluntad de una de las partes, por lo que la Ley debe de velar porque la voluntad del predisponente no prevalezca y perjudique los derechos del consumidor.

³⁴ Artículo 15 literal “c” de la Ley del Sistema de Tarjeta de Crédito: Las que impongan doble cargo por el mismo hecho generador, como por ejemplo imponer doble penalidad por mora, por gestión de cobro administrativo o extrajudicial en caso de mora y costas procesales.

³⁵ Cobro Administrativo es cuando el Banco utiliza sus propios medios, sin que llegue a ninguna vía judicial, para recordarle que se encuentra en mora y que debe de pagar, porque esa es la única forma con la que cuenta el Banco para poder restituir lo invertido. Además la Defensoría del Consumidor prohíbe los cobros amenazantes y hostigantes, catalogándolos como prácticas abusivas.

debiendo pagar el usuario a la institución financiera un porcentaje por el cobro extrajudicial que se realice; este cobro es manejado como una comisión porque no puede ser visto como un recargo porque según la Norma Técnica emitida por la Superintendencia del Sistema Financiero NPB4-20, sobre la Contratación de Tasas de Interés, Comisiones y Recargos entre los Bancos y sus clientes define a los recargos como: “Los recargos por incumplimiento de obligaciones o por mal manejo de cuentas, serán pactados libremente entre el banco y sus clientes.”³⁶Y en éste caso en específico no se está pactando libremente, sino que se está imponiendo, porque el contrato expresamente consigna el porcentaje que se cobrará.

Antes de acudir a la vía judicial, la institución financiera puede hacer lo que esté a su alcance para que el cliente moroso le pague lo adeudado, y dentro de lo que puede hacer, es enviar correspondencia advirtiéndole su situación, vía telefónica, cualquier llamamiento que se le haga, al requerir la entidad emisora el pago, incurre en gastos que debe ser reintegrado por el cliente; dicho cobro implica un perjuicio al consumidor, siendo un perjuicio económico, ya que existe un desequilibrio entre el tarjetahabiente y el ente emisor de la tarjeta de crédito, ya que es la institución financiera quien canaliza los recursos, es decir, es este el más fuerte económicamente en la relación contractual, siendo el tarjetahabiente quien necesita de esos recursos y por ello mismo recurre al que si los tiene; si el usuario de la tarjeta de crédito se encuentra en mora es posible que sea porque tiene la imposibilidad de pagar la deuda que tiene, y además que debe pagar la mora, se le impone que debe pagar los gastos del costo de las gestiones que se hayan hecho para que el dinero sea recuperado, el tarjetahabiente sin duda es perjudicado gravemente.

Otro problema que se permite ante la situación del cobro de comisiones extrajudiciales, es que no hay ninguna ley que enumere cuales son las comisiones que cobrarán las instituciones financieras, o cuales son los parámetros para calificar si es o no una comisión, en el caso de los bancos el Art. 64 de la Ley de Bancos establece que serán los bancos quienes de una forma libre determinen este tipo de

³⁶ Art. 11 Normas Para La Contratación De Las Tasas De Interés, Comisiones Y Recargos Entre Los Bancos Y Sus Clientes.

cobros; así como lo confirma también la Norma Técnica Emitida por el Sistema Financiero, la NPB4-20 relativa a las Normas para la Contratación de las Tasas de Interés Comisiones y Recargos entre los Bancos y sus clientes³⁷ en su Art. 10 establece que: “Las comisiones por los servicios bancarios serán pactadas libremente entre el banco y sus clientes, incluso en los contratos de adhesión”. Es de notar, que el artículo dice que aún en los contratos de adhesión, las comisiones serán libremente pactadas entre el banco y sus clientes, pero si esta situación fuera así no se presentarían tantas denuncias en la Defensoría del Consumidor sobre cobros indebidos.

C. PAGAR AL BANCO, COMISIÓN O RECARGO NO ESTIPULADO EXPRESAMENTE EN EL CONTRATO.

“El acreditado deberá de pagar al Banco, cualquier otra comisión o recargo publicado por el Banco, de conformidad con la ley y previamente aceptados por el tarjetahabiente³⁸”.

Para que las partes intervinientes en el contrato tengan conocimiento de las obligaciones que están adquiriendo en virtud de la celebración del contrato, se deben establecer expresamente todas las condiciones, porque de la celebración del contrato derivan varios efectos siendo uno de ellos, lo establecido en el Art. 1416 del Código Civil Salvadoreño, que reza de esta manera: “Todo contrato legalmente celebrado, es obligatorio para los contratantes, y sólo cesan sus efectos entre las partes por el consentimiento mutuo de éstas o por causas legales”.³⁹

Por esa obligación de cumplimiento de lo estipulado en el contrato, se debe de conocer con exactitud las condiciones bajo las que se están obligando ambas partes.

³⁷ Norma aprobada por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero en la Sesión CD 82/99 del 2 de diciembre de 1999, entrando en vigencia el día 31 de enero del año 2000. Esta norma fue aprobada por el Consejo, en virtud de las Facultades que le confiere el Art. 66 de la Ley de Bancos, en el que se establece más específicamente lo relativo a los intereses y su cálculo, y en cuanto a los recargos, solamente establece su definición, y en cuanto a las comisiones solamente un artículo.

³⁸ Artículo 19 y 20 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.

³⁹ Es necesario para que las partes tengan pleno conocimiento a lo que van a obligarse, deben de conocer íntegramente el contrato, por lo que debe de estar contenido de una manera expresa todas sus condiciones.

La cláusula de pagar al banco, comisión o recargo no estipulado expresamente en el contrato, no establece qué tipo de comisión o recargo es a la que se refiere, ni mucho menos el monto, por lo que significa una limitación a los derechos de consumidor de conocer las cláusulas que integran el contrato, porque en virtud de una estipulación tan genérica, se pueden hacer efectivas, el pago de comisiones o recargos que no han sido pactado; es una cláusula Abusiva el pagar al banco, comisión o recargo no estipulado porque el consumidor tiene derecho de conocer y entender el contenido del contrato, y saber todas las obligaciones a las que queda sometido, para éste mismo objetivo, dentro de los derechos de los Tarjetahabientes que ha enumerado la Defensoría del Consumidor, se encuentra que “El contrato deberá estar ordenado y redactado en forma comprensible y con letra tamaño 10 para que el tarjeta habiente identifique con facilidad el costo de la tarjeta, sus derechos y obligaciones”⁴⁰.

Es decir, el cliente debe de tener el pleno conocimiento de lo que se está obligando, pero no se establece expresamente qué comisión y porqué debe de pagar dicha comisión, o recargo, lo que deviene en reconocerle la facultad a la entidad emisora de cobrar comisiones o recargos no pactados en el contrato, por lo que es una cláusula que va contra las exigencias de la buena fe, porque en virtud de ella, puede cobrar las comisiones que quiera, y es un desequilibrio en los derechos de los consumidores, porque no conoce el contenido expreso del contrato, y por ello las instituciones financieras pueden imputarle obligaciones de pago al cliente, siendo entonces un desequilibrio en los derecho y obligaciones de los consumidores, y en perjuicio del cliente, porque no se le concede la facultad de modificar el pago del monto de la tarjeta al cliente, ni que la entidad emisora de la tarjeta de crédito correrá con los gastos de las comisiones no pactadas, lo que pondría en equilibrio los derechos y obligaciones de éste tipo, derivadas del contrato.

D. VARIABILIDAD DE INTERESES, COMISIONES Y RECARGOS.

⁴⁰ Art. 7 literal “b”, de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.

“Respecto al monto de las tasas de interés, comisiones y recargos establecidos en éste contrato, puede llegar a existir variabilidad; sin embargo, en el caso de nuevas comisiones, recargos u otros cobros a efectuar por las instituciones financieras, deberá de existir la notificación al tarjetahabiente con la respectiva aceptación expresa de su parte, previo a que éstas se hagan efectivas, las partes expresamente declaran entender que la variabilidad en el monto se refiere a las comisiones y recargos pactados originalmente en éste contrato”⁴¹.

Deberán ratificar que las nuevas comisiones o cargos, sean aceptados por el tarjetahabiente, previo a su vigencia; a las instituciones financieras les ha dado la posibilidad de variar sus intereses pactados inicialmente, esto debido a que los costos de operaciones cambian constantemente, a raíz de cómo se encuentra el mercado financiero, ya que debe pagar los costos que le implican poner a disposición un determinado servicio.

Uno de los problemas con la variabilidad de intereses, es ocasionado al consumidor, ya que este inicialmente ha contratado un tipo de interés, y es en base a la tasa de interés, es que contrata que se le otorgue la tasa más baja, y si está conforme con alguna contrata con esa institución financiera; todo eso depende del cambio del costo de operaciones, porque el objetivo no es perder dinero en la prestación de un determinado servicio, pero si en determinado momento de la vigencia del contrato, la institución financiera, debe cambiar la tasa de intereses, puede hacerlo; pero al tarjetahabiente le puede también pasar dicha circunstancia, puede cambiar su situación de solvencia económica que posee y se le establece la obligación de informar dicha situación, pero para la terminación del contrato.

Al tarjetahabiente no se le otorga la misma posibilidad, de poder variar la forma de pago de la tarjeta de crédito, sin tener que terminar el contrato y pagar otro, así como las entidades financieras no están exentas del cambio de su situación en cuanto a los intereses, el tarjetahabiente tampoco está exento que cambie su

⁴¹ Artículo 21 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito: El emisor o coemisor deben exhibir al público en sus establecimientos y publicidad: la tasa de interés nominal máxima, efectiva máxima, tasa de interés moratoria máxima, comisiones y recargos, aplicables a cada tipo de tarjetas que emitan.

situación de solvencia, con la diferencia que a la institución financiera se le otorga la facultad de poder cambiar la tasa de intereses, pero al cliente no se le otorga el derecho de poder cambiar su forma de pago, mientras dure dicha situación, solamente se establece ante ésta circunstancia la terminación del contrato, y el pago total de la tarjeta o, en caso de mora o no pago, un procedimiento judicial para efectivizar la recuperación del monto que le acreditó al tarjetahabiente, por lo no hay una equidad de derechos establecidos para el Banco y el cliente en relación a la variabilidad de intereses, comisiones y recargos.

La intención de la entidad emisora de la tarjeta de crédito es prestar un servicio al cliente, pudiéndose lucrar de éste, pero no enriquecerse a costa de los clientes, porque ellos son la parte económicamente débil de la relación y a favor de ellos es que debe de estar la Ley; por lo tanto, al haber un cambio de la tasa de interés, significa que el cliente debe más de lo que se había estipulado inicialmente, ocasionándole un perjuicio, porque puede ser que no tenga la disposición de pagar ése aumento de intereses, porque la intención del acreditado, que lo motivó a contratar, es poder tener solvencia económica ante una determinada necesidad, porque en el contrato se tiene el objetivo de poner a disposición del tarjetahabiente una determinada cantidad de dinero, que éste usará cuando lo necesite, lo que implica que en un momento dado no tendrá disponible ése dinero y podrá acudir al monto que se le otorgó, y poder satisfacer su necesidad de pago, intención que no se ve reflejada en los contratos que celebran hoy en día.

Es imposible que la tasa de interés que se establecen en las instituciones financieras no cambie, pero si se les otorga ese derecho, también se le debe de otorgar un derecho al cliente de la misma naturaleza, es decir, que le permita poder pagar la tasa de interés de una manera rápida, para que no le ocasione un perjuicio económico, estableciéndose alternativas de pago o modificaciones a la forma de pago, porque solamente así se estaría procurando una equidad en los derechos de ambas partes, concluyéndose que es una cláusula abusiva, porque provoca un desequilibrio en los derechos de las partes, en perjuicio del consumidor.

Las condiciones deben de estar claramente redactadas y estipuladas en el contrato, de manera que el consumidor tenga conocimiento de ellas y en virtud de ellas, pueda tomar la decisión de contratar o no con esa institución financiera, pero al cambiar la tasa de interés, eso significa una variación del monto de lo adeudado, y no se sabe si el cliente puede pagarlo o no, por lo que también se le debería de conceder del derecho de poder terminar el contrato, por la variación de la tasa de interés que no se ajuste a su bolsillo, y tener la libertad de poder contratar con otro Banco.

E. SOMETIMIENTO A UNA DETERMINADA JURISDICCIÓN PARA EFECTOS TANTO JUDICIALES COMO EXTRAJUDICIALES.

“Todo aviso o notificación que deba de hacerse al acreditado, se efectuará en el domicilio y dirección postal o electrónica indicados en el expediente de crédito por el acreditado. Para todos los efectos judiciales y extrajudiciales de éste contrato, el acreditado fija la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, como domicilio especial”.⁴²

En caso de que la institución financiera inicie alguna acción para requerir el pago del cliente, o acuda a la vía judicial, el consumidor debe de avocarse al domicilio donde se encuentra radicada la oficinas centrales de la Institución Financiera, por lo que si el cliente reside en el interior del país, éste debe de viajar desde su domicilio, hasta el domicilio de la institución financiera, en su sede central.

El sometimiento a una determinada jurisdicción para efectos tanto judiciales como extrajudiciales no se establece que el cliente renuncia a su domicilio para someterse al domicilio especial designado por la institución financiera, lo que constituye una limitación a los derechos de los consumidores, porque viajar hasta donde se quiere iniciar la acción implicaría gastos para el tarjetahabiente. Cuando una entidad financiera quiere que una persona contrate una tarjeta, incurre en una serie de gastos que debe de solventar, todo para que una persona decida contratar

⁴² Se violenta el Derecho de Igualdad Procesal, Artículo 5 del Código Procesal Civil y Mercantil: Las partes dispondrán de los mismos derechos, obligaciones, cargas y posibilidades procesales durante el desarrollo del proceso. Las limitaciones a la igualdad que disponga este Código no deben aplicarse de modo tal que generen una pérdida irreparable del derecho a la protección jurisdiccional.

la tarjeta con dicha entidad Financiera, pero cuando es de iniciar una acción judicial, el cliente debe adherirse al domicilio que fija la institución financiera.

La cláusula de sometimiento a una determinada jurisdicción para efectos tanto judiciales como extrajudiciales, es abusiva ya que los formularios que se utilizan para la contratación de una tarjeta de crédito, son denominados contratos de adhesión, en los que no se le faculta al tarjetahabiente la oportunidad de discutir las cláusulas que contiene el contrato, por encontrarse ya redactado de esa forma, y al no tener la posibilidad de discutir el tarjetahabiente el contrato, se debe adherir a el contenido ya pre establecido en el contrato, sometiéndose a las condiciones que se han plasmado. Esto implica que hay una limitación de los derechos del consumidor ya que se demuestra desde un principio la mala fe por parte de la institución financiera.⁴³

La cláusula no dice de una manera literal, que renuncia de su derecho de fijar su domicilio para ser perseguido judicialmente, pero de igual manera, por ser un contrato de adhesión, se está limitando el ejercicio de su derecho de ser perseguido en su domicilio y por consiguiente se están ampliando los derechos de la institución financiera, porque no les implicará gastos de ningún tipo, si sigue la acción en contra del cliente, en su domicilio.

La situación es que el cliente no pudo pagar al vencimiento de la cuota, por lo que tiene una imposibilidad de pagar, la institución financiera inicia una acción judicial de pago en contra del tarjetahabiente, éste tiene que incurrir en gastos si no reside en el domicilio que se fijó en el contrato; si la parte victoriosa es la entidad emisora, pedirá que las costas procesales sean a cuenta del tarjetahabiente, por lo que tiene que pagar lo adeudado, los costos de su viaje al Juzgado donde se inició la acción y las costas procesales, y la entidad emisora, obtiene su dinero, no incurrió en gastos para viajar al domicilio del demandado y no incurrirá en costas, por lo que ulteriormente dicha cláusula deviene en abusiva, porque le está restringiendo sus derechos al cliente y éste viene a ser un derecho para la institución financiera, en

⁴³ Art. 17 literal "d" Ley de Protección al Consumidor.

perjuicio del consumidor, no estipulándose un derecho de la misma naturaleza para el cliente.

De igual manera se puede decir, que se está imponiendo una obligación al cliente que es un derecho de la institución financiera, entonces es una cláusula abusiva, porque limita un derecho del consumidor y provoca un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, en perjuicio del consumidor; además dicha cláusula está dispuesta de mala fe, porque la entidad emisora sabe perfectamente que el contrato no se discute, y que el cliente no reside en el domicilio de la Institución Financiera, por lo que no se cumple, que en un contrato, ambas partes tienen que tener los mismos derechos y obligaciones de forma equivalente.

F. SUSCRIBIR EL ACREDITADO PAGARÉ(S) QUE GARANTICEN EL PAGO DE LA OBLIGACIÓN CONTRAÍDA EN EL CONTRATO DE APERTURA A CRÉDITO.

“Disposiciones generales: el acreditado ha suscrito un pagaré a favor del Banco, hasta por el monto máximo del crédito”.⁴⁴

A través de la firma del pagaré se está garantizando la obligación de pago del cliente, ni el Código Civil ni el Código de Comercio, hacen alusión a la prohibición de dicha práctica, y la institución financiera tiene todo su derecho de garantizar su pago, pero se debe de ponerse a pensar, ¿Qué pasaría si el cliente se niega a firmarlo? ¿Se negaría su celebración al cliente solamente por no firmar el pagaré?

Siendo un contrato de adhesión, debe el cliente de someterse a las condiciones que se imponen, por lo que no puede el cliente negarse a firmar un pagaré; el problema es que al firmar el título valor, el cliente está reconociendo que es deudor, por la cantidad consignada en él, y que está consintiendo que se reclame el pago en un juicio ejecutivo, siendo las implicaciones de éste, una real violación a su derecho de defensa, porque al presentar el título, el cual tiene fuerza ejecutiva, se

⁴⁴ El Pagaré es una forma de garantizar el pago de una obligación, pero tiene que ser un pagaré lleno, es decir, que no tiene que ser en blanco, porque entonces atentaría contra los derechos de los consumidores, porque si firman un pagaré en blanco, se traduce en un abuso, porque bien puede consignarse otra cantidad posteriormente.

procederá al embargo de los bienes del tarjetahabiente, siendo ésta una forma forzada de requerir el pago, y de alguna manera una amenaza, que realiza la institución financiera al tarjetahabiente si no paga.

Pero las instituciones financieras no ofrece ninguna garantía que asegure que cumplirá con las obligaciones que se han estipulado en el contrato, esto es, por las variaciones que la Ley les concede como facultad, de cambiar ciertas condiciones del contrato, porque si éste no se pudiera modificar, de igual manera debe de garantizar que cumplirá con la obligación la institución financiera; además las demás condiciones que se estipulan en el contrato, hacen que no cumpla con la finalidad del contrato, sino con la propia finalidad del ente emisor, la cuál es, lucrarse, pero a través del cliente, el cual tiene una necesidad del solvencia económica y por ser éste la parte débil económicamente, se deben de proteger más sus intereses, no aprovecharse de su situación de necesidad de un crédito, para poder imponer condiciones que limiten sus derechos, y aún su dignidad como persona, al someterse a cláusulas que le ocasionarán un perjuicio.

Se puede decir, que tiene la facultad de contratar o no, pero si tiene una necesidad y todas las instituciones financieras ofrecen idénticas condiciones, no le queda más que contratar, la ley de Protección al Consumidor en su Art. 18 literal "b", reza de la siguiente forma : b) Condicionar la contratación a que el consumidor firme en blanco letras de cambio, pagarés, facturas o cualquier otro documento de obligación u otro considerado como anexo del contrato; salvo que, tratándose de títulos valores, los requisitos omitidos los presuma expresamente la ley. Para los efectos de este literal, las letras de cambio y pagarés deberán contener como mínimo, el nombre del deudor, el monto de la deuda, la fecha y lugar de emisión.

Si la Ley de Protección al Consumidor lo considera como práctica abusiva, y dentro del contrato existe una cláusula que hace alusión a la firma de un pagaré, es abusiva, porque limita los derechos de los consumidores, al imponerle una condición que le perjudicará si se llega a hacer efectiva, por las implicaciones de un juicio ejecutivo, sobrecargándosele de obligaciones al cliente, y si se analiza el contenido del contrato, pudiendo la entidad emisora realizar variaciones en la tasa de interés,

estipular otras comisiones no estipuladas, cargándole de los costos en que incurra la institución financiera por requerirle el pago de la mora, dicho pagaré si se hará efectivo, porque al cliente se le está sobrecargando económicamente, y no es imposible que bajo dichas circunstancias, tenga en un momento determinado la imposibilidad de pagar, obrando de la mala fe el Banco, al obligar al cliente que firme un pagaré, por lo que es una cláusula abusiva, porque implica mala fe de las instituciones financieras, por las demás estipulaciones del contrato, se sobrecarga de obligaciones al cliente, a diferencia de las entidades emisoras que no se obliga de igual manera, solamente trata de garantizar su finalidad de lucro, e implica una limitación a los derechos de los consumidores.

2.6 APERTURA DE CRÉDITO.

La Apertura de Crédito es una de las tantas operaciones activas que los Bancos realizan para poner a disposición los recursos que han captado a través de verificar operaciones pasivas, todo ello para poder lograr su finalidad como todo comerciante, y ésta es, lucrarse de esa actividad, la que deviene de restar al precio que recibe por la colocación de los recursos, por parte de sus deudores, el costo que deberá pagar por la obtención de dichos recursos a sus acreedores.

La Apertura de Crédito es una operación de crédito activa, es decir que es de suma importancia para lograr los fines lucrativos de la entidad financiera y en virtud de éste el Banco pone a disposición del cliente o acreditado, una cierta suma de dinero, de la que éste puede disponer en el tiempo que le sea conveniente o en cantidades que requiera, conforme a sus necesidades, durante un periodo de tiempo determinado o indeterminado; es decir, el acreditado puede disponer de la totalidad del crédito, o una parte del mismo o incluso no disponer de él. Se le llama “acreditado” a la persona o cliente al cuál se le otorga la disponibilidad sobre cierta cantidad dineraria, o a la persona que dentro de la operación se le otorga el acreditamiento, entendido éste como: *“La posibilidad dada al acreditado de acudir al patrimonio del acreditante hasta concurrencia de una suma determinada”*⁴⁵.

⁴⁵ RODRIGUEZ AZUERO, Sergio, “Contratos Bancarios, Su significación en América Latina”..., Pág. 521.

Es entonces, el poder o facultad de la que goza el acreditado para utilizar, como a él le convenga, la suma de dinero que se encuentra a su disposición, siempre y cuando respete las condiciones pactadas para su uso. La parte que pone a disposición del acreditado, una cierta cantidad de dinero, se llama “acreditante”, y éste puede ser un Banco, una casa comercial u otra entidad financiera.

Definición: Antes de continuar con la definición de dicha figura, es necesario hacer ciertas consideraciones pertinentes; la Apertura de Crédito constituye una operación bancaria activa, pero por si sola, solamente es una operación de la que se lucra una entidad financiera, para poder ingresar dinero a sus arcas; pero ésta operación necesita de un antecedente necesario y básico en virtud del cual se ejecute, y éste no es más que el contrato, definiéndolo así: *“la convención en virtud de la cual una o más personas se obligan para con otra u otras, o recíprocamente a dar, hacer o no hacer una cosa”*.⁴⁶

Es decir, para que ésta operación llegue a verificarse debe de existir un acuerdo de las voluntades de ambas partes (el acreditante y el acreditado), las cuáles recíprocamente se obliguen y como en éste estudio se analiza la Apertura de Crédito como una operación activa que realizan los bancos, en éste caso es necesario la definición de “Contratos Bancarios”:

“El acuerdo de voluntades destinados a reglar los derechos nacidos en una relación, cuyo objeto es una operación bancaria”.⁴⁷

“Es un contrato bilateral, mediante el cual una de las partes, que se denomina acreditante, se compromete a conceder un crédito a la otra, que se denomina acreditado, hasta por una cantidad determinada o determinable”.⁴⁸

⁴⁶ Art. 1309, Código Civil, Al hablar de contratos debe de hablarse de convención que es el concepto general bajo el cual se encuentra el contrato.

⁴⁷ RODRIGUEZ AZUERO, Sergio, “Contratos bancarios, su significación en América Latina”... Pág. 521. La Definición que hace el autor es muy genérica y solamente menciona que del contrato nacen derechos, pero además nacen obligaciones, porque el derecho que tiene el Banco, se convierte además en una obligación para el cliente y viceversa, cumpliéndose así una de las características de los contratos, la bilateralidad.

⁴⁸ LARA VELADO, Roberto, Introducción al estudio del Derecho Mercantil..., Pág.215.

“La Apertura de Crédito es un contrato mediante el cual una persona (el acreditante, el banco o el particular) se obliga con otra (el acreditado) a poner a su disposición una cantidad de dinero determinada, o a emplear su crédito en beneficio de aquel”.⁴⁹

Para una mejor comprensión, se entiende la Apertura de Crédito como: *“una operación bancaria activa, por medio de la cual, un Banco denominado acreditante pone a disposición una cierta cantidad de dinero, determinable o determinada, a favor de un cliente al que se le llama acreditado, para que haga uso de éste durante un periodo de tiempo, disponiendo de la cantidad dineraria cuando quiera y como quiera teniendo como límite el importe del crédito, debiendo restituirlo pagando además intereses, gastos y comisiones al acreditante”.⁵⁰*

2.6.1 CARACTERÍSTICAS.

a) Consensual: Es un contrato consensual, desde el punto de vista de su perfeccionamiento, porque se perfecciona con el consentimiento de las partes, es decir con el común acuerdo de los interesados en constituirse en acreditado y acreditante para dar origen al acreditamiento, no necesitando que el Banco transfiera inmediatamente el importe del crédito al cliente. Esto es así porque en el contrato en mención basta la “promesa” de contar con una “disponibilidad”, por ser el objeto del contrato el crédito no el dinero.

El Código de Comercio hace alusión a ésta característica, en el Art. 1105 en el que se menciona la obligación de poner a disposición una suma de dinero por parte del acreditado y no la obligación de hacer la tradición inmediata de dicha suma; lo que se manifiesta en virtud del contrato, es la voluntad del propietario del crédito en obligarse a mantener abierta la posibilidad, durante cierto tiempo, que se retiren cantidades de dinero sin más requisito que el deseo del acreditado, obligándose éste a restituir la cantidad retirada.

⁴⁹ RODRIGUEZ RODRIGUEZ, Joaquín, “Derecho Bancario, Introducción, Parte General, Operaciones Pasivas”...Pág. 77.

⁵⁰ Es de advertir que en la definición se menciona como acreditante al Banco, porque la Apertura de Crédito será objeto de estudio desde el punto de vista de los Bancos, por ello se ha definido así, pero es de no olvidar que esa entidad financiera no es la única que puede utilizar dicha operación activa.

b) Es bilateral: Porque las partes se encuentran en una relación de prestaciones recíprocas. El Art. 1105 del Código de Comercio, establece que en virtud del contrato, ambas partes adquieren obligaciones, y según el Código Civil en su Art. 1310 un contrato es bilateral cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente, es decir, una para con la otra y viceversa. Al igual que hay obligaciones recíprocas, también nacen derechos para ambas partes, pues la obligación de una, se constituye como un derecho de la otra.

c) Es un contrato principal: Es autónomo porque no depende de otro para su nacimiento; a partir de su celebración tiene plena validez, y sus efectos pueden empezar a verificarse; más claro lo menciona nuestro Código Civil en su Art. 1313 *“El contrato es principal cuando subsiste por sí mismo sin necesidad de otra convección...”*.

d) Es oneroso: El Art. 946 del Código de Comercio, dice: *“Las obligaciones mercantiles son onerosas”*, de ahí proviene la característica para el contrato de apertura de crédito. Por ser un contrato de naturaleza mercantil no puede ser gratuito, siendo que en ésta rama del derecho el objeto es el lucro y por ello se regulan todos los actos que conlleven a ese fin, es decir, todos los actos de comercio.

e) Es conmutativo: Porque la naturaleza, características y extensión de las prestaciones a cargo de las partes, son ciertas en el momento de la celebración del contrato.

Para una mejor comprensión de ésta característica, dice el Código Civil en su Art. 1312: *“El contrato oneroso es conmutativo, cuando cada una de las partes se obliga a dar, o hacer una cosa que se mira como equivalente a lo que la otra parte debe de dar o hacer a su vez”*

f) Es definitivo: Tal peculiaridad está encaminada a explicar la esencia del contrato, al establecer que *“Es un contrato definitivo, no preliminar de otro u otros. No es un promesa de préstamo, sino un contrato distinto”*.

Es un contrato con sus propias características, tiene su propio objeto, crea sus propias obligaciones y efectos, y no constituye un presupuesto para otro contrato, ni significa un contrato que suspenda los efectos de otro o de guardar una oportunidad de crédito.

g) Es de ejecución continuada: Se otorga el acreditamiento, es decir la facultad de disponer de una suma de dinero, no se consume de una sola vez, más bien se van dando varios retiros de dinero cuantas veces las necesite la persona ejerciendo éste así su facultad de utilizar la disponibilidad concedida por el banco y a la vez puede reponer las sumas retiradas.

h) Es un contrato comercial: Es un contrato comercial, como los demás contratos bancarios.

i) De Crédito: Porque el banco (acreditante) reconoce al cliente la facultad de disponer de una suma de dinero, el cuál cuando sea retirado lo deberá de restituir al banco.

j) Intuitio Personae: Es decir, que los bancos otorgan el crédito en consideración a las calidades personales de quienes contratan con los bancos⁵¹.

El banco hace un estudio evaluativo de la solvencia económica del cliente. La importancia de este aspecto es que el banco sólo tendrá facultad rescisoria por causa justificada, cuando ocurran hechos o circunstancias que objetivamente impliquen una disminución de la solvencia del cliente.

2.6.2 OBLIGACIONES DE LAS PARTES EN EL CONTRATO DE APERTURA A CRÉDITO.

Cuando se celebra un contrato surgen derechos y obligaciones para las partes que intervienen en dicha contratación, el Contrato de Apertura de Crédito no es la

⁵¹ RODRIGUEZ AZUERO, Sergio, "Contratos bancarios, su significación en América Latina"... , Pág. 176. Los contratos bancarios de contenido crediticio, por regla general, se celebran de buena fe, en consecuencia, se otorga el contrato atendiendo a la confianza de solvencia de pago del cliente.

excepción y por ello se estudiará las obligaciones que surgen para el acreditante como para el acreditado.⁵²

Obligaciones del Acreditante.

a) La primera obligación que se origina inmediatamente para el acreditante es poner a disposición los fondos acordados al acreditado.

Si el acreditado decide utilizar el importe del crédito, se originan otras obligaciones:

b) Entregar las cantidades que el acreditado le requiera. (Art. 1105 Código de Comercio).

c) Si se ha convenido el crédito para el pago de obligaciones del acreditado, el Banco deberá de satisfacer dichas obligaciones (Art. 1112 Código de Comercio).

d) Pagar los títulos valores que el cliente le gire. (Art. 1110 Código de Comercio).

e) Constituir garantías por el cliente. (Art. 1112 Código de Comercio).

Obligaciones del Acreditado.

a) Pago de la comisión al acreditante, como contraprestación por la Apertura de Crédito.

b) El pago del interés convenido sobre el monto efectivamente utilizado y por el tiempo que dispuso de los fondos de dinero.

2.6.3 TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

Se debe de distinguir, las causales que extinguen el derecho de hacer uso del contrato, y las formas por las cuales se le pone fin al contrato⁵³.

⁵² ALESSANDRI RODRÍGUEZ, Arturo y otro, "Las Fuentes de las Obligaciones en General, Curso de Derecho Civil", Tomo III, Editorial Nascimento, Santiago de Chile, Chile, Pág. 7.

⁵³ Art. 1116 y 1118 Código de Comercio. En éstos Artículos se hace referencia a que existe un plazo en que estará a su disposición el crédito otorgado, y el plazo que se debe de fijar para la devolución de las sumas que deba el acreditado.

En cuanto a las causales que extinguen el derecho de hacer uso del crédito, el Art. 1117 Código de Comercio, ha establecido cuáles pueden ser:

I.- *Por haber dispuesto el acreditado de su importe:* En el caso de la Apertura de Crédito simple.⁵⁴

II.- *Por expiración del término, directa o indirectamente fijado, o si no lo hubiere, por el transcurso del plazo de denuncia:* Si no se ha establecido término en que se extinga el derecho de hacer uso del crédito, cualquiera de las partes puede darlo por concluido mediante denuncia, la cual se notificará a la otra parte vía notarial o judicialmente⁵⁵.

III.- *Por no mejorarse las garantías, en el caso del artículo 1115, si ya se ha dispuesto del máximo a que debe quedar reducido:* Si las garantías desmejoran en más de un veinte por ciento del valúo convenido y si el acreditado no proporcionara nuevas garantías a fin de hacerlas llegar al límite inicial del pacto, entonces se extinguirá el derecho de hacer uso del crédito.

IV.- *Por la declaración del estado de suspensión de pagos, de quiebra o de concurso de cualquiera de las partes:*

V.- *Por inhabilitación del acreditado para el ejercicio del comercio, si el crédito se hubiere concedido para actividades mercantiles*⁵⁶.

VI.- *Por muerte o interdicción del acreditado, a menos que hubiere pactado en contrario, que el crédito tuviere garantías o éstas se constituyeren oportunamente, siempre que su utilización se hiciera en la forma convenida. El acreditante podrá nombrar un interventor para comprobar y vigilar la inversión:*

⁵⁴ Porque en el Contrato de Apertura de Crédito Simple donde no puede hacer pagos parciales y al acabarse el importe del crédito, se extingue el derecho de hacer uso del crédito y por lo tanto debe de restituir el importe de la suma acreditada más el pago de intereses y comisiones

⁵⁵ Denunciado el contrato, el acreditado podrá disponer del crédito en el plazo de quince días que sigan a la denuncia. Transcurrido éste plazo, se extinguirá el crédito en la parte que no hubiere sido usada. De igual manera, sucede en el caso que el acreditado decida no utilizar el crédito, no pudiéndose decir que la circunstancia de la no utilización sea motivo de terminación del contrato, por la razón que terminó el tiempo en que debía hacerlo, siendo ése el verdadero motivo de la conclusión del contrato; además aunque no utilice el crédito, siempre debe de pagar la comisión devengada a favor del banco

⁵⁶ Se enumera como una causa de extinción del derecho de hacer uso de la disposición, porque es de recordar que una de las características del Contrato de Apertura de Crédito es ser Intuitio Personae.

VII.- *Por disolución de la sociedad acreditada, si el crédito no fuere necesario para la conclusión de las operaciones en curso, y por su fusión o transformación:*

La razón general por la cual expira la disponibilidad del crédito, en todas las causales anteriores, es porque se modifica la capacidad de pago del acreditado.

En cuanto a las formas de terminación del contrato se puede realizar por las siguientes maneras:

a) Mutuo consentimiento: Las partes que han intervenido en la celebración del contrato, pueden perfectamente acordar el momento de su conclusión antes de la fecha de terminación del plazo, por así quererlo ambas partes.

Ejemplo: se puede decir que el contrato de apertura a crédito puede terminarse por mutuo consentimiento cuando el tarjetahabiente no se encuentra satisfecho con los servicios prestados por la entidad emisora de la tarjeta de crédito.

b) Por rescisión de las partes: Cuando se trata de un contrato por tiempo indeterminado previo el aviso por el plazo que se hubiera convenido, lo que puede disponer cualquiera de las partes con aviso a la otra, además debe de procurar que no perjudique a ninguno de las partes la decisión.

Ejemplo: una vez vencido el plazo que se estipula en el contrato de apertura a crédito el tarjetahabiente puede dar aviso por escrito a la entidad emisora de la tarjeta de crédito que ya no quiere prorrogar su contrato y es en ese momento que la entidad emisora debe dar por terminado el contrato en mención salvo que el tarjetahabiente deba alguna cantidad del capital o de intereses por que de ser así se estaría perjudicando a una de las partes por la decisión que se ha tomado en cuanto a terminar el contrato.

2.7. INSTITUCIONES RELACIONADAS CON LAS TARJETAS DE CRÉDITO.

2.7.1 BANCO CENTRAL DE RESERVA:

Antecedentes Históricos:

Creación del Banco Central de Reserva⁵⁷ de El Salvador: Ante el Comité Organizador, se realizó el traslado del oro acuñado que respaldaba los billetes en

⁵⁷ www.bcr.gob.sv

circulación de las bóvedas del Banco Salvadoreño y del Banco Occidental, a las del nuevo Banco Central de Reserva de El Salvador.

El Banco Central de Reserva de El Salvador, que fue fundado como Sociedad Anónima, el 19 de junio de 1934, comenzó a operar el 5 de Julio de ese mismo año. Sus objetivos fueron controlar el volumen del crédito y la demanda del medio circulante, asegurando la estabilidad del valor externo del Colón, regulando la expansión o contracción del crédito y fortaleciendo la liquidez de los bancos comerciales, mediante un fondo central de reserva bancaria bajo su control. Se le facultó para emitir moneda con carácter exclusivo. El Banco funcionó durante 27 años como sociedad anónima, manteniendo su imagen de austeridad y sanidad.

El General Hernández Martínez nombró como Presidente de la Institución, a don Luis Alfaro Durán. Luego, siendo Presidente del Banco Central el Señor Carlos Canessa, el 20 de abril de 1961, mediante la Ley de Reorganización de la Banca de la Nación, el Banco Central se convirtió en entidad del Estado de carácter público, reorganizando y modificando sus funciones originales. En julio de 1961, fue nombrado Presidente de la Institución el Doctor Francisco Aquino. Posteriormente, fue aprobada la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva de El Salvador el 15 de diciembre de 1961 y, en ella, se establecieron los siguientes objetivos: promover y mantener las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias favorables para el desarrollo ordenado de la economía nacional; mantener la estabilidad monetaria del país; preservar el valor internacional del Colón y su convertibilidad; y coordinar la política monetaria del Banco Central con la política económica del Estado.

Dentro de la organización y administración del Banco, se creó la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras, para supervisar al sistema financiero. El 17 de septiembre de 1970, se emitió la Ley de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares, permitiendo a las autoridades regular las actividades monetarias, crediticias, financieras y cambiarias del sistema financiero. Luego, con la Ley de Creación de la Junta Monetaria, decretada el 23 de agosto de 1973, se concentró la formulación y dirección de las políticas monetarias y financieras en un nuevo ente del Estado y el Banco Central se convirtió en ejecutor

de las resoluciones. Asimismo, esta misma Ley estableció que la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras dependería de la Junta Monetaria.

Posteriormente, el 25 de marzo de 1982, siendo Presidente del Banco Central el Licenciado Alberto Benítez Bonilla, se emitió la Ley del Régimen Monetario, que depositó el manejo de las medidas monetarias, cambiarias y crediticias en el Estado, por medio de la Junta Monetaria.

El 7 de marzo de 1980 marcó un nuevo hito en la historia económica y financiera de El Salvador. Ese día, siendo Presidente del Banco Central el Doctor Pedro Abelardo Delgado, se aprobó la Ley de Nacionalización de las Instituciones de Crédito y de las Asociaciones de Ahorro y Préstamo, mediante la cual las acciones del sistema financiero pasaron a ser propiedad del Estado.

Los consejos de administración y los altos funcionarios de las instituciones financieras fueron cesados y sustituidos, momentáneamente, por interventores del Banco Central de Reservas de El Salvador. De acuerdo con lo establecido por el decreto de nacionalización, los antiguos propietarios dispondrían de un 29% de las acciones de los bancos, aunque esta. Ningún grupo económico, ninguna familia, ningún accionista a título personal podría participar en más de un banco. Además, el 51% de los títulos de propiedad de las instituciones expropiadas quedó en manos del Estado y el 20% restante se ofreció a los empleados y trabajadores.

El decreto fue promulgado, entre otras razones, para que la canalización de los ahorros se orientara a promover el bienestar general de la población. Para esto, se “reestructuró el sistema financiero para volverlo capaz de contribuir a los esfuerzos que en adelante debería realizar el Gobierno, para acelerar el proceso de desarrollo económico y social del país”.⁵⁸

Los bancos permanecieron nacionalizados por más de una década, hasta que en 1990, se dio paso a un Programa de Fortalecimiento y Privatización del Sistema Financiero en preparación de la nueva privatización de la banca.

⁵⁸ www.bcr.gob.sv, La Nacionalización de la Banca en El Salvador, su Justificación. Luis Adalberto Canjura. Banco Central de Reserva de El Salvador, Octubre 1980.

En julio de 1989, bajo la presidencia del Lic. Alfredo Cristiani, y siendo Presidente del Banco Central de Reserva de El Salvador, el Ingeniero Roberto Orellana Milla, se inició el Programa de Reformas al Sistema Financiero, el cual fue parte esencial del Programa Económico de Mediano Plazo del Gobierno, que estableció el nuevo papel del Banco Central y redefinió las políticas monetaria, crediticia y cambiaria. Se readecuó el marco legal e institucional aprobando nuevas leyes y reformas para fortalecer al sistema financiero, con el fin de proceder a su privatización.

El 6 de diciembre de 1990 se aprobó la Ley de Saneamiento y Fortalecimiento de Bancos Comerciales y Asociaciones de Ahorro y Préstamo, considerando que le correspondía "al Estado asumir la responsabilidad del saneamiento de dichas instituciones financieras", para garantizar la sanidad de su cartera, en preparación de la reprivatización de éstas. Así, entre 1991 y 1994 se vendieron las acciones de las instituciones financieras propiedad del Estado a accionistas particulares, quedando nuevamente las instituciones en manos privadas.

Se aprobó la nueva Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero el 22 de noviembre de 1990, para fortalecer la supervisión bancaria. La Superintendencia se definió como una institución con autonomía en lo administrativo, en lo presupuestario y en el ejercicio de sus atribuciones. Es el ente que fiscaliza al Banco Central de Reserva, así como todas las instituciones integrantes del sistema financiero y asumió la supervisión prudencial del sistema financiero con total autonomía del Banco Central.

El 12 de abril de 1991 fue aprobada la nueva Ley Orgánica del Banco Central de Reserva de El Salvador, definiéndolo como una institución pública, autónoma y de carácter técnico. Fijó como su objetivo fundamental, velar por la estabilidad de la moneda y como su finalidad esencial, promover y mantener las condiciones monetarias, cambiarias, crediticias y financieras más favorables para la estabilidad de la economía nacional.

La nueva Ley Orgánica eliminó la facultad de controlar el destino del crédito, prohibiendo otorgar financiamiento al Estado y a las empresas públicas,

permitiéndole de esta manera cumplir su propósito fundamental de mantener la estabilidad monetaria. Obligó al Banco Central a divulgar ampliamente la información económica y estadística que genera, con el fin de propiciar una mayor transparencia en sus operaciones. Eliminó la facultad del Banco Central de fijar las tasas de interés⁵⁹ y el tipo de cambio y sólo podía influir sobre estas variables, a través de operaciones de mercado abierto.

La responsabilidad del Banco Central de otorgar crédito al sector privado, a través del sistema financiero fue trasladada a una nueva institución, el Banco Multisectorial de Inversiones, al aprobar su Ley de Creación, el 21 de abril de 1994.

Siendo Presidente de la República el Licenciado Francisco Flores, y Presidente del Banco Central, el Licenciado Rafael Barraza, el 30 de noviembre de 2000 fue aprobada por la Asamblea Legislativa la Ley de Integración Monetaria -LIM, que entró en vigencia el 1 de enero de 2001. La Ley estableció un tipo de cambio fijo e inalterable entre el colón y el dólar de los Estados Unidos de América, a razón de ocho colones setenta y cinco centavos por dólar, otorgándole al dólar curso legal irrestricto con poder liberatorio para el pago de obligaciones en dinero en el territorio nacional. La Ley permitió también la contratación de obligaciones monetarias expresadas en cualquier otra moneda de legal circulación en el extranjero.

No obstante, la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva, en su artículo 5, estipuló que los billetes de colón y sus monedas fraccionarias, emitidos antes de la vigencia de la ley, continuarían teniendo curso legal irrestricto en forma permanente, pero las instituciones del sistema bancario deberían cambiarlos por dólares al serles presentados para cualquier transacción.

Así mismo, derogó algunos artículos de la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva de El Salvador y reformó otros. Con estas modificaciones a la Ley Orgánica, se le retiró al Banco Central la facultad de emitir especies monetarias y la función de coordinar la política monetaria con las restantes políticas económicas que establece el Gobierno de la República. Nuevas funciones del Banco Central de Reserva.

⁵⁹ www.bcr.gob.sv

Funciones del banco central de reserva.

A partir de la entrada en vigencia de la Ley de Integración Monetaria, el Banco Central de Reserva⁶⁰ cambió algunas de sus funciones. Ahora, se concentra en el manejo de las siguientes áreas estratégicas para la economía del país:

- a) Regulación y Monitoreo del Sistema Financiero
- b) Servicios financieros y Sistema de Pagos
- c) Estadísticas económicas y financieras
- d) Asesoría e investigaciones económicas y financieras
- e) Gestión de Reservas Internacionales
- f) Agente financiero del Estado
- g) Servicios de apoyo al Comercio Exterior

2.7.2 SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO:

ANTECEDENTES HISTÓRICOS:

La Asamblea Legislativa aprobó, mediante Decreto Legislativo no. 595 de fecha 14 de enero de 2011, la nueva Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, marco legal que rige a la Superintendencia del Sistema Financiero como ente supervisor único⁶¹, que integra las atribuciones de la Superintendencia del Sistema Financiero, Pensiones y Valores.

El objeto de la Superintendencia es preservar la estabilidad del sistema financiero, y velar por la eficacia y transparencia del mismo; todo en concordancia con las mejores prácticas internacionales.

Este ente tiene la responsabilidad de supervisar la actividad individual y consolidada de las instituciones integradas del sistema: bancos, bancos cooperativos, sociedades de ahorro y crédito, valores, pensiones, conglomerados financieros, entre otros. Dicho ente supervisor está ingresado por el Banco Central

⁶⁰ www.bcr.gob.sv

⁶¹ <http://www.ssf.gob.sv/index.php/institucion/marco-institucional/historia>.

de Reserva, con personalidad jurídica y patrimonio, con autonomía administrativa y presupuestaria para el ejercicio de las atribuciones y deberes que les confiere la ley.

La Superintendencia del Sistema Financiero está conformada por un Consejo Directivo⁶², por el Superintendente nombrado por el Presidente de la República, por un periodo de cinco años, los cuatro Superintendente adjuntos, nombrado por el Presidente de la República de propuestas por el Consejo de Ministros para un periodo de cinco años, y por los funcionarios y empleados que la Superintendencia requiere.

La Superintendencia del Sistema Financiero ente de carácter público⁶³ que integrado con el Banco Central de Reserva de El Salvador, tienen la vigilancia de los recursos económicos del Estado para proteger y salvaguardar los intereses del público, atribuyéndole específicamente a la Superintendencia, la calidad de organismo técnico que debe velar por el cumplimiento de las normas legales y de las correcciones financieras.

La Superintendencia es una de las instituciones que pueden tener protagonismo en la proposición de una normativa al pleno legislativo, por ser un ente fiscalizador del sistema y salvaguardar los intereses del Estado y los consumidores.

La Superintendencia del Sistema Financiero tiene las siguientes funciones.

- a) Regular la función⁶⁴ de intermediación financiera y las otras operaciones realizadas por los bancos e intermediarios financieros no bancarios, propiciando que éstos brinden a la población un servicio transparente, confiable y ágil;
- b) Dictar las normas para que los entes fiscalizados proporcionen al público información suficiente y oportuna sobre su situación jurídica, económica y financiera;

⁶² Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero, Art. 4

⁶³ Art. 18: "Para ser Superintendente se requiere ser salvadoreño, mayor de treinta y cinco años de edad, de reconocida honorabilidad y probidad, con conocimientos amplios en las materias relacionadas con las atribuciones que le competen al cargo". Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero.

⁶⁴ Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero, Art. 21

- c) Realizar inspecciones⁶⁵ completas en los bancos y demás integrantes del Sistema Financiero;
- d) Publicar por lo menos una vez al año el horario mínimo de atención al público y los días en los cuales los bancos e intermediarios financieros no bancarios pueden cerrar sus agencias;
- e) Velar porque los bancos efectúen las operaciones y presten los servicios a sus clientes, de conformidad a las disposiciones legales aplicables, con apego a las prácticas que propicien la seguridad de dichas operaciones y servicios, y que procuren la adecuada atención de los usuarios;
- f) Realizar el depósito de los contratos de adhesión que utilizan las instituciones sujetas a su supervisión.

En conclusión la Supervisión que realiza la Superintendencia del Sistema Financiero se refiere solamente a la vigilancia continua sobre el cumplimiento de las normas correspondientes, sin más facultades que le permitan atacar los problemas que afectan a las personas por la libertad de establecer condiciones que tienen los bancos.

2.7.3 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.

Esta Institución se encarga de proteger y promover efectivamente los derechos de las personas consumidoras, facilitando la solución de controversias de consumo con altos estándares de calidad, calidez e innovación, acercando los servicios a la población, fomentando el conocimiento y pleno ejercicio de sus derechos de consumo, fortaleciendo la vigilancia de mercado y robusteciendo la acción conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, para contribuir a un mejor funcionamiento del mercado y a la seguridad jurídica en sus relaciones de consumo.⁶⁶

⁶⁵ La fiscalización y vigilancia es la principal función que debe cumplir la Superintendencia porque de esta forma podrá dar cumplimiento a las demás atribuciones que le confiere la Ley como la de imponer sanciones a quienes incurran en alguna infracción.

⁶⁶ <https://www.defensoria.gob.sv/institucion/marco-institucional/>

Además es una Institución confiable y accesible, reconocida, respetada y apreciada por su efectividad en la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras para contribuir al buen vivir.

Obligaciones.

Tienen disposición para rendir cuentas y asumir las consecuencias de actos en el cumplimiento de sus obligaciones, las cuales son:

- a) Probidad
- b) Imparcialidad
- c) Equidad
- d) Solidaridad
- e) Excelencia de servicio
- f) Pro actividad
- g) Trabajo en equipo
- h) Identificación institucional
- i) Confidencialidad

Teniendo en cuenta que dentro de los objetivos plasmados en La Constitución Art. 101⁶⁷ se establece la obligación del Estado salvadoreño de proteger a los consumidores en la relación jurídica que se establece entre consumidores y comercializadores de los productos o servicios; por ser el consumidor la parte más débil y vulnerable de la relación jurídica que se establece, es oportuna la protección del Estado; en este contexto se crea la Ley de Protección al Consumidor, que contiene lo referente a una verdadera ley protectora; dicha ley regula aspectos que en el pasado eran ignorados como son: Derechos básicos de los consumidores,

⁶⁷ Art. 101 de la Constitución de la República de El Salvador reza de la siguiente manera: El orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano. El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores.

donde se orienta a los consumidores a recibir por parte de los proveedores: calidad, cantidad por su justo precio y establecer legalmente la irrenunciabilidad de los derechos del consumidor o usuario.

Función.

Es por ello, que la Defensoría del Consumidor desempeña como una de sus funciones: La vigilancia de los derechos del consumidor relacionados con el sector financiero; en ese sentido las funciones que desempeña ésta institución son las siguientes, teniendo en cuenta la vigilancia que realiza de los derechos del consumidor relacionados con el sector financiero, viéndolo desde tres perspectivas:

- a) La protección de los intereses económicos y sociales del consumidor, lo que implica que los intereses de los contratos de compraventa a plazos, mutuos y créditos de cualquier clase, se calculen sobre la base del año calendario y bajo el sistema de saldos diarios (Art. 12 LPC);
- b) El cumplimiento de las obligaciones especiales de los proveedores de servicios financieros, lo que implica vigilar que tales proveedores de servicios financieros no incurran en las prohibiciones especiales que la Ley les establece y que los proveedores depositen en sus correspondientes organismos fiscalizadores los contratos que utilizan con clientes (Arts. 19,20 y 22 LPC);
- c) El cumplimiento de las obligaciones de permitir el acceso al consumidor a su historial crediticio y hacer las correcciones que fueren necesarias, así como a no proporcionar información a terceros sin la autorización del consumidor.

Funciones relacionadas al sector financiero.

También, hay aspectos importantes que valen la pena destacar y hacer mención dentro de las funciones que le corresponden a Defensoría del Consumidor; por tanto la Ley de Protección al Consumidor en su Art. 17 establece lo que se debe entender por cláusula abusivas entre las atribuciones antes mencionadas se establece la de vigilar que los proveedores depositen en sus correspondientes

organismos fiscalizadores los contratos que utilizan con clientes. Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, del Art. 4 al 12 el procedimiento de revisión de los contratos de Adhesión, el cuál entre sus cláusulas puede contener algunas que considere la Defensoría del Consumidor y en ése sentido, las funciones que desempeña ésta institución son las siguientes: La vigilancia de los derechos del consumidor relacionados con el sector financiero desde tres perspectivas:

- a)** La protección de los intereses económicos y sociales del consumidor, lo que implica que los intereses de los contratos de compraventa a plazos, mutuos y créditos de cualquier clase, se calculen sobre la base del año calendario y bajo el sistema de saldos diarios;
- b)** El cumplimiento de las obligaciones especiales de los proveedores de servicios financieros, lo que implica vigilar que tales proveedores de servicios financieros no incurran en las prohibiciones especiales que la Ley les establece y que los proveedores depositen en sus correspondientes organismos fiscalizadores los contratos que utilizan con clientes;
- c)** El cumplimiento de las obligaciones de permitir el acceso al consumidor a su historial crediticio y hacer las correcciones que fueren necesarias, así como a no proporcionar información a terceros sin la autorización del consumidor.

También podemos encontrar en la Ley de Protección al Consumidor, cláusulas que no pueden incorporarse en los contratos, entre las que se pueden mencionar:

- a)** Permitir que el proveedor modifique unilateralmente, en perjuicio de los clientes, las condiciones y términos del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones.
- b)** Desnaturalizar las obligaciones derivadas de la contratación a cargo de los proveedores.
- c)** Las que obliguen a renunciar anticipadamente a los derechos que la Ley reconoce a los consumidores o que, de alguna manera, limiten el ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte.

- d)** Establecer la prórroga del contrato sin la voluntad de los clientes.

No obstante, en un informe emitido por la Defensoría de Protección al Consumidor se manifestó que los consumidores no denuncian las prácticas abusivas de las entidades financieras, por falta de una cultura de reclamo y de desconocimiento de sus derechos por parte del consumidor; es decir las personas no se preocupan por saber o conocer más profundamente sobre una determinada situación financiera y por ello, se siguen cometiendo abusos; es en esa relación que se da entre las instituciones financieras y usuarios, que el consumidor se encuentra en una situación de desventaja por lo que se establecen los mecanismos para protegerlos.

2.7.4 SUPERINTENDENCIA DE VALORES

La Superintendencia de Valores es una entidad pública del Ministerio de Economía con personalidad jurídica, patrimonio propio, y con autonomía administrativa y presupuestaria, cuya función principal es vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables a las entidades sujetas a su control debiendo facilitar el desarrollo del mercado de valores, velando siempre por los intereses del público inversionista, mediante las directrices que le señale la ley.⁶⁸

La Superintendencia de Valores se rige principalmente mediante la siguiente normativa legal:

- a)** Ley Orgánica de la Superintendencia de Valores.
- b)** Ley del Mercado de Valores.
- c)** Código de Comercio.

⁶⁸ Art. 1.- “La Superintendencia de Valores es una institución de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, de carácter técnico, con autonomía administrativa y presupuestaria para el ejercicio de las atribuciones y deberes que se estipulan en la presente Ley, en la Ley del Mercado de Valores y en las demás disposiciones legales aplicables”. Ley Orgánica de la Superintendencia de Valores, Decreto Legislativo N° 806 de Fecha 11/09/1996, publicado en el Diario Oficial N° 186, Tomo 333 de fecha 04/10/1996.(Derogada).

Organización:

La Superintendencia de Valores cuenta con un Consejo Directivo, el cual es la principal oficina dentro de la Superintendencia, a quien corresponde crear las políticas y establecer criterios congruentes con el equilibrio que debe existir entre la protección de los inversionistas y del público en general; y el desarrollo dinámico y ordenado del mercado de valores.

El Consejo Directivo se encuentra conformado por:

- a) Un Superintendente nombrado por el Consejo de Ministros a propuesta del Presidente de la República, quien será el presidente del Consejo;
- b) Un director nombrado por el Banco Central;
- c) Un director nombrado por el Ministerio de Economía;
- d) Un director nombrado de una terna propuesta por la gremial con la máxima representación de la empresa privada; y
- e) Un director nombrado de las ternas propuestas por el sector profesional.

Está formado por un Comité Consultivo es una parte importante dentro de la estructura de la Superintendencia de Valores, porque es la única dentro de la estructura que es reconocida por la Ley Orgánica. Está integrada por representantes de la Bolsa de Valores, Asociación de Casas de Corredores de Bolsa (ACABOLSA), Almacenadoras de Depósito, Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI), Cámara de Comercio de El Salvador y otras entidades relacionadas, con la finalidad de mantener comunicación constante y coordinación en medidas que promuevan el desarrollo del mercado bursátil.

Además de los anteriores Comités, la Superintendencia de Valores cuenta dentro de su estructura interna con las siguientes unidades de apoyo: el Departamento Jurídico, el Departamento de Informática, el Departamento de Administración, el Departamento de Auditoría Interna y el Departamento de Comunicaciones.

Las finalidades de la institución son:

- a) Fiscalizar, vigilar y controlar⁶⁹ a las entidades sujetas a fiscalización, para tal efecto, puede requerir y examinar toda la documentación relacionada que estime necesaria; realizar arqueos y cualquier otro tipo de comprobaciones contables, auditorías de sistemas y verificaciones de otra índole y, requerir de las personas naturales, sociedades o entidades, los dictámenes o la información que considere necesaria disponiendo lo pertinente dentro del ejercicio de sus facultades legales, salvo las excepciones autorizadas por la Superintendencia, todos los libros, archivos y documentos de la entidades o personas fiscalizadas deben permanentemente disponibles para su examen en la sede principal de sus negocios;
- b) Establecer la forma en que deberán llevar la contabilidad lo entes fiscalizados, y los criterios para consolidar las operaciones y estados financieros de los mismos, y aprobar los respectivos catálogos de cuentas de cada entidad fiscalizada;
- c) Imponer las sanciones correspondientes, de conformidad a los procedimientos establecidos en esta Ley;
- d) Autorizar, suspender o cancelar la oferta pública de valores y de funcionamiento de personas naturales, sociedades o entidades participantes en el mercado bursátil.
- e) Establecer criterios técnicos para determinar los actos y operaciones que se consideren contrarios a los usos bursátiles o sanas prácticas del mercado; por tanto se puede afirmar que la función en cuanto a su finalidad, es la de ser un

⁶⁹ El termino *controlador* puede tener distintas acepciones, en este caso es necesario tomar en cuenta las funciones a que se refiere el Artículo 4 de la Ley Orgánica de la Superintendencia de Valores (DEROGADA), de ahí se puede deducir que su papel controlador está referido a que la Superintendencia controla el Registro, operaciones de las entidades que vigila, autorización de actividades de las entidades que vigila, etc.

ente controlador y vigilante de las entidades sujetas a su control, mediante su papel fiscalizador, velando por los intereses de los inversionistas.

En cuanto a sus funciones según el ámbito de competencia se encuentran:

- a) Establecer mecanismos y sistemas de actualización, divulgación y capacitación, en materia de mercado de valores;
- b) Adoptar medidas orientadas a facilitar el desarrollo de un mercado de valores de largo plazo;
- c) Crear y mantener el Sistema de Estadística Nacional de Valores;
- d) Hacer publicaciones sobre el mercado de valores;
- e) Establecer la forma en que deberán suministrar la información al público, con el propósito de velar por la transparencia del mercado de valores, obteniendo con ello, que los precios reflejen la situación del mercado;
- f) Propiciar la autorregulación de los entes fiscalizados, dentro del ordenamiento jurídico vigente;
- g) Propiciar la integración de los mercados de valores;
- h) Mantener relación constante con organismos estatales y privados que, con sus actividades, incidan en el desarrollo del mercado de valores, a efecto de coordinar las diversas políticas de dicho mercado;
- i) Gestionar ante otras autoridades el desarrollo del mercado de valores.

Con estas funciones se llega a la conclusión, que la Superintendencia debe ser facilitador del desarrollo del mercado de valores, tanto institucional como normativamente, velando siempre por los intereses del público inversionista, adoptando políticas, mecanismos y medidas que le permiten lograr este fin.

Instituciones que la integran.

Las instituciones que están bajo el control de la Superintendencia de Valores son:

Las bolsas de valores, las casas de corredores de bolsa, los almacenes generales de depósito, las sociedades especializadas en el depósito y custodia de valores, las sociedades clasificadoras de riesgos, las instituciones que presten servicio de carácter auxiliar al mercado bursátil y las demás entidades que en el futuro señalen las leyes.

También inspeccionar y vigilar a los emisores asentados en el Registro Público Bursátil, solo con respecto a las obligaciones que impone la Ley Orgánica de la Superintendencia de Valores y de la Ley de Mercado de Valores, y además vigilar la labor de los auditores externos asentados en el Registro Público Bursátil.

Actividad Contralora.

El alcance del papel controlador permite a la Superintendencia la imposición de sanciones a las entidades que controla, todo ello mediante un procedimiento administrativo. En cuanto a su actividad como ente controlador, la Superintendencia debe actuar siempre bajo sus facultades que se encuentran en la ley, además de otras reconocidas en normas jurídicas vinculadas a su función controladora.

Asimismo, y tomando en cuenta su función fiscalizadora, se encuentra en la facultad de imponer sanciones a aquellas instituciones que fiscaliza y vigila, todo ello mediante procedimiento administrativo.

CAPITULO III

MARCO LEGAL Y

DOCTRINAL DE LA

TARJETA DE CRÉDITO

CAPITULO III

MARCO LEGAL Y DOCTRINAL DE LA TARJETA DE CRÉDITO

SUMARIO: 3.1 Exordio, 3.2 Marco Legal aplicable a las tarjetas de crédito, 3.2.1 Constitución de la República de El Salvador, 3.2.2 Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, 3.2.3 Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, 3.2.4 Ley de Bancos, 3.2.5 Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, 3.2.6 Código de Comercio, 3.2.7 Ley Contra la Usura, 3.2.8 Normas para el Sistema de Tarjetas de Crédito, 3.2.9 Ley de Protección al Consumidor, 3.3.1 Marco Doctrinal, 3.3.2 Definición de Tarjeta de Crédito, 3.3.3 Apertura a Crédito.

3.1 EXORDIO.

En el siguiente apartado se estudian las cláusulas abusivas desde el punto de vista jurídico, es decir su tratamiento en el Código Civil, Código de Comercio y Ley de Protección al Consumidor, entre otras normativas.

Para poder realizar una estructuración y un análisis más profundo con el fin de poder aportar una información más clara, se ha realizado una explicación de cada una de las leyes que se vinculan con la tarjeta de crédito, se debe de mencionar que para realizar dicho análisis se debió contar con una investigación la cual se pueda sustentar lo que cada ley menciona en sus diferentes articulados, en las diferentes leyes mencionadas a continuación se puede observar que se va estructurando en forma legal las cláusulas abusivas en las tarjetas de crédito.

3.2 MARCO LEGAL APLICABLE A LAS TARJETAS DE CRÉDITO.

3.2.1 Constitución de la República de El Salvador.

La Constitución de la República de El Salvador, en adelante la Constitución o Cn., constituye la norma fundamental y suprema, siendo la esencia del ordenamiento jurídico salvadoreño, muestra de ello es que el constituyente dejó por sentado en la misma su relevancia, respecto de las demás normas jurídicas, tal como lo establece el Art. 246 inc. 2 de la Cn. que señala: “La Constitución prevalecerá sobre todas las

leyes y reglamentos. El interés público tiene primacía sobre el interés privado”. Asimismo los Art. 144 y 145 Cn., prescriben que los Tratados internacionales son leyes de la República, pero cuando estos entren en conflicto con otras leyes prevalecerán sobre las mismas, sin que alteren, restrinjan o afecten por ningún motivo las disposiciones establecidas en la Carta Magna.

En virtud de lo antes expuesto, se puede advertir que todo asunto jurídico es preponderante analizarlo a partir de las normas constitucionales que inspiran su desarrollo en las demás normas del ordenamiento jurídico.

El Art. 101 de la Cn, es esencial, puesto que sienta los principios rectores en que se regirá toda la actividad económica y financiera en El Salvador, procurando que el sistema adopte una concepción humana basada en la Justicia Social, para ello le impone al Estado la obligación de defender el interés del consumidor, al promover el desarrollo económico y social, y de los agentes que intervienen en el mismo.

El artículo 101 de la Constitución establece que el Estado fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores, siendo la base constitucional para la defensa de los consumidores en El Salvador y que se desarrolla en la Ley de Protección al Consumidor y con la creación de la Defensoría del Consumidor.

En tal sentido, las relaciones que se originan en el sistema de tarjetas de crédito se encuentran regidas por los principios básicos del orden económico, debiendo el Estado de intervenir para velar por los derechos de los consumidores, mediante la creación de leyes (Ej.: Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito), instituciones (Ej.: Defensoría del Consumidor, Superintendencia del Sistema Financiero), etc.

Otro Artículo que constituye la base fundamental del Sistema de Tarjeta de Crédito es el 102 Inc.1 de la Cn. que prescribe “Se garantiza la libertad económica, en lo que no se oponga al interés social”, es decir, que toda persona tiene el derecho a participar en la actividad económica y financiera del país, llevando a cabo todas

aquellas actividades que permitan fomentar el crecimiento económico, dentro de las cuales se puede ubicar las relaciones que se producen en el sistema de tarjetas de créditos, señalando como límite a esta actividad desarrollada por las empresas bancarias, sociedades financieras, entre otras, que no debe de vulnerar los derechos de la colectividad, adquiriendo preponderancia en esta situación lo establecido en el citado Art.246 Cn. en el sentido que “El interés público tiene primacía sobre el interés privado”.

Asimismo adquiere suma importancia al realizar un análisis de las tarjetas de Crédito ya que la Constitución regula el principio de autonomía de las partes⁷⁰, que es primordial en las relaciones provenientes de las tarjetas de crédito, dado que son los múltiples contratos de apertura de crédito, celebrados entre las instituciones crediticias (emisores) y consumidores (tarjeta-habientes), que permiten la emisión de las mismas (sistema de tarjetas de crédito).

3.2.2 LEY DEL SISTEMA DE TARJETA DE CRÉDITO.

Las consideraciones que se tomaron para poder crear esta Ley⁷¹ es que como lo establece la Constitución de la República de El Salvador⁷², que todo orden económico responde al principio de justicia social el cual protege a los habitantes de El Salvador para que tengan una existencia digna como ser humano; siendo el Estado Salvadoreño a quien le corresponde promover el desarrollo social y económico del país a través del incremento de la producción, productividad y la eficaz utilización de los recursos que se tienen así como el fomentar los diversos sectores de la producción y defender los intereses de los consumidores.

Otra de las consideraciones por las que se creó la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito es que las operaciones que se realizan a través de este medio y el número de personas que la utilizan es significativamente alto y es de importancia en el crecimiento del desarrollo de las actividades económicas de El Salvador.

⁷⁰Art. 23 de la Cn: Se garantiza la libertad de contratar conforme a las leyes. Ninguna persona que tenga la libre administración de sus bienes puede ser privada del derecho de terminar sus asuntos civiles o comerciales por transacción o arbitramento. En cuanto a las que no tengan esa libre administración, la ley determinará los casos en que puedan hacerlo y los requisitos exigibles.

⁷¹Decreto No. 181 del 2009, La Asamblea Legislativa De La República De El Salvador.

⁷²Artículo 101 de la Constitución de la República de El Salvador

La creación de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito ha traído herramientas legales a la Superintendencia del Sistema Financiero, Superintendencia de Obligaciones Mercantiles y al Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo, con el objetivo de ayudar a fiscalizar eficazmente todas aquellas contrataciones del sistema de tarjetas de crédito; la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito en conjunto con la Defensoría del Consumidor, ha traído el aporte de la protección de los derechos de los consumidores, con el pensamiento de poder establecer un sistema justo y equitativo, en el cual se pueda garantizar la libre competencia e igualdad de condiciones y sobre todo la transparencia del mercado que asegure las operaciones, para poder llegar a tener un conocimiento de la forma en que se opera el sistema a todas las partes que están involucradas en el que hacer de las tarjetas de crédito.

Autorización para emitir tarjetas de crédito.

El Artículo 3 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito establece literalmente: *“Los créditos al público a través de la emisión o coemisión de tarjetas de crédito se realizarán únicamente por personas jurídicas domiciliadas en el país, constituidas conforme a las leyes respectivas y personas jurídicas extranjeras, previamente autorizadas por el organismo fiscalizador respectivo, en cuyo país de origen exista regulación y supervisión prudencial de conformidad a los usos internacionales y que además hayan suscrito convenios de entendimiento y cooperación entre los entes supervisores.*

Para poder ofrecer al público aperturas de crédito a través del uso de tarjetas de crédito, los modelos de los contratos y las características que tendrá cada emisión, deberán ser depositados en la Superintendencia del Sistema Financiero, en la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles o en el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo según corresponda, para su respectiva autorización y registro”.

Es por eso que además de la función de fiscalizadores tendrán la facultad de autorizar y registrar los contratos de apertura a crédito, por medio de la cual las entidades fiscalizadas emitirán tarjetas de crédito, es por eso que es obligación de

los agentes que son fiscalizados, depositar los contratos en mención, en la superintendencia que les corresponda o en el instituto salvadoreño de fomento cooperativo según sea el caso.

Entidades fiscalizadoras.

El Artículo 4 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito establece en su inciso primero y cuarto:

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

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

Las entidades que supervisará la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito son las siguientes:

- a) La Superintendencia del Sistema Financiero: cuando estos sean bancos, sociedades miembros de un conglomerado financiero, Bancos Cooperativos, Sociedades de Ahorro y Crédito, Federaciones de Bancos Cooperativos y otras sociedades que de conformidad a sus respectivas Leyes estén sujetas a su supervisión, teniendo dicha Superintendencia la facultad de emitir las normas técnicas para facilitar la aplicación de esta Ley.

- b) La Superintendencia de Obligaciones Mercantiles: fiscalizar a las personas jurídicas sometidas a su vigilancia de conformidad a su Ley de creación, cuando éstas emitan, administren o gestionen tarjetas de crédito; y podrá dictar las normas técnicas necesarias para facilitar el cumplimiento de esta Ley.
- c) El Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo en su ámbito de competencia: fiscalizar a las Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Préstamo cuando estén autorizadas para emitir, administrar o gestionar tarjetas de crédito; y podrá dictar las normas técnicas necesarias para facilitar el cumplimiento de esta Ley.

El instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo no estaba contemplada como ente fiscalizador; sobre éste aspecto, la Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador⁷³ (FEDECACES), al momento de crearse la Ley del Sistema de las Tarjetas de Crédito, se propuso que fuera incorporada como ente fiscalizador a dicha institución, porque ello también son emisores de tarjetas de crédito, por lo que es el más indicado para verificar el cumplimiento de la Ley, por parte de las instituciones que están bajo su competencia.

Las Instituciones Fiscalizadoras trabajan en conjunto con la Defensoría del Consumidor, ya que la Ley exige que le sea remitida la información en el ejercicio como agentes fiscalizadores, sobre aquellos hechos que le corresponden conocer, como lo que son la violación de derechos a los tarjetahabientes, cobros excesivos, cobros indebidos, como también las irregularidades en los estados de cuentas, etc.; y es así que con esa información recolectada se puede iniciar el proceso respectivo, ya que los tarjetahabientes no son concedores de sus derechos en totalidad, y es de esperarse que de la Ley tampoco lo sean, y con esta función en conjunto se puede proteger al tarjetahabiente contra posibles abusos que se hagan.

Especificaciones del contrato de apertura de crédito.

⁷³ La Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador, fue fundada el 11 de julio de 1966, cuya misión es contribuir al éxito de las Cooperativas Asociadas, brindándoles el soporte Institucional para su eficiencia y solvencia.

El Artículo 9 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito establece:

“El contrato entre el emisor o coemisor y el titular se perfecciona mediante la firma del documento. La solicitud de la emisión de la tarjeta de crédito no genera responsabilidad alguna.

Los cambios en las condiciones contractuales que se deseen realizar después de la firma del contrato se deben notificar al titular y al fiador o codeudor en su caso, con cuarenta y cinco días de anticipación, a través del estado de cuenta, quienes tienen que expresar su aprobación en forma escrita, si son aceptadas las nuevas condiciones entrarán en vigencia treinta días después a partir de tal aceptación; en caso contrario se entenderán por no aceptadas.

En caso de no ser aceptados los cambios en las condiciones contractuales por alguno de ellos, se podrá dar por terminada la relación contractual y se procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de esta Ley.

En todo caso, la tasa de interés no podrá modificarse durante los primeros seis meses del contrato, salvo que sea en beneficio del tarjetahabiente”.

Con la creación de la Ley del Sistema de las Tarjetas de Crédito se le impone a los bancos que al momento de redactar los contratos de apertura a crédito se deben establecer de una manera clara las comisiones que se cobrarán, la tasa de intereses, recargos, a fin de que en el futuro no existan cobros indebidos o cobros no pactados, ya que este es uno de los problemas en materia de las tarjetas de crédito.

Terminación de la relación contractual.

El Artículo 14 en sus incisos segundo y tercero establece literalmente lo siguiente:

“En el caso que exista saldo a cargo del titular, éste deberá cancelarse según lo convenido en el contrato o en cualquier otra forma que se haya pactado con el emisor o coemisor durante los plazos que faltaren para la terminación del contrato, por consiguiente, el emisor o coemisor quedará inhibido de hacer nuevos cargos por

el uso de la tarjeta de crédito, salvo las operaciones en curso pendientes de aplicar. Dicha tarjeta de crédito quedará inhabilitada.

Una vez cancelado el saldo adeudado pendiente el emisor o coemisor entregará, a más tardar dentro de las veinticuatro horas siguientes, la cancelación de la tarjeta y el finiquito respectivo”.

La Ley también reconoce un derecho que tienen los consumidores, el cuál es la posibilidad del titular de poder solicitar la terminación de la relación contractual comunicando por escrito su voluntad; en cuanto a ésta disposición los contratos establecían la prórroga automática del contrato y que el banco podía decidir terminar el contrato unilateralmente, pero ahora ya se le confiere la posibilidad a los tarjetahabientes; además este artículo protege a la entidad emisora de la tarjeta de crédito ya que no permitirá que el tarjetahabiente cancele el contrato de la tarjeta de crédito sin haber saldado la deuda contraída por parte del usuario y evitar llegar a otras instancias sean administrativas o judiciales.

Cláusulas sin efecto legal.

Tratándose de cláusulas abusivas la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito las reconoce en su Artículo 15, con la denominación de cláusulas sin efecto legal, dividiéndolos en literales de la letra “a” a la letra “f”, los cuales se analizará a continuación uno por uno.

“Sin necesidad de pronunciamiento judicial o administrativo, no producirán ningún efecto jurídico y por lo tanto, deberán entenderse como inexistentes las cláusulas siguientes”:

- a) *“Las que dispongan la renuncia por parte del titular a cualquiera de los derechos que otorga la Constitución de la República, las leyes de la República y los tratados internacionales ratificados por El Salvador; y, las que impliquen exoneración de responsabilidad de cualquiera de las partes que intervengan directa o indirectamente en la relación contractual”.*

El primero de los literales establece que los titulares de las tarjetas de crédito no pueden renunciar por ninguna circunstancia a los derechos consagrados en la Constitución de la República de El Salvador y de acuerdo a otros cuerpos normativos, como por ejemplo el derecho constitucional al debido proceso.

Se incorpora además la exoneración de la responsabilidad de cualquiera de las partes, hayan o no intervenido de manera directa o de manera indirecta en la relación contractual; el deseo del legislador es proteger al usuario de la tarjeta de crédito para que la entidad emisora pueda responder a cada una de sus transacciones, como en aquellos casos donde se es solvente en los pagos y se encuentra aun dentro de los parámetros en que se realizó el contrato.

b) “Las que faculden al emisor o coemisor a modificar unilateralmente las condiciones del contrato”.

En el segundo literal el legislador pretende proteger al usuario de la tarjeta de crédito indefenso cuando la entidad emisora o coemisora consienta en alguna de las cláusulas modificar en cualquier momento los términos del contrato sin el consentimiento del titular de la tarjeta de crédito, principalmente con el objeto de obtener ganancias.

c) “Las que impongan doble cargo por el mismo hecho generador, como por ejemplo imponer doble penalidad por mora, por gestión de cobro administrativo o extrajudicial en caso de mora y costas procesales.”

El tercer literal contempla el caso del doble cargo, por ejemplo, donde se impone en los términos del contrato penalidad por mora, por gestión de cobro administrativo o extrajudicial en caso de mora y costas procesales, que como podemos apreciar de un mismo hecho hay varios cargos.

d) “Las que impongan costos al tarjetahabiente por las gestiones que el emisor o coemisor lleve a cabo como medida de seguridad en caso de pérdida, sustracción o caducidad de la tarjeta”.

El cuarto de los literales contempla el hecho donde el emisor o coemisor por sí mismo o por un tercero de quien ha requerido un servicio, en el que se encargan de

no autorizar ninguna transacción en todos los medios electrónicos por los cuales se pueda hacer uso de la tarjeta de crédito, siempre y cuando se reporte como sustraída o extraviada por el tarjeta habiente, pero cuyos gastos corren por el titular de la tarjeta, aunque este no los haya solicitado, aunque en la práctica casi no se utiliza.

e) *“Las que comprometan al tarjeta habiente a la adquisición de otro bien o servicio, que no sea complementario al uso de la tarjeta de crédito”.*

El quinto de los casos contempla la situación donde el emisor o coemisor compromete la adquisición de un bien o servicio que no es complementario con el de la tarjeta de crédito, por ejemplo un almacén manifiesta al tarjeta habiente que para poder obtener la tarjeta, deberá previamente la adquirir un producto de un costo no menor de cincuenta dólares dentro del almacén, de hacerlo así, podrá obtener la tarjeta de crédito.

f) *“Las adicionales no autorizadas en el contrato modelo por la Superintendencia del Sistema Financiero, por la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles o por el Instituto Salvadoreño de fomento Cooperativo según corresponda”.*

El último de los literales se debe analizar en base al contrato modelo que emitirá la Superintendencia del Sistema Financiero y que servirá como guía para todas las instituciones financieras que emitan tarjetas de crédito.

Comisiones.

En cuanto a las comisiones, se ha establecido que solo se podrán cobrar las que previamente se hayan establecido en el contrato de emisión de tarjetas de crédito, y esto se ha consignado en el Artículo 16 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito:

“El emisor o coemisor no podrá fijar o aplicar comisiones que no hayan sido pactadas mediante el contrato con el titular, excepto aquellas que el titular acepte y comunique por escrito.

No podrán establecerse comisiones discriminatorias, por tanto, las comisiones que cobre el emisor o coemisor para iguales condiciones, tipo de tarjeta y servicio prestado, tendrán el mismo valor para todos los tarjetahabientes.

El ente supervisor respectivo deberá supervisar y fiscalizar preventivamente el cumplimiento de este artículo, ya sea durante el proceso de depósito de los modelos de los contratos o cuando se desee realizar cambios en las condiciones contractuales”.

En este artículo se establece que las comisiones no pueden ser discriminadas, es decir, variar de persona en persona el cobro de una misma comisión, sino más bien deberán tener el mismo valor para todos los tarjetahabientes, la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito establece la no contratación indiscriminada, ya que las comisiones serán iguales, porque las comisiones son cobradas por un servicio prestado por la entidad emisora, no siendo inherente al servicio prestado por el contrato, por lo que deben tener el mismo valor para todos los usuarios de las tarjetas de crédito, correspondiéndole a las entidades fiscalizadoras verificar el cumplimiento en cuanto a las comisiones.

Tasa de intereses.

Con la creación de la Ley de Tarjetas de Crédito se pretende crear un techo en lo que respecta a materia de intereses, y con dicha ley se reforzó lo establecido en la Ley de Bancos⁷⁴, quedando redactado en la Ley de Tarjetas de Crédito en el artículo 19 de la siguiente manera:

“Los emisores o coemisores establecerán las tasas de interés efectivas.

Para el cálculo y determinación de las tasas de interés efectivas para tarjetas de crédito, será definida la metodología y los parámetros en norma técnica emitida por la Superintendencia del Sistema Financiero para tal efecto.

⁷⁴Art. 64 inciso primero de la Ley de Bancos: “Los bancos establecerán libremente las tasas de interés, comisiones y recargos; sin embargo las políticas de variación de tasas de interés deberán informarse previamente al Banco Central y éste podrá fijarlas solamente en los casos contemplados en el Artículo 29 de la Constitución o en situaciones de grave desequilibrio del mercado monetario y crediticio y por períodos no superiores a ciento ochenta días.”

Los emisores o coemisores deberán comunicar al respectivo organismo de supervisión, la tasa máxima de interés efectiva por tipo de producto mensualmente y cada vez que se modifique; estas tasas de interés efectivas deberán ser publicadas con la periodicidad y en los momentos que el ente supervisor respectivo lo determine. Los emisores o coemisores deberán incluir la tasa máxima de interés efectiva en la publicidad comercial de cada una de las tarjetas de crédito y en las publicaciones, en el mayor tamaño de tipo de letra que contenga la referida publicidad.

No se cobraran intereses en los distintos productos de las tarjetas de crédito cuando la totalidad de las compras realizadas en el ciclo de facturación, sean pagadas antes de la siguiente fecha de pago establecida por el emisor o coemisor.

En todo caso, la tasa de interés no podrá modificarse durante los primeros seis meses del contrato.

Los entes supervisores estarán facultados para tomar medidas preventivas que eviten abusos que afecten a los tarjetahabientes.

Los emisores o coemisores estarán sujetos a lo previsto en la Ley de Protección al Consumidor, en la Ley de Competencia y en las demás leyes de la República”.

No se aprobó un techo en materia de intereses, y los bancos podrán seguir estableciéndolos libremente, y el problema en materia de intereses siempre estará porque la Ley especial que regula la materia dejó ese vacío en el cual pueden existir abusos al momento de ser establecidos en un contrato de apertura a crédito o al momento de renovación de dicho contrato ya que podrían establecerse los intereses absurdamente elevados y dañar la economía del tarjetahabiente.

Recargos.

Se establece los casos en que procederá el interés moratorio y los recargos⁷⁵, y en el Artículo 20 de la Ley en estudio se establece literalmente:

⁷⁵ Recargo: Es una sanción de carácter económico que aplican los emisores o coemisores a sus tarjetahabientes por incumplimiento de sus obligaciones contractuales. El cual deberá estar previamente pactado en el contrato de apertura de crédito para que sea conocido y aceptado por los tarjetahabientes

“Procederá el interés moratorio o recargo por incumplimiento de pago cuando no se abone el pago mínimo del estado de cuenta en la fecha de vencimiento de pago mensual. En ningún momento podrán aplicarse ambos. No procederán dos cobros por un mismo hecho generador.

Cuando se trate de intereses moratorios, éstos se calcularán solamente sobre el monto de capital de la cuota en mora, de acuerdo a los días en mora, y de conformidad a la tasa de interés moratoria publicada por el emisor o coemisor, no excediendo a la tasa de interés moratoria de los préstamos personales publicados por la Superintendencia del Sistema Financiero.

Cuando se cobre el recargo por incumplimiento de pago, el mismo se cobrará únicamente si el monto de la cuota en mora es igual o mayor a cinco dólares y el mismo se calculará en un porcentaje no mayor del cinco por ciento del pago mínimo del estado de cuenta correspondiente.

El emisor o coemisor establecerá un límite máximo al monto de recargo moratorio que publicará de conformidad con esta Ley. Cuando la fecha de vencimiento de pago mensual sea un día de cierre bancario, un día feriado, un día de asueto nacional, fines de semana, o que no existiere el sistema informático o la posibilidad para poder efectuar el pago, la fecha de pago se prorroga al siguiente día hábil.

El emisor o coemisor no podrá realizar otros cobros relacionados con el hecho que genere el recargo.”

Con esta disposición se hace el planteamiento claramente que no pueden establecerse los intereses moratorios en conjunto con los recargos, ya que se establece que se cobrará uno de los dos, cuando el tarjetahabiente no haga el pago correspondiente al estado de cuenta, permitiéndole aun así que el pago que efectúe sea el mínimo de la deuda contraída por hacer uso de la tarjeta de crédito; siendo el caso que los intereses moratorios solamente se calcularán sobre el capital utilizado de la tarjeta de crédito; creando así una garantía para los consumidores.

Régimen sancionatorio.

Para determinar el régimen sancionatorio en base a los principios de legalidad y culpabilidad se ha establecido el Artículo 37 que dice:

“Las infracciones a las disposiciones de la presente Ley, imputables a los emisores, coemisores y comercios afiliados, serán sancionadas administrativamente, en los casos y en la forma que se regula en los artículos del presente capítulo, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que puedan incurrir.

Serán sancionados por conductas constitutivas de infracción, los que resultaren responsables de las mismas, en razón de haberse determinado la existencia de dolo o culpa en la comisión de la infracción”.

La autoridad encargada de aplicar dicho régimen serán la Superintendencia del Sistema Financiero y la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles y el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo, según corresponda, dividiéndose las infracciones de la siguiente manera:

- a) **LEVES:** ejemplo de ello es que el tarjetahabiente hace un pago anticipado a la deuda contraída por la utilización de una tarjeta de crédito y la entidad emisora hace un recargo por haber realizado dicho pago⁷⁶.
- b) **GRAVES:** ejemplo de esta infracción sería cuando se ha establecido en el contrato de apertura a crédito el porcentaje que se cobrara de intereses y al momento de hacerse el cobro se plasma un porcentaje mayor al pactado al firmar dicho contrato.
- c) **MUY GRAVES:** ejemplo de ello es el que al tarjetahabiente se le pida que firme un título valor como lo es un pagaré, en el cual al momento de firmarlo no consta el monto por el cual se hará efectivo dicho título valor, y quedando sujeto el tarjetahabiente a que la entidad emisora ponga un monto sobregirado o irreal a la deuda en sí que ha contraído el usuario de la tarjeta de crédito.

⁷⁶ Artículo 39 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, relacionado con el Artículo 42 de Ley de Protección al Consumidor.

Las sanciones que se pueden imponer son la multa y la cancelación para emitir o administrar tarjetas de crédito, determinándose en qué supuestos se impondrán cada una de ellas, y en caso de la multa, su criterio para la determinación de la misma. Se establece además, la creación de un registro de resoluciones sancionatorias que deberán de llevar los órganos supervisores, en el cuál tendrán que recopilar y publicar el texto de sus resoluciones firmes.

Procedimiento sancionatorio.

En su Artículo 52 la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito establece:

“En lo referente al procedimiento para la imposición de sanciones contempladas en este capítulo se observará las disposiciones sobre los procedimientos sancionatorios establecidos en la Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero, la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles y el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo, según corresponda; y a falta de disposiciones en estas leyes se aplicará lo dispuesto en el Derecho común”.

“Corresponderá a la Defensoría del Consumidor imponer, a través de su Tribunal Sancionador, las sanciones que correspondan según lo establecido en la presente Ley, y de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley de Protección al Consumidor”.

La ley no indica el procedimiento para la imposición de una sanción determinada, pero es así que se aplicaran las disposiciones sobre los procedimientos sancionatorios establecidos en la Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero, la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles y el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo, según corresponda, esto a falta de un procedimiento propio por parte de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito; se debería reconocer el procedimiento que se establece en la Ley de Protección al Consumidor⁷⁷ en lo se pueda aplicar, pudiendo establecer las conductas que serían

⁷⁷ Título IV de la Ley de Protección al Consumidor.

el objeto de la Ley y cuáles serían las de la Superintendencia del Sistema Financiero y de Obligaciones Mercantiles⁷⁸, la cual actualmente se encuentra derogada.

La Ley debería de establecer un solo procedimiento para sancionar las conductas contrarias a la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, para no entrar en contradicciones ni discusiones, porque la Ley debe de ser clara procurar en lo posible, no contener lagunas ni deficiencias, y dicho régimen y procedimiento es importante determinarlo con claridad, porque de lo contrario, los entes infractores estarían evadiendo responsabilidad, por no ser la autoridad competente, o por no otorgarle facultades a otra institución que de igual manera defienda los intereses de los tarjetahabientes.

3.2.3 LEY DE SUPERVISIÓN Y REGULACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO⁷⁹.

La Constitución de la República es un ente vigilante con el que los ciudadanos están protegidos de cualquier abuso que las diferentes entidades financieras que quieran efectuar en contra de los ciudadanos,⁸⁰ por ello crean las leyes que protegen este tipo de abusos.

El funcionamiento transparente, eficiente y ordenado de los mercados financieros permite una adecuada asignación de los recursos canalizados a través del sistema financiero y requiere de las instituciones y entidades que lo integran, el cumplimiento de regulaciones prudenciales y de buenas prácticas de gestión de riesgo y gobierno corporativo, el adecuado manejo de potenciales conflictos de interés, la divulgación de información relevante y la existencia de controles para evitar el uso indebido de información privilegiada para el estado.

Además el sistema financiero local y los sistemas financieros regionales, al igual que el resto del mundo, atienden la demanda de financiamiento mediante la prestación conjunta de una amplia gama de servicios en sus distintas modalidades

⁷⁸Capítulo VIII de Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero.

⁷⁹Decreto No. 592 La Asamblea Legislativa De La República De El Salvador.

⁸⁰El artículo 101 de la Constitución determina que el Estado deberá promover el desarrollo económico del país y que para lograrlo, es condición necesaria la estabilidad macroeconómica y la adecuada promoción y canalización del ahorro interno e inversión a través del sistema financiero, tal como lo demuestran la experiencia nacional e internacional;

de intermediación de fondos del público, a través de entidades que prestan tales servicios en varias plazas o conformando conglomerados financieros integrados por distintos tipos de entidades, haciendo necesario contar con un nuevo marco institucional de supervisión y regulación que guarde armonía con esa realidad, que propicie el cumplimiento de los más altos estándares en materia de servicios financieros y facilite el ejercicio de una efectiva supervisión consolidada que permita una adecuada gestión de los riesgos a los que el sistema financiero está expuesto.

El bienestar social es de interés del Estado velar por un sistema financiero sólido y estable y por los recursos patrimoniales de depositantes, asegurados, inversionistas, pensionados y cotizantes, siendo necesario para ello que la autoridad administrativa a cargo de la supervisión financiera cuente con los instrumentos y mecanismos que le permitan detectar circunstancias y evaluar factores de índole micro y macroeconómico, que puedan afectar la viabilidad de los intermediarios financieros; así como dictar oportunamente las medidas correctivas necesarias que minimicen los costos sociales asociados a dificultades financieras, prevaleciendo en estos casos el interés social; y que para todo lo anterior, resulta necesario fortalecer la organización del Estado adecuando sus instituciones a la realidad económica con relación a la supervisión y regulación del sistema financiero, integrando en una sola institución toda la supervisión, aprovechando así la experiencia técnica y de gestión recogida en los distintos organismos de supervisión que se han encargado de tal actividad en cada uno de los distintos segmentos del sistema financiero, y coordinarla con la experiencia de naturaleza macroeconómica y financiera del Banco Central de Reserva de El Salvador en la estabilidad y desarrollo del sistema financiero.

Art. 3.- “La Superintendencia es responsable de supervisar la actividad individual y consolidada de los integrantes del sistema financiero y demás personas, operaciones o entidades que mandan las leyes. Para el ejercicio de tales atribuciones contará con independencia operativa, procesos transparentes y recursos adecuados para el desempeño de sus funciones.

Al efecto compete a la Superintendencia:

- a) *Cumplir y hacer cumplir, en el ámbito de su competencia, las leyes, reglamentos, normas técnicas y demás disposiciones aplicables a los supervisados. Asimismo, emitir y hacer cumplir las instrucciones necesarias para la aplicación de las leyes y normas que rigen a los mismos;*
- c) *Monitorear preventivamente los riesgos de los integrantes del sistema financiero y la forma en que éstos los gestionan, velando por el prudente mantenimiento de su solvencia y liquidez;*
- d) *Propiciar el funcionamiento eficiente, transparente y ordenado del sistema financiero;*
- e) *Vigilar que los integrantes del sistema financiero y supervisado realicen, según corresponda, sus negocios, actos y operaciones de acuerdo a las mejores prácticas financieras, para evitar el uso indebido de información privilegiada y la manipulación del mercado;*
- f) *Cooperar con las instituciones responsables de la protección de los derechos del consumidor y de la competencia, así como con las instituciones encargadas de garantizar los depósitos del público y la prevención de delitos financieros, de conformidad a lo que prescriban las leyes;*
- g) *Acordar la intervención de algún integrante del sistema financiero en cuyas leyes aplicables estuviere contemplada tal medida, salvo en el caso de las entidades del mercado de valores para las cuales la intervención se regula en el artículo 75 de esta Ley;*
- i) *Requerir que las entidades e instituciones supervisadas sean gestionadas y controladas de acuerdo a las mejores prácticas internacionales referidas a la gestión de riesgos y de buen gobierno corporativo, según las normas técnicas que se emitan.”*

La Superintendencia podrá aplicar y exigir el cumplimiento de medidas preventivas y correctivas. Asimismo, cuando hubiere lugar, impondrá las sanciones que legalmente correspondan a los supervisados que resultaren responsables en los actos, hechos u omisiones que dieran lugar a las mismas.

Para efectos de esta Ley, el término “supervisar” incluye: vigilar, fiscalizar, evaluar, inspeccionar y controlar; en tanto que dentro del término “operaciones”, se

entenderán comprendidos todos aquellos patrimonios adscritos a un fin determinado, como es el caso de los Fondos de Titularización, Fondos de Pensiones y otros que señalen las leyes.

Supervisados.

Art. 7.- “Están sujetos a las disposiciones de esta Ley y por lo tanto a la supervisión de la Superintendencia:

a) El Banco Central de Reserva en lo relativo a lo establecido en el literal l) del artículo 4 de esta Ley;

b) Los bancos constituidos en El Salvador, sus oficinas en el extranjero y sus subsidiarias; las sucursales y oficinas de bancos extranjeros establecidos en el país;

c) Las sociedades que de conformidad con la ley, integran los conglomerados financieros, o que la Superintendencia declare como tales, lo que incluye tanto a sus sociedades controladoras como a sus sociedades miembros;

g) Los bancos cooperativos, las sociedades de ahorro y crédito y las federaciones reguladas por la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito;

i) Las sociedades que ofrecen servicios complementarios a los servicios financieros de los integrantes del sistema financiero, en particular aquéllas en los que participen como inversionistas;

j) Las sociedades administradoras u operadoras de sistemas de pagos y de liquidación de valores;

n) El Banco de Fomento Agropecuario, el Banco Hipotecario de El Salvador, S.A., y el Banco Multisectorial de Inversiones;

o) La Corporación Salvadoreña de Inversiones;

p) Las casas de cambio de moneda extranjera;

t) Las personas jurídicas que realizan operaciones de envío o recepción de dinero sistemática o sustantivamente, por cualquier medio, a nivel nacional e internacional. El Banco Central emitirá la normativa técnica respectiva para desarrollar lo dispuesto en este literal y la legislación actualmente aplicable;

u) Las demás entidades, instituciones y operaciones que señalen las leyes.”

Cuando se haga referencia al sistema financiero o a los integrantes del sistema financiero deberá entenderse que son los mencionados en los literales anteriores.

Además están sujetas a la supervisión de la Superintendencia las operaciones realizadas por las entidades e instituciones antes indicadas, así como los miembros de los órganos de administración, los representantes legales, mandatarios, funcionarios, directores, gerentes, los auditores internos y demás personal de los integrantes del sistema financiero. También serán supervisados, sean éstos personas naturales o jurídicas, los auditores externos, las sociedades especializadas en la prestación de servicios de información de créditos que operen en El Salvador, los intermediarios de seguros, los agentes corredores de bolsa, los agentes de bolsa, los puestos de bolsas, y los licenciarios a que se refiere la Ley de Bolsas de Productos y Servicios, los agentes de servicios previsionales, los peritos, los actuarios, los interventores, los liquidadores y demás profesionales liberales, específicamente en lo relativo al desempeño de sus funciones y prestación de servicios en los integrantes del sistema financiero.

Asimismo, están sujetos a la supervisión de la Superintendencia los emisores de valores de oferta pública, con especial énfasis en lo referente al cumplimiento de las obligaciones que les imponen las leyes, reglamentos y normas técnicas bursátiles. Cuando en el texto de esta Ley se haga referencia a los supervisados o supervisadas, deberá entenderse que son los mencionados en este artículo.

Coordinación con el Banco Central.

Art. 30.- “La Superintendencia y el Banco Central con el objeto de preservar la estabilidad del sistema financiero y velar por la eficiencia y transparencia del mismo, actuando dentro de la competencia legal de cada institución, deberán establecer los mecanismos que les permitan actuar coordinadamente, de forma transparente y eficiente, con un permanente intercambio de información para lo cual esta Ley los faculta.”

Para estos efectos deberán suscribir convenios de coordinación, cooperación e intercambio de información en el que se detallarán los alcances de la mencionada coordinación con el objeto de ayudar a que el sistema financiero sea estable y poder ayudar a que la entidades emisoras o coemisores de tarjetas de crédito puedan trabajar de una manera eficiente y que todas las personas puedan tener acceso a información que sea necesaria para el buen funcionamiento de las entidades del Sistema Financiero.

Art. 44.- Las instituciones y personas supervisadas por la Superintendencia estarán sujetas a las sanciones previstas en el artículo anterior que, si se tratare de multas, estas podrán ser de hasta el dos por ciento del patrimonio en el caso de personas jurídicas o hasta de quinientos salarios mínimos urbanos del sector comercio en caso de personas naturales, cuando incurran en infracciones a lo siguiente:

a) Obligaciones contenidas en esta Ley y en las siguientes que les sean aplicables: Ley de Bancos; Ley de Sociedades de Seguros; Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones; Ley del Mercado de Valores; Ley de Anotaciones Electrónicas de Valores en Cuenta; Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito; Ley de Titularización de Activos; Ley de Casas de Cambio de Moneda Extranjera; Ley del Sistema de Garantías Recíprocas para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa Rural y Urbana; Ley del Fondo Social para la Vivienda; Ley del Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada; Ley del Banco de Fomento Agropecuario; Ley del Banco Hipotecario de El Salvador; Ley del Fondo Nacional de Vivienda Popular; Ley del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria; Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento Industrial y de la Corporación Salvadoreña de Inversiones; Ley de Creación del Banco Multisectorial de Inversiones; Ley de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares; Ley de Privatización de los Bancos Comerciales y de las Asociaciones de Ahorro y Préstamo; Régimen de Incorporación del Banco Hipotecario de El Salvador a la Ley de Saneamiento y Fortalecimiento de Bancos Comerciales y Asociaciones de Ahorro y Préstamo y Otras Disposiciones Especiales; Ley de Saneamiento y Fortalecimiento de Bancos

Comerciales y Asociaciones de Ahorro y Préstamo; Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos; Ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social en lo relativo al Régimen de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia y al Régimen de Riesgos Profesionales; Ley del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos; Ley Orgánica del Banco Central de Reserva de El Salvador; Código de Comercio; o a otras leyes que por contener obligaciones de carácter financiero, resulten aplicables a los sujetos supervisados;

c) Resoluciones que deban cumplir las personas supervisadas, dictadas por el Consejo Directivo del Banco Central para tal efecto, de conformidad a esta Ley, a su Ley Orgánica y a las demás leyes que les son aplicables.”

La Superintendencia del Sistema Financiero pueden imponer sanciones o infracciones a todas aquellas entidades financieras que son parte de ella, consistente en amonestaciones escritas, multas, suspensiones, pudiendo ser aplicadas a Directores, Funcionarios, Gerentes o administradores de los integrantes del Sistema Financiero; para que la Superintendencia del Sistema Financiero pueda imponer una sanción debe considerar los aspectos como lo son la gravedad del daño, el efecto disuasivo en el infractor en cuanto a la conducta infractora, la duración de la conducta infractora y la reincidencia de la misma, cuando la sanción que se imponga sea una multa, deberá tomarse en cuenta la capacidad económica del infractor, los recursos percibidos de las sanciones aplicadas deberán ser depositados en el Fondo General de la Nación.

Comité de Apelaciones

Art. 65.- “Créase el Comité de Apelaciones del Sistema Financiero, denominado en esta Ley “Comité de Apelaciones”, que será la autoridad administrativa competente para conocer de los recursos de apelación que se interpongan de las resoluciones finales pronunciadas por el Superintendente o su delegado que impongan sanciones.

El Comité de Apelaciones será de carácter permanente, con autonomía funcional y su presupuesto de funcionamiento será cubierto de la manera prevista en el artículo 85 de la presente Ley.

El Banco Central y la Superintendencia, a solicitud del Comité de Apelaciones, brindarán los recursos y el apoyo necesarios para el cumplimiento de sus funciones, quedando facultados expresamente por esta Ley para proporcionarlos.

El Comité de Apelaciones estará integrado por un Presidente y cuatro Vocales, quienes ejercerán su cargo a tiempo completo, serán nombrados por el Presidente de la República para un periodo de cinco años. Los miembros podrán ser reelectos sólo por una vez.

El presidente de la República nombrará a la persona que fungirá como Presidente del Comité de Apelaciones. Cada uno de los vocales será nombrado de ternas que para dicho efecto sean presentadas al Presidente de la República por el Banco Central de la Reserva de El Salvador, la Corte Suprema de Justicia, el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Economía, debiendo nombrarse un miembro de cada una de dichas ternas.

El Vocal del Comité de Apelaciones nombrado de la terna presentada por la Corte Suprema de Justicia deberá ser abogado de la República, será quien actuará como secretario y autorizará las resoluciones adoptadas por el Comité, recibirá documentos, velará porque se realicen todos los actos de comunicación necesarios y tendrá bajo su responsabilidad los expedientes y archivos.

El comité de Apelaciones tendrá dos miembros suplentes, quienes serán nombrados por el Presidente de la República de ternas que para dicho efecto le sean presentadas por el Banco Central y la Corte Suprema de Justicia; deberán cumplir con los mismos requisitos generales establecidos en esta Ley para los miembros propietarios y su nombramiento será para el mismo periodo que son nombrados los miembros vocales de dicho Comité. Podrán suplir indistintamente a cualquiera de los miembros propietarios.

Art. 85.- “La Superintendencia y el Comité de Apelaciones, con cuatro meses de anticipación al inicio del ejercicio respectivo, elaborarán sus respectivos proyectos de presupuesto anual y régimen de salarios de acuerdo a sus necesidades y objetivos. El Superintendente y el Presidente del Comité de Apelaciones deberán

presentarlos al Ministro de Hacienda para su visto bueno. El Presidente de la República someterá los respectivos proyectos de presupuesto para su correspondiente consideración y aprobación del Consejo de Ministros. Aprobados los presupuestos de la Superintendencia y del Comité de Apelaciones se harán del conocimiento de los integrantes del sistema financiero.

Los integrantes del sistema financiero contribuirán a cubrir los presupuestos aprobados en relación proporcional a los servicios recibidos, pagando mensualmente al Banco Central, el cual enviará estos fondos a la cuenta que el Ministerio de Hacienda disponga. El Banco Central determinará el monto del pago de las aportaciones que corresponderá a los supervisados de conformidad a lo siguiente:

b) Los Bancos hasta un máximo del cero punto quince por ciento anual de sus activos totales. El total de activos no incluye avales, fianzas y otros rubros contingentes;

f) Los bancos cooperativos, las sociedades de ahorro y crédito, las federaciones reguladas por la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito y las sociedades de garantía recíproca pagarán hasta un cero punto cero setenta y cinco por ciento anual de una manera proporcional a sus activos totales. El total de activos no incluye avales, fianzas ni otros rubros contingentes;

h) Otros que establezcan las leyes en los porcentajes que las mismas determinen.

El cálculo de la participación de los integrantes del sistema financiero en la cobertura del presupuesto de la Superintendencia se efectuará con base en los estados financieros al cierre del ejercicio contable anterior y el Banco Central determinará anualmente los porcentajes a aplicar en los literales anteriores, para lo cual esta Ley lo faculta.”

El Banco Central cubrirá hasta un máximo del diez por ciento del presupuesto de la Superintendencia en efectivo, en especie o mediante prestación de servicios, para lo cual esta Ley lo faculta. Asimismo, el Banco Central será el responsable de

que la Superintendencia reciba oportunamente los fondos para cubrir su presupuesto.

A la finalización de un ejercicio fiscal, la Superintendencia y el Comité de Apelaciones transferirán los saldos no utilizados al Ministerio de Hacienda, que servirá para financiar presupuestos de ejercicios posteriores, debiendo imputarse esos excedentes a prorrata a las contribuciones que correspondan en el ejercicio siguiente.

El período presupuestario de la Superintendencia y del Comité de Apelaciones será el comprendido entre el primero de enero y el treinta y uno de diciembre de cada año. La ejecución del presupuesto de la Superintendencia y del Comité de Apelaciones estará sujeta a la fiscalización de la Corte de Cuentas de la República.

Boletín estadístico

Art. 88.- La Superintendencia editará un boletín estadístico por lo menos dos veces al año, que contenga información detallada de los integrantes del sistema financiero y de las operaciones que efectúen.

Divulgación de información al público

Art. 89.- La Superintendencia deberá informar al público periódicamente, por los medios que considere conveniente, los fines y el funcionamiento de los mercados financieros, a efectos de crear cultura financiera y previsional en los usuario

La Superintendencia del Sistema Financiero estará obligada a notificar cada seis meses el cambio de los intereses a cobrarse por el manejo de las tarjetas de crédito que se de en las diferentes entidades financieras. El Banco Central de Reserva conjuntamente con la Superintendencia del Sistema Financiero estando comprometidos a divulgar cualquier información que sea pertinente para la población, permitiendo así que el tarjetahabiente pueda conocer si las tasas de intereses o comisiones han incrementado o se han mantenido, para que lo pactado en el contrato de apertura a crédito sea cumplido debiendo hacerse las publicaciones por los periódicos de mayor circulación.

Capítulo único de la regulación técnica

Art. 99.- *“El Banco Central en virtud de esta Ley, es la institución responsable de la aprobación del marco normativo técnico que debe dictarse de conformidad a esta Ley y demás leyes que regulan a los supervisados. En el cumplimiento de esta responsabilidad, el Banco Central deberá velar por que el marco normativo aplicable al sistema financiero se revise periódicamente procurando su actualización oportuna. Para estos efectos créase en el Banco Central un Comité de Normas, el cual estará integrado por el Presidente del Banco Central, el Vicepresidente del Banco Central, el Superintendente y los Directores del Consejo Directivo que hayan sido propuestos por los Ministros⁸¹[...]*

El Comité de Normas será coordinado y presidido por el Presidente del Banco Central, quien designará como secretario a uno de los miembros del referido Comité. En caso de ausencia temporal o definitiva de cualquiera de los miembros titulares del Comité de Normas, serán suplidos por quienes legalmente hagan sus veces.

El referido Comité de Normas se reunirá las veces que sean necesarias para el cumplimiento de su mandato legal y como mínimo una vez cada tres meses; las sesiones se celebrarán válidamente con la asistencia de tres de sus miembros y las decisiones se tomarán por mayoría de los presentes. En caso de empate, el Presidente del Banco Central tendrá voto de calidad. Los asistentes a sus sesiones deberán guardar estricta confidencialidad sobre los asuntos allí tratados y los documentos que en razón de su calidad de miembro del referido Comité les sean entregados; tampoco deberán utilizar ni aprovechar tal información para fines personales, a favor de terceros o en detrimento de las funciones y decisiones del Banco Central, de la Superintendencia o del Estado, en cuyo caso incurrirán en responsabilidad por los daños causados, sin menoscabo de las acciones legales o administrativas de cualquier naturaleza que sean procedentes. Corresponderá al mencionado Comité de Normas emitir resoluciones sobre lo siguiente:

⁸¹ artículo 10 de la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva de El Salvador.

a) *La aprobación de normas técnicas, de instructivos y disposiciones que las leyes que regulan a los supervisados establecen que deben dictarse para facilitar su aplicación, especialmente los relativos a requerimientos de solvencia, liquidez, provisiones, reservas, clasificación de activos de riesgo, criterios para establecer la necesidad de consolidación, prácticas de buen gobierno corporativo, transparencia de la información y sobre cualquier otro aspecto inherente a la gestión de riesgos por parte de los supervisados;*

b) *La aprobación de normas técnicas para que los integrantes del sistema financiero proporcionen al público información suficiente y oportuna sobre aspectos jurídicos, económicos y financieros de cada uno, de conformidad a lo establecido en las leyes que los regulan, así como sobre los productos y servicios que ofrecen;*

c) *La aprobación de normas técnicas para la elaboración, aprobación, presentación y divulgación de los estados financieros e información suplementaria de los integrantes del sistema financiero; para la determinación de las obligaciones contables y de los principios conforme a los cuales deberán llevar su contabilidad y el establecimiento de criterios para la valoración de activos, pasivos y constitución de provisiones y reservas por riesgos, todo lo anterior de conformidad a lo establecido en esta Ley y demás leyes aplicables, con la finalidad de que se refleje la real situación de liquidez y solvencia de los referidos integrantes;*

d) *La aprobación de normas técnicas para el establecimiento y vigilancia de las reservas técnicas y matemáticas, de inversiones y reaseguros de las sociedades de seguros;*

e) *El establecimiento de criterios técnicos para determinar los actos y operaciones que se consideren contrarios a los usos bursátiles o sanas prácticas del mercado;*

f) *La emisión de requerimientos exigibles a los auditores internos y externos así como a los Comités de Auditoría de los integrantes del sistema financiero. Adicionalmente, dictará las normas que sean necesarias para coordinar las labores de supervisión de la Superintendencia con las labores de los auditores internos;*

g) La aprobación de normas técnicas en las que se definan las condiciones mínimas que deben reunir físicamente los locales y sus medidas de seguridad, como lo relativo a la conservación y archivo de documentación de los integrantes del sistema financiero;

h) La aprobación de normas técnicas en las que se definan los requisitos mínimos de los contratos de seguros relacionados al Sistema de Ahorro para Pensiones;

i) La aprobación previa de los reglamentos e instructivos que emitan las bolsas de valores para regular la operatividad de las negociaciones del mercado y de los mecanismos que se implementen para la realización de las transacciones e instruir los cambios que consideren necesarios, en un plazo no mayor a quince días hábiles contados a partir de la solicitud de aprobación respectiva, de conformidad a las disposiciones aplicables y a las mejores prácticas internacionales;

j) La aprobación previa a su entrada en vigencia de los reglamentos y manuales de operación, formatos de contratos y otros documentos correspondientes a las sociedades especializadas en el depósito y custodia de valores, velando porque los sistemas instituidos por dichas sociedades otorguen las garantías de seguridad y eficacia requeridas para la seguridad y estabilidad del mercado; y

k) Otras resoluciones señalen que las leyes.”

Asimismo le corresponderá al Banco Central, la aprobación de las demás resoluciones que, en el ámbito de su competencia, resulten necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema de Supervisión y Regulación Financiera, así como para la aplicación de la presente Ley y en las demás leyes aplicables a los supervisados.

Adicionalmente, le corresponderá al Banco Central por medio de su Presidente proponer al Presidente de la República la emisión, modificación y derogación de los Reglamentos que establecen la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones, la Ley de Sociedades de Seguros, la Ley del Mercado de Valores, la Ley de Bolsas de Productos y Servicios, y cualquier otro que establezcan las leyes que regulan a los integrantes del sistema financiero. Las anteriores funciones las

realizará el Comité de Normas de conformidad a lo regulado en esta Ley, para lo cual ésta lo faculta.

3.2.4 LEY DE BANCOS.

El desarrollo económico y social del país requiere un sistema financiero confiable, solvente, moderno y competitivo que mediante los procesos de ahorro e inversión contribuya al crecimiento y sostenibilidad de la economía nacional ya que es muy importante para el país tener una sostenibilidad económica ya que dados los procesos de apertura y globalización de las economías, se requiere contar con un sistema financiero que sea instrumento del desarrollo nacional y capaz de insertarse adecuadamente en los mercados financieros internacionales, es por eso que es necesario contar con un marco legal basado en principios internacionales de regulación y supervisión bancaria para crear las condiciones favorables que propicien un sistema financiero sólido y competitivo, integrado a los mercados globalizados, el establecimiento de mecanismos de supervisión consolidada de acuerdo a las prácticas internacionales son necesarios para vigilar adecuadamente a los grupos financieros y proteger los depósitos del público.

El Art. 2 de la Ley de Bancos⁸² de nuestra Legislación Salvadoreña, nos dice qué debemos de entender por un Banco y éstos son aquellas instituciones que actúan de manera habitual en el mercado financiero, haciendo llamamiento al público para obtener fondos a través de depósitos, la emisión y colocación de títulos valores o cualquier otra operación pasiva, quedando obligado directamente a cubrir el principal, intereses y otros accesorios, para su colocación en el público en operaciones activas.

En la definición se mencionan operaciones pasivas y operaciones activas; por operaciones pasivas se entienden las operaciones que tienen por objeto la captación de recursos ya que de ellos depende el crecimiento económico, y por operaciones activas las que tienen por objeto la colocación de recursos⁸³, es decir la función del

⁸² Decreto N° 69.- La Asamblea Legislativa de la República De El Salvador.

⁸³ DELGADO B., Aquiles Antonio, "Derecho Bancario Salvadoreño", Artes Gráficas Publicitarias, San Salvador, 2007, Pág.115 y 114.

banco a través de operaciones pasivas es captar recursos, los cuales son su materia prima, la base de su giro, y esto lo hace ofreciendo a los inversionistas o depositantes un determinado precio por utilizar sus recursos; contando con recursos, el banco realiza con ellos operaciones activas ofreciendo al público productos financieros a cambio de pagar un determinado precio por facilitar el uso de los recursos las entidades bancarias juegan un gran papel en la economía del país ya que son la base fundamental, en la actualidad las entidades bancarias son el sostén de la economía del país, dado que son los únicos que tienen autonomía y el gobierno no puede llegar hasta ellos, a menos que sea una deuda más para el estado.

Apertura de crédito.

Dentro de los tipos de operaciones⁸⁴ que realizan los bancos se encuentra la emisión de tarjetas de crédito según lo establecido en el artículo 51 literal “P” de la Ley de Bancos quedando redactado de la siguiente manera:

“Los bancos podrán efectuar las siguientes operaciones en moneda nacional o extranjera:

[...]

p) Efectuar cobranzas, pagos, transferencias de fondos y emitir tarjetas de crédito.”

Se puede observar que los bancos practican diversas actividades que le son determinadas por la Ley, pero todas ellas pueden resumirse en recoger dinero realizando operaciones pasivas, proporcionar dinero mediante diversas operaciones activas y prestar otros servicios bancarios con las denominadas operaciones neutras. Es por ello que a continuación se pasara a estudiarlas con mayor detenimiento, desde el punto de vista de la ley de bancos ya que esta ley de la mano de la superintendencia del sistema financiero cuida que estas entidades no se aprovechen de los usuarios.

Facultades de los bancos.

⁸⁴DELGADO B., Aquiles Antonio, “Derecho Bancario Salvadoreño...”, Pág. 153.

Los bancos tienen la facultad de invertir en diferentes entidades emisoras de tarjetas de crédito entre las que se encuentran almacenes, supermercados, entre otras, es por eso que al trabajar conjuntamente estas sociedades pueden ofrecer directamente sus servicios al tarjetahabiente.

Tasas de interés.

La superintendencia del sistema financiero conjuntamente con el banco central de reserva son los encargados de la publicación de las tasas de intereses, comisiones y recargos según lo establece la Ley de Bancos en su Artículo 64 que dice literalmente:

“Los bancos establecerán libremente las tasas de interés, comisiones y recargos; sin embargo las políticas de variación de tasas de interés deberán informarse previamente al Banco Central y éste podrá fijarlas solamente en los casos contemplados en la Constitución de la República de El Salvador⁸⁵ o en situaciones de grave desequilibrio del mercado monetario y crediticio y por períodos no superiores a ciento ochenta días.

Las tasas de interés, comisiones y demás recargos que los bancos apliquen a sus operaciones deberán ser hechas del conocimiento del público mensualmente o cuando sean modificadas. Bajo ninguna circunstancia podrá un banco incrementarlos en las operaciones activas o disminuirlos en las operaciones pasivas, sin que antes hayan sido hechos del conocimiento del público.”

[...]

⁸⁵Art. 29 de la Constitución de El Salvador: En casos de guerra, invasión del territorio, rebelión, sedición, catástrofe, epidemia u otra calamidad general, o de graves perturbaciones del orden público, podrán suspenderse las garantías establecidas en los artículos 5, 6 inciso primero, 7 inciso primero y 24 de esta Constitución, excepto cuando se trate de reuniones o asociaciones con fines religiosos, culturales, económicos o deportivos. Tal suspensión podrá afectar la totalidad o parte del territorio de la República, y se hará por medio de decreto del Órgano Legislativo o del Órgano Ejecutivo, en su caso. También podrán suspenderse las garantías contenidas en los arts. 12 inciso segundo y 13 inciso segundo de esta Constitución, cuando así lo acuerde el Órgano Legislativo, con el voto favorable de las tres cuartas partes de los Diputados electos; no excediendo la detención administrativa de quince días.

La publicación de la información correspondiente a las tasas de intereses deberán ser publicadas en diarios de mayor circulación nacional, debiendo además de ser publicado en carteleras de las instituciones financieras que emiten tarjetas de crédito con el fin de que los tarjetahabientes puedan tener acceso a dicha información, debiendo realizarse de una manera que todas las personas puedan entender su contenido y así poder evitar en un futuro procedimientos administrativos donde suceda por la no publicación de dicha información como lo estipula la presente ley.

3.2.5 LEY DE BANCOS COOPERATIVOS Y SOCIEDADES DE AHORRO Y CRÉDITO.

El propósito de la presente Ley⁸⁶ es ayudar a fortalecer el desarrollo y la integración financiera de El Salvador, pero para ello es primordial mejorar lo relacionado con el acceso y disponibilidad de los servicios financieros tanto para las comunidades urbanas como rurales del país especialmente a que se pueda capacitar a los pequeños ahorros y capitales y lo pertinente en cuanto a el financiamiento de la micro, pequeña y mediana empresa, creando un marco legal basado en principios que permitan fortalecer las experiencias institucionales de El Salvador; pero para ello es necesario que en el país que exista una legislación uniforme la cual pueda ser aplicada a todas aquellas entidades no bancarias, habiendo sido adecuadas a su naturaleza para que así pueda movilizar los ahorros en el sector urbano y rural, al mismo tiempo que fortalezca las normas de supervisión que son aplicables a las entidades no bancarias

El Estado⁸⁷ debe proteger y ayudar a fomentar las asociaciones cooperativas permitiendo su organización, expansión y financiamiento, por lo que se debe fortalecer a las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito, debiendo dedicarse como medio intermediario financiero a través de un marco regulado apropiado.

Operaciones.

⁸⁶Decreto no. 849 La Asamblea Legislativa de la República de El Salvador

⁸⁷Artículo 114 de la Constitución de la Republica de El Salvador.

Las operaciones que pueden realizar los bancos cooperativos pueden ser diversas operaciones entre las cuales encontramos en el Artículo 34 que dice literalmente en los literales “c” e “i”:

“Los bancos cooperativos podrán efectuar las siguientes operaciones en moneda nacional y extranjera:

[...]

c) Emitir tarjetas de débito.

[...]

i) Emitir o administrar tarjetas de crédito, previa autorización de la Superintendencia.”

Los bancos cooperativos tienen facultades similares a la de los bancos en general, permitiéndole extender tarjetas de crédito para que las personas que deseen y cumplan con los requisitos que los bancos cooperativos respectivamente estipulen y de igual manera que cualquier otra entidad emisora los bancos cooperativos deben presentar a la Superintendencia del Sistema Financiero el modelo de contrato de apertura a crédito a través de la Defensoría del Consumidor para que esta otorgue el aval para que sea ese el modelo a utilizar para la contratación de las tarjetas de crédito que estas ofrezcan.

Naturaleza y objeto de las federaciones.

Es importante determinar cuál es el objeto y la naturaleza de las federaciones que más bien son llamadas sociedades o asociaciones cooperativas y como lo describe el Artículo 148 de manera literal:

“Las federaciones son sociedades o asociaciones cooperativas, cuyos socios son Bancos Cooperativos o sociedades de ahorro y crédito respectivamente. Se constituyen de acuerdo a su naturaleza mediante escritura pública por acciones, en forma anónima o de asociaciones cooperativas reguladas por la Ley General de Asociaciones Cooperativas.”

“Sin perjuicio de lo anterior, podrán constituirse federaciones cuyos socios sean sociedades o asociaciones cooperativas de ahorro y crédito indistintamente. Estas federaciones deberán adoptar la figura de sociedad anónima de acuerdo a lo que establece el Código de Comercio.”

“Las federaciones tendrán como objeto fundamental propiciar el desarrollo de un sistema de cooperativas de ahorro y crédito eficiente, solvente y competitivo, dedicado a la prestación de servicios financieros en áreas urbanas y rurales principalmente para familias de bajos y medianos ingresos, y para las micro, pequeñas y medianas empresas de los diferentes sectores económicos.”

En El Salvador las personas no tienen el mismo nivel de ingresos y es por eso que uno de los objetivos de las federaciones es poder brindar servicios financieros, porque la mayoría de los bancos nacionales e internacionales no acceden a dar créditos a personas que sus ingresos sean bajos y tener la posibilidad de tener una tarjeta de crédito.

Facultad de las federaciones.

Dentro de las facultades que tienen las federaciones encontramos en el Artículo 151 las siguientes en sus literales “b” e “i” que dicen literalmente:

“Las federaciones quedan facultadas para efectuar las siguientes operaciones en moneda nacional y extranjera:

b) Administrar tarjetas de débito.

i) Administrar tarjetas de crédito de las cooperativas, previa autorización de la Superintendencia.”

Al igual que con los bancos cooperativos las federaciones tienen la facultad de poder administrar tarjetas de crédito e incluso se les faculta para poder administrar las tarjetas de crédito de las cooperativas, siendo en estas sociedades los socios los Bancos Cooperativos o Sociedades de Ahorro y Crédito, las federaciones están dedicadas al servicio financiero en áreas urbanas y rurales principalmente para todas aquellas familias que son de bajos y medianos ingresos como también para pequeñas y medianas empresas de los diferentes sectores económicos existentes.

Régimen aplicable.

Todas las sociedades de ahorro y crédito tienen la limitación de no tener su propio marco legal único ya que de alguna u otra manera por los vacíos que deja esta Ley en estudio tiende a recurrir a la Ley de Bancos y otras disposiciones aplicables como lo expresa el Artículo 155 de la siguiente manera:

“Las sociedades de ahorro y crédito se sujetarán a las disposiciones de la Ley de Bancos⁸⁸, salvo lo dispuesto en el presente Libro.”

La Ley de Bancos en su Título Quinto⁸⁹ específicamente nos habla sobre la supervisión consolidada de las instituciones financieras, estando sujetas a la supervisión de la Superintendencia del Sistema Financiero y a las aprobaciones que se establecen en la Ley de Bancos, como lo es que las sociedades que integran un conglomerado debe de ser un banco constituido en el país y una o más entidades del sector financiero tales como, sociedades especializadas en el depósito y custodia de valores, emisoras de tarjetas de crédito, sociedades de arrendamiento financiero, almacenes generales de depósito, incluyendo a sus subsidiarias, debidamente vigiladas por la Superintendencia o por el organismo supervisor que corresponda.

3.2.6 CÓDIGO DE COMERCIO.

Este constituye el cuerpo normativo que se encarga de regular a los comerciantes, actos e comercio y a las cosas mercantiles, es decir toda la actividad económica en la que participan tanto personas naturales como jurídicas, ejerciendo el derecho a la libertad económica. Así también, contiene normas jurídicas que se aplican a las tarjetas de crédito, dentro de las cuales podemos mencionar a los sujetos que intervienen en la emisión de tarjetas de crédito, las cuales son empresas, sociedades financieras, anónimas o de responsabilidad limitada cuyo giro comercial comprenda esa actividad.

⁸⁸Ley de Bancos. Decreto Legislativo Número 697, publicado en el Diario Oficial Número 181 del día treinta de septiembre de 1999.

⁸⁹ Art. 113 y siguientes de la Ley de Banco.

Entre las operaciones de crédito que establece el código de comercio se establecen las siguientes:

- a- Apertura de Crédito que incluye el descuento, crédito documentario y el anticipo.
- b- Créditos a la Producción.
- c- Préstamo mercantil.
- d- Carta de crédito.
- e- Cuenta corriente.

La tarjeta de crédito se emite por medio del contrato de apertura de crédito rotativo, en el cual el banco le da la facultad al acreditado de hacer reembolsos durante la vigencia del contrato.

El Artículo 1105 establece que *“por Apertura de crédito el acreditante se obliga a poner una suma de dinero a disposición del acreditado, o a contraer por cuenta de este una obligación, para que el mismo haga uso del crédito concedido a la forma convenida, obligándose a su vez el acreditado a restituir al acreditante las sumas que disponga, o el importe de la obligación que contrajo, y a pagarle los intereses, gastos y comisiones que se hubiera estipulado”*.

En el mismo Artículo en mención se establece que en virtud del contrato, ambas partes adquieren obligaciones, y según el Código Civil en el Art. 1310⁹⁰ el contrato es bilateral cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente, es decir, una para con la otra y viceversa.

En ése sentido, la ejecución del contrato, es cuando el acreditado hace uso del crédito, haciendo retiros, haciendo libranzas, o el Banco adquiriendo una obligación frente a terceros, lo que significa que su ejecución es continuada, porque el acreditado hace constantes retiros y esto significa que el contrato se está

⁹⁰ Art. 1310 del Código Civil de El Salvador: *“El contrato es unilateral cuando una de las partes se obliga para con otra que no contrae obligación alguna; y bilateral, cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente.”*

ejecutando cuando esto sucede. El consentimiento es sin duda el más importante de los elementos que debe contener todo contrato, encierra la voluntad de las partes para poder contratar u obligarse; el consentimiento puede definirse como “el acuerdo de voluntades de dos o más personas con un objeto lícito.

Los contratos de apertura de crédito son la causa que origina la emisión de las tarjetas de crédito, y como cualquier contrato debe cumplir ciertas obligaciones las cuales son las siguientes:

En el Artículo 946 del Código de Comercio establece que: “*Las Obligaciones mercantiles son onerosas*”

De ahí proviene la característica para el contrato de apertura de crédito, y por ser un contrato de naturaleza mercantil no puede ser gratuito, ya que en la rama del Derecho Mercantil el objeto es el lucro y por ello se regulan todos los actos de comercio.

En lo relativo a las cláusulas abusivas en el Código de Comercio, se debe remitir a las disposiciones relativas a los contratos mercantiles, estableciéndose en el Artículo 945 del Código de Comercio establece: “*Las obligaciones, actos y contratos mercantiles en general, se sujetaran a lo prescrito en el Código Civil, salvo las disposiciones del presente título.*”

Por lo que de igual manera en el Código Civil, no se encuentra el concepto de cláusulas abusivas en el Código de Comercio, pero a medida que se estudian las disposiciones, se pueden encontrar algunas que prohíben la inserción de determinadas circunstancias abusivas en el contrato, también es de mencionar que el Código de Comercio es una ley sustantiva, solamente se encuentra el deber ser de la contratación.

3.2.7 LEY CONTRA LA USURA.

El orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano y corresponde al Estado fomentar los diversos sectores de la

producción y defender el interés de los consumidores, así como garantizar la libertad económica en lo que no se oponga al interés social.⁹¹

En El Salvador existen personas que aprovechándose de la necesidad o la inexperiencia de otras, les prestan dinero haciéndoles dar o prometer, para sí o para otros, intereses, garantías u otras ventajas pecuniarias evidentemente desproporcionadas con su prestación, que se traducen en consecuencias financieras, económicas y patrimoniales que evidentemente dañan el derecho a la propiedad de quienes sufren estas prácticas abusivas.

Se ha hecho frecuente que personas que habitualmente se dedican a realizar préstamos de dinero en efectivo, con el ánimo de encubrir préstamos, utilicen la compraventa de inmuebles con pacto de retroventa para eludir formalidades y garantías de la ejecución hipotecaria, haciéndose más fácilmente de los inmuebles que personas traspasan a su favor en garantía de préstamos que generalmente se realizan con tasas usurarias.

Relación de las cláusulas abusivas en la Ley Contra la Usura.

De acuerdo a las nuevas Tasas Máximas Legales (TML)⁹², que entraron en vigencia en este año⁹³, las cuales corresponden al noveno cálculo realizado desde la entrada en vigencia de la Ley Contra la Usura, según informa el Banco Central de Reserva⁹⁴.

En este cálculo han sido aplicadas las segundas reformas a la Ley Contra la Usura y sus respectivas modificaciones en la normativa aplicable. Las modificaciones a la Ley fueron aprobadas por la Asamblea Legislativa el 17 de agosto de 2016 y están vigentes desde el 17 de septiembre de 2016.

El Banco Central explica que una de las principales reformas establece que, en ningún caso la tasa de interés máxima legal superará tres veces la tasa vigente del segmento de crédito de consumo para personas naturales con orden de

⁹¹ Decreto Legislativo N° 22, de fecha veinticuatro de enero de dos mil trece, y de conformidad a lo que enuncian los artículos 101 y 102 de la Constitución de la República.

⁹² Ver Anexo 3 y Anexo 4.

⁹³ www.bcr.gob.sv intereses actuales que entraron en vigencia a partir del 1 de julio de 2017.

⁹⁴ www.bcr.gob.sv.

descuento, de hasta doce salarios mínimos del sector comercio y servicio, la cual no podrá aumentar durante dos períodos consecutivos. En ese sentido, la mayor tasa de interés efectiva que se puede cobrar por un crédito en El Salvador, no debe sobrepasar el 93.04%⁹⁵.

El Banco Central de Reserva, en cumplimiento del artículo 8 de la Ley contra la Usura, el cual manifiesta que el Banco Central de Reserva deberá dar a conocer en los primeros diez días hábiles de los meses de junio y diciembre, las tasas de interés máximas legales, diferenciadas por tipos de crédito y montos contratados, de acuerdo a la segmentación del artículo 5⁹⁶ de esta ley, por medio de su página electrónica y mediante la publicación en dos periódicos de circulación nacional, la última publicación el 14 de junio de 2017, en dos periódicos de circulación nacional y en su sitio Web, las Tasas Máximas Legales que están en vigencia durante el período del 1 de julio al 31 de diciembre de 2017. La publicación contiene los cinco segmentos de créditos indicados en el Artículo 5 de dicha Ley. Consumo, Tarjetas de Crédito, Vivienda, Empresa y Microcrédito Multidestino, a su vez los desglosa por rangos de montos de crédito en base al número de salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicio vigente, que dan como resultado 18 Tasas Máximas Legales.

Las Tasas Máximas Legales se han calculado con la información de los nuevos créditos otorgados por los acreedores de El Salvador durante los meses de diciembre de 2016 a mayo de 2017, la cual fue remitida por los acreedores hasta el día 7 de junio de 2017.

Las Tasas Máximas Legales publicadas regulan el techo máximo de Tasas de Interés Efectivas que pueden ser cobradas en operaciones de crédito. La Tasa de Interés Efectiva es aquella que se cobra en una operación de crédito e incorpora todos los cargos y costos asociados al crédito al momento de su contratación.

Las operaciones de crédito que no están contenidas en ninguno de los segmentos crediticios indicados en la publicación, se le aplicará como techo, con

⁹⁵ www.bcr.gob.sv información que fue publicada el martes 13 de junio de 2017.

⁹⁶

base a lo establecido en el Artículo 7 de la Ley Contra la Usura en el cual se establece la tasa máxima legal permitida será la equivalente a 1.6 veces la tasa efectiva promedio simple establecida por el Banco Central de Reserva de acuerdo al Artículo 6 de esta Ley. Se establecerá una tasa máxima para cada tipo de crédito y monto a que se refiere el Artículo 5 de esta Ley, la Tasa Máxima Legal más alta de las dieciocho publicadas, la cual es de 93.04%. Ese mismo techo le es aplicable a las operaciones de las casas de empeño, montepíos y similares, en base al Artículo 5 de la misma Ley.

Tomando en cuenta las tasas de interés publicados y su vigencia, cualquier prestatario o deudor que haya recibido un préstamo, puede comparar la tasa de interés efectiva que paga en su préstamo respecto a las Tasas Máximas Legales publicadas. Si la Tasa de Interés Efectiva que paga es superior, podrá solicitar aclarar al acreedor su situación. En caso que haya desacuerdo con el acreedor, el usuario podrá avocarse a la Defensoría del Consumidor, si el acreedor de su crédito no está supervisado por la Superintendencia del Sistema Financiero, o a esta última entidad en caso que el acreedor sea supervisado por dicha Superintendencia.

Teniendo en cuenta la publicación de las nuevas tasas de intereses, se puede tener en cuenta que son cláusulas abusiva, cuando al usuario se le estén cobrando intereses superiores a los publicados por el Banco Central de Reserva, por lo que el usuario puede pedir una revisión de la deuda, de conformidad al Artículo 11 el cual expresa que si el acreedor contratará o cobrará tasas de interés efectivas superiores a la tasa máxima vigente de acuerdo al Artículo 7, los deudores podrán solicitarle al acreedor, judicial o extrajudicialmente, la revisión de la deuda a efectos que la misma sea re calculada y reestructurada, imputando a la cancelación del capital los intereses cobrados al deudor en exceso a la tasa máxima desde la entrada en vigencia de la tasa máxima correspondiente y según Artículo 12 de la Ley contra La Usura, en el cual estipula que cuando se trate de entidades supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero, los incumplimientos serán sancionados por ésta, según la ley de supervisión y regulación del sistema financiero, con los procedimientos que señale los demás sujetos obligados al cumplimiento de esta ley,

serán sancionados por la Defensoría del Consumidor, mediante el procedimiento establecido en la ley de protección al consumidor, considerándose en este caso que la falta de registro en el Banco Central de Reserva y la usura constituyen infracciones muy graves facultado al Banco Central de Reserva para informar a la Defensoría del Consumidor, cuando tenga conocimiento de cualquiera de estas infracciones, a efecto que inicie el procedimiento administrativo sancionador respectivo, la Defensoría del Consumidor podrá verificar de oficio el cumplimiento de la ley y su normativa, por parte de los acreedores no supervisados, pudiendo requerir el apoyo de otras entidades como la Superintendencia de obligaciones mercantiles o el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo; es decir, que pueden aplicarse sanciones siendo comprobados dichos cobros excesivos por parte de las instituciones financieras y poder evitar esos cobros indebidos que forman parte de las cláusulas abusivas.

3.2.8 NORMAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO.

Creación

Estas normas⁹⁷ tienen por objeto desarrollar los procedimientos y metodologías para la aplicación de las disposiciones contenidas en la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, sujetando a las instituciones financieras supervisadas por la Superintendencia de Competencia de cumplir con dicha norma, establecido en los Artículos 1⁹⁸ y 2⁹⁹ de las normas para el sistema de tarjetas de crédito.

⁹⁷ Resolución N° CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010

⁹⁸ Art. 1.- Las presentes Normas tienen por objeto desarrollar los procedimientos y metodologías para la aplicación de las disposiciones contenidas en la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.

⁹⁹ Art. 2.- Las entidades obligadas al cumplimiento de estas Normas son los emisores, coemisores, adquirentes, administradores o gestores de tarjetas de crédito, cuando éstos sean:

- a) Bancos;
- b) Sociedades miembros de un conglomerado financiero;
- c) Bancos cooperativos;
- d) Sociedades de ahorro y crédito;
- e) Federaciones de bancos cooperativos; y

Relación con cláusulas abusivas.

Cabe mencionar que las instituciones financieras que estén interesadas en emitir tarjetas de crédito tienen que estar autorizadas por la Superintendencia de competencia, otorgándoles una certificación al cumplir con todos los requisitos y tienen que sujetarse a lo estipulado en la ley de tarjetas de crédito, en base a los artículos 4 en donde la Superintendencia llevará un listado de las entidades emisoras o coemisoras, de los administradores y de los gestores de tarjeta de crédito, autorizados para operar con tarjetas de crédito; y hará del conocimiento del público las entidades que integran dicho listado en la frecuencia, forma y medios que disponga, siendo autorizados a través de una certificación del acuerdo emitido por la Superintendencia que se entregará a la entidad, conforme a lo cual se entenderá otorgada la facultad para operar con tarjetas de crédito, y Artículo 5 en el cual también establece como las entidades interesadas en operar como emisores, coemisores o administradores de tarjetas de crédito deberán solicitar autorización a la Superintendencia para actuar como tal, debiendo sujetarse a las disposiciones contenidas en los artículos 3 y 4 de la Ley y a las que se establezcan en las presentes de las normas para el sistema de tarjetas de crédito, toda Institución Financiera debe tener una previa autorización para poder emitir todo tipo de tarjetas.

Teniendo como cláusula abusiva cualquier cambio en las condiciones contractuales, de conformidad a lo establecido en los Artículos 9¹⁰⁰ y 14¹⁰¹ de la Ley de Sistema de tarjetas de crédito; por lo que en todo caso, la tasa de interés no

-
- f) Otras sociedades que de conformidad a sus respectivas leyes estén sujetas a la supervisión de la Superintendencia.

¹⁰⁰ Art. 9. Cuando la entidad pretenda modificar el contrato de apertura de crédito, deberá previamente remitirlo a la Superintendencia para la autorización de las modificaciones y la sustitución del depositado con anterioridad. En todo caso, la tasa de interés no podrá modificarse durante los primeros seis meses del contrato, salvo que sea en beneficio del tarjetahabiente.

¹⁰¹ Art. 14.- Por voluntad propia o por la causal definida en el Artículo 9 de la Ley para el Sistema de tarjetas de crédito, el titular podrá solicitar la terminación de la relación contractual comunicando por escrito su voluntad al emisor o coemisor, en cuyo caso la entidad emisora o coemisora deberá en el acto acusar de recibo dicho documento y entregar una constancia del saldo de la cuenta a la fecha. Los efectos jurídicos provenientes del contrato en ese momento cesarán, siempre y cuando no exista saldo alguno pendiente de liquidar.

podrá modificarse durante los primeros seis meses del contrato, salvo que sea en beneficio del tarjetahabiente.

Otra cláusula abusiva que se da es que los emisores de tarjetas de crédito, al realizar la contratación de apertura de crédito, tienen la obligación de explicar con claridad a los tarjetahabientes las responsabilidades que éstos adquieren en el uso de la tarjeta de crédito, explicando lo referente al uso adecuado del financiamiento para no incurrir en mora y las consecuencias de su mal uso; así como en los aspectos de seguridad y confidencialidad en el manejo de la tarjeta, para prevenir fraudes de parte de terceros; uso de la tarjeta en cajeros automáticos y en comercios afiliados; también el uso en operaciones vía telefónica, por internet y en el extranjero, de acuerdo al Artículo 18 de las normas para el sistema de tarjetas de crédito¹⁰².

Además las entidades tendrán la responsabilidad de proporcionar en forma clara, veraz y oportuna toda la información y las explicaciones que el tarjetahabiente le requiera en relación con el producto o servicio que se le ofrece; además, deberán realizar campañas divulgativas y educativas con la finalidad de educar e informar a los tarjetahabientes sobre el uso razonable y responsable de las tarjetas de crédito de acuerdo a sus políticas, en base al artículo 19 de las normas del sistema de tarjetas de crédito¹⁰³, por lo que se vuelve una práctica abusiva al no llevar a cabo dichas acciones.

El plazo para hacer efectiva una denuncia, deberá en primera instancia presentar su reclamo, ante la entidad emisora, dentro de un plazo no mayor a noventa días después de la fecha de corte del estado de cuenta que está

¹⁰² Art. 18.- Los emisores y/o coemisores de tarjetas de crédito, previa suscripción de los contratos de apertura de crédito, deberán explicar con claridad a sus tarjetahabientes las responsabilidades que éstos adquieren en el uso de la tarjeta de crédito con que se operará el crédito otorgado, lo cual deberá quedar debidamente documentado desde el momento en que el tarjetahabiente recibe la tarjeta de crédito, quien deberá firmar de enterado de sus responsabilidades.

¹⁰³ Art. 19.- Las entidades tendrán la responsabilidad de proporcionar en forma clara, veraz y oportuna toda la información y las explicaciones que el tarjetahabiente le requiera en relación con el producto o servicio que se le ofrece; además, deberán realizar campañas divulgativas y educativas con la finalidad de educar e informar a los tarjetahabientes sobre el uso razonable y responsable de las tarjetas de crédito de acuerdo a sus políticas.

impugnando¹⁰⁴ y también hacerle llegar su estado de cuenta para que pueda estar pendiente de su deuda y realizar sus pagos evitando cualquier tipo de recargo.¹⁰⁵

3.2.9 LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

En la Ley de Protección al Consumidor¹⁰⁶ se han incluido algunos artículos que tratan de regular o evitar la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos no solo de Apertura de crédito si no en todo aquel que una de las partes se encuentra en desventaja, como sucede por lo general en los contratos de adhesión; es por ello que a continuación se analizara el tratamiento que la Ley de Protección al Consumidor le da a las cláusulas abusivas.

En un Estado es indispensable promover el respeto a los derechos de los consumidores, esta promoción puede ser posible en principio por la aprobación de una ley que contenga ciertos parámetros en los que se debe actuar y a través de ella también fomentar el comportamiento ético y la responsabilidad social de los proveedores.

Dentro de los objetivos plasmados en La Constitución Artículo 101 se establece la obligación del Estado salvadoreño de proteger a los consumidores en la relación jurídica que se establece entre consumidores y comercializadores de los productos o servicios; por ser el consumidor la parte más débil y vulnerable de la relación jurídica que se establece, es oportuna la protección del Estado; en este contexto se crea la Ley de Protección al Consumidor, que contiene los vislumbres de una verdadera ley proteccionista; dicha ley regula aspectos que en el pasado eran ignorados como son: Derechos básicos de los consumidores.

¹⁰⁴ Art. 21.- El tarjetahabiente deberá en primera instancia presentar su reclamo, ante la entidad emisora y/o coemisora, dentro de un plazo no mayor a noventa días después de la fecha de corte del estado de cuenta que está impugnando.

¹⁰⁵ Art. 32.- La entidad emisora y/o coemisora deberá elaborar y enviar o poner a la disposición del titular con una anticipación mínima de quince días un estado de cuenta mensual en forma impresa o por correo electrónico, según lo indique por escrito el tarjetahabiente, a la dirección que éste señale, a fin de que pueda realizar oportunamente los pagos respectivos.

¹⁰⁶ DECRETO No. 776 LA Asamblea Legislativa de La República de El Salvador.

Artículo 4 literal “L” de la Ley de Protección al Consumidor establece:

“Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes:

[...]

L) Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos”

[...]

La protección contra prácticas y cláusulas abusivas es un componente de la protección de los intereses económicos y sociales. La regulación sobre cláusulas abusivas busca proteger al consumidor en sus relaciones contractuales, principalmente cuando son contratos de adhesión, en los cuales el consumidor no negocia, sino, solo puede estar de acuerdo o renunciar a la contratación. En relación a las prácticas abusivas, el consumidor tiene derecho a ser protegido contra actuaciones que afecten sus derechos, tales como el envío o cobro de productos o servicios no requeridos, como una tarjeta de crédito o un seguro no solicitado.

Artículo 17. “Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, tales como:

a) Exonerar, atenuar o limitar la responsabilidad de los proveedores en relación a los daños causados por el consumo o uso de los bienes o servicios prestados;

b) Permitir al proveedor modificar unilateralmente en perjuicio del consumidor las condiciones y términos del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;

c) Desnaturalizar las obligaciones derivadas de la contratación a cargo de los proveedores;

d) Renunciar anticipadamente a los derechos que la ley reconoce a los consumidores o que, de alguna manera limiten su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte;

- e) Invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;*
- f) Establecer la prórroga del contrato sin la voluntad del consumidor;*
- g) Estipular cargos por pago anticipado, salvo que se trate de proveedores de servicios financieros, en cuyo caso se aplicará lo establecido en el Art. 19, literal m) de esta ley; y*
- h) Imponer cualquier medio alternativo de solución de controversias en los contratos de adhesión.*

i) El carácter abusivo de una cláusula se evaluará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurren en el momento de su celebración y las demás cláusulas del mismo o de otro del que éste dependa. Se tendrán por no escritas las cláusulas, condiciones y estipulaciones en las que se determine el carácter abusivo.”

Las cláusulas abusivas son todas las condiciones, requisitos o consecuencias que el proveedor puede establecer en un contrato, que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, desigualdad o anulen sus derechos, es decir, vayan contra la buena fe, causándole un perjuicio. El consumidor al reconocer que quiere imponérselo una cláusula abusiva debe oponerse a ella, y queda habilitado para denunciarlas ante la Defensoría del Consumidor, para que se tengan como no escritas y no se le apliquen de ninguna manera.

Como ejemplo se puede mencionar que el proveedor pueda establecer que puede cambiar las condiciones del contrato unilateralmente, esto no aplica si el cambio es para favorecerlo, como otorgarle un servicio adicional sin costo.

Artículo 19. “Los proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, en sus relaciones contractuales con los consumidores de los referidos servicios, están obligados según el caso, a cumplir con lo siguiente:

- a) Cobrar sólo los intereses, comisiones y recargos que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la ley;*
- b) Entregar, al cumplirse el contrato, los títulos valores u otros documentos que fueron suscritos por el consumidor al momento de la contratación;*

c) Consignar, sin variación en el contrato respectivo, los términos y condiciones en que fue aprobada la solicitud del crédito;

d) Respetar la designación del notario que el consumidor exprese por escrito para formalizar el crédito que se le otorgue; a dicho profesional no le limitará ni demorará, directa o indirectamente el ejercicio de su función; lo que tampoco implicará cobro de cantidad alguna por revisar sus proyectos de escritura, en caso le hayan sido requeridos;

e) Asumir su responsabilidad, cuando por hechos dolosos o culposos de su personal se lesionen los derechos de algún consumidor;

f) Calcular el interés para todas las operaciones activas y pasivas sobre la base del año calendario;

g) Proporcionar en forma clara, veraz y oportuna toda la información y las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el producto o servicio que se le ofrece;

h) Otorgar la cancelación legal y contable de las hipotecas u otras garantías que el consumidor constituyó cuando se le otorgó un crédito, si éste ya lo pagó totalmente; así como entregar al consumidor, en un término no mayor de quince días los documentos correspondientes; salvo que se trate de hipoteca abierta y el plazo para el que fue constituida estuviese aún vigente;

i) Proporcionar a solicitud del consumidor que sea prestatario, su historial crediticio, gratuitamente dos veces al año y pagando una comisión, si el interesado lo requiere más veces que las indicadas; salvo que existan procesos judiciales pendientes entre proveedor y consumidor;

j) Informar en su establecimiento, las tasas de interés que en forma anual y efectiva aplican a sus clientes, así como las comisiones y recargos a cobrarles en relación con los diversos servicios financieros, cumpliendo con las disposiciones legales respectivas;

k) Nombrar a un ejecutivo responsable y crear un servicio formal de atención al consumidor para atender los reclamos que les planteen los mismos y establecer

los mecanismos y procedimientos correspondientes, con los tiempos de respuesta razonables;

l) Informar por escrito al solicitante de un crédito, si éste lo requiere, los motivos por los cuales se le hubiese denegado el crédito solicitado; y m) Recibir del consumidor pagos anticipados en cualquier operación de crédito o bancaria, sin cargo alguno, salvo que el crédito sea financiado con fondos externos y que el proveedor tenga que pagar cargos por pago anticipado, o se trate de operaciones sujetas a tasa fija de mediano o corto plazo, siempre que tal circunstancia se haya incorporado en el contrato respectivo y se estipule el cargo; y

n) Informar directamente al consumidor, sin cargo alguno, el estado de cuenta, de acuerdo a la periodicidad de pago convenido, con el detalle de los saldos y operaciones activas de los productos o servicios contratados, a través de los medios indicados en el contrato para tal fin.”

El consumidor que obtiene un crédito sólo está obligado a cancelar los cargos, las comisiones y recargos que haya pactado y acordado con la institución, y que deben estar contemplados en el contrato. El proveedor está obligado a dar a conocer en su establecimiento la tasa efectiva, señalando claramente las comisiones y recargos, a fin de que el consumidor conozca con certeza el monto del interés que pagará, para poder comparar con otros establecimientos, y decidir por el que más le convenga; una vez que el consumidor decida optar por un determinada institución financiera y solicite una tarjeta de crédito y hace los trámites pertinentes y se da el caso de que el crédito solicitado no sea otorgado, debe informársele por escrito al consumidor que lo solicite la razón de la negativa a otorgarle el crédito.

Artículo 20. “Se prohíbe a proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, incurrir en las siguientes conductas:

a) Imponer directa o indirectamente al consumidor, la designación del notario que documentará el servicio proveído o el crédito que se le otorgue, así como la determinación de la compañía con la que ha de contratar los seguros exigidos como condición del crédito;

b) Aplicar pagos o utilizar garantías para otras obligaciones a cargo del consumidor cuando no correspondan a las pactadas previamente en el contrato, o que el consumidor no haya autorizado posteriormente;

c) Emitir tarjetas de crédito u otros productos financieros que el consumidor no haya solicitado, salvo las tarjetas de crédito que se emitan en concepto de renovación periódica;

d) Efectuar cargos por servicios o productos no solicitados o aceptados expresamente por el consumidor;”

[...]

Les está prohibido remitir al consumidor una tarjeta de crédito de cualquier tipo que éste no haya solicitado, así, si el consumidor recibe una tarjeta de crédito “por su buen record” de parte de una entidad financiera, tiene el derecho a no aceptarla y denunciar el hecho.

También está prohibido cobrar al consumidor cualquier cargo por un producto o servicio no solicitado. Por ejemplo, cuando una empresa proveedora del servicio de tarjetas de crédito cobra al consumidor una cuota por seguro contra robo y fraude, sin que el consumidor haya manifestado su deseo de tomar el seguro que se le está cobrando. Es también una práctica prohibida que los proveedores se nieguen a otorgar la cancelación de un crédito ya pagado, para usarlo como garantía de otro crédito, sin que esto se haya acordado.

Artículo 22. “En el caso de los contratos de adhesión y sus anexos, redactados en formularios impresos mediante cualquier procedimiento, deberán ser escritos en términos claros, en idioma castellano, impresos con caracteres legibles a simple vista y en ningún caso podrán contener remisiones a textos o documentos que no se entregan al consumidor, previa o simultáneamente a la celebración del contrato, salvo que la remisión sea a cualquier ley de la República. De todo contrato y sus anexos deberá entregarse copia al consumidor.”

Se debe de determinar claramente los formularios mediante cualquier procedimiento este para que pueda ser claro y preciso, posteriormente se debe de

anexar un documento en copia al consumidor para poder fundamentar lo expuesto en el contrato. Además de contener derechos y obligaciones tanto de los proveedores como de los consumidores, con la finalidad de alcanzar la justicia.

No deberán contener renunciaciones a derechos que las leyes reconocen al consumidor ni ninguna cláusula que pueda calificarse como abusiva, deberán hacerse constar los documentos de obligación que suscriba el consumidor en relación al contrato, tales como letras de cambio o pagarés; establecerse en el contrato o en documento anexo que se entregue, previa o simultáneamente al consumidor, la garantía del bien o servicio prestado con todos los requisitos estipulados en el artículo 33 de la Ley de Protección al Consumidor.

Artículo 33. “Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con que se adquiere el bien, las responsabilidades del consumidor, la forma en que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán. Sólo en tal caso podrá utilizarse la leyenda “garantizado”, en las diferentes formas de presentación del bien o servicio.

Las garantías extendidas de conformidad con el inciso anterior, serán Obligatorias para proveedores y consumidores, y no podrán implicar un límite o renuncia a las garantías otorgadas en la ley o reglamentos técnicos respectivos.

Las garantías ofrecidas por el fabricante o productor de los bienes y servicios, son obligatorias para sus distribuidores.

En cualquier compraventa de bienes muebles nuevos no perecederos, el proveedor está obligado a garantizar al consumidor la calidad, cantidad, funcionamiento y seguridad de los mismos, acorde con el fin para el cual son fabricados.

El plazo de la garantía, requisitos y procedimiento para hacerla valer se determinarán en la respectiva norma técnica.”

En términos jurídicos, la garantía es un contrato por medio del cual se busca asegurar el cumplimiento de una obligación. En los términos de la ley, la garantía se refiere al compromiso que adquiere el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los bienes y servicios por un tiempo determinado, compromiso que puede establecerse en el contrato o en anexo, como al reverso de la factura que se entrega al consumidor. Cuando un producto o servicio está garantizado, significa entonces que el proveedor asume responsabilidad por su buen funcionamiento, respalda que cumplirá con las condiciones y características con que fue ofrecido, asumiendo la obligación de repararlo o realizar la acción que sea necesaria, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

3.3.1 MARCO DOCTRINAL.

3.3.2 DEFINICIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO:

El término tarjetas de crédito es un instrumento que ha sido creado para agilizar y viabilizar el tráfico del crédito, sustituyendo en los diversos negocios contractuales al dinero de curso legal, este instrumento facilita múltiples transacciones que sería imposible realizarlas por lo atípico que resulta comprar bienes y servicios o realizar otro negocio con pagos diferidos, a cargo de un ente emisor que puede ser banco o establecimiento mercantil constituido en legal forma. Es por ello que se pueden encontrar a varios autores referentes a las tarjetas de crédito.

DANIEL GERARDO REINOSO, Abogado, de la Universidad de Buenos Aires, Argentina, en su libro *“Sistema de tarjetas de crédito”*, describe al respecto en forma certera el fenómeno de las tarjetas de crédito, diciendo: *“la tarjeta de crédito es un mero elemento identificatorio de quienes son contratantes de un sistema de tarjetas de crédito; cumpliendo funciones operativas y simbólicas; sólo partiendo de un análisis general del sistema de tarjeta de crédito, se puede dar una definición técnica de la tarjeta y del sistema contractual que le da origen.”*¹⁰⁷

Además establece que: del análisis de la tarjeta de crédito no se puede definir

¹⁰⁷ Reinoso, D.G. Libro Sistema de Tarjetas de Crédito; Ed. Roberto Guido.

el concepto de tarjeta de crédito, tampoco explicar las características y consecuencias jurídicas y económicas como atributos propios de la tarjeta en su materialidad física, por no tener virtualidad jurídica propia ni características intrínsecas para generar derechos y obligaciones, es certero el análisis de DANIEL GERARDO REINOSO cuando establece dentro de su síntesis sobre las tarjetas de crédito y que algunos autores que han escrito al respecto, establecen que en cuanto al contrato, es una especie dentro del contrato de crédito.

Tomando como base la definición de REINOSO se puede concluir: que la tarjeta de crédito no es un contrato, no es una carta de crédito, no es un contrato de apertura a crédito, no tiene valor en sí mismo, por lo que tampoco es un título valor, ni se pueden reclamar derechos u obligaciones, es un instrumento renovable automáticamente con vigencia limitada y no pertenece al usuario y su reposición tiene que cancelarla el usuario, por lo que no hay derecho de propiedad sobre ella sino una mera tenencia.

3.3.3 APERTURA DE CRÉDITO.

El Estatuto del Banco de España y su reglamento mencionan la apertura de crédito al ocuparse de las operaciones que deben ser garantizadas, concibiendo aquella como una modalidad que pueden adoptar las “operaciones de préstamo”.

Dentro de la doctrina española, SÁNCHEZ CALERO lo ha definido como el *“contrato por el cual el banquero se compromete, mediante el pago de una comisión, a proporcionar los fondos que hasta una cierta cuantía le pida su cliente llamado acreditado que habrá de devolver en las condiciones pactadas”*.¹⁰⁸

BARUTEL expresa que los usos en materia de tarjetas *“los encontramos incorporados en los diversos contratos redactados por los emisores de tarjetas y en las resoluciones de los institutos de arbitraje y vigilancia del sector bancario”*¹⁰⁹. Dentro de estos últimos se destacan las resoluciones del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

¹⁰⁸ F. Sánchez Calero, *Instituciones de Derecho Mercantil*, MacGraw-Hill, Madrid, 1985, p.461.

¹⁰⁹ C. Barutel, op. cit., p. 169.

BASEDOW “mientras el proponente de condiciones generales tiene en cuenta en su análisis de costos-beneficios del contrato la distribución del riesgo a su favor que resulta de las cláusulas predispuestas, la contraparte de regla no toma en consideración los problemas de ejecuciones unilateralmente reguladas y todavía menos toma conciencia de las condiciones generales”¹¹⁰, sobre contratos de adhesión realizado por R. SALEILLES en 1908, se discute el punto. Precisamente, este autor rechaza la naturaleza contractual e, incluso, desaconseja el empleo de la expresión contrato con referencia a aquellas realidades negociables¹¹¹. Sin embargo, a través de un debate que ya ha sido analizado arduamente por la doctrina, las teorías normativistas que negaron la naturaleza contractual de los contratos de adhesión fueron dejadas de lado por las tesis contractualistas modernas¹¹². Según la posición contractualista mayoritaria¹¹³, se debe diferenciar la libertad de un individuo para decidir entre un negocio u otro (*libertad de decisión*) y la libertad de configurar su contenido (*libertad de configuración*). El adherente mantendría su libertad de decisión sobre el contrato que realiza y sobre los elementos esenciales del mismo, en especial, el precio y la contraprestación del pre disponente¹¹⁴.

La libertad contractual se puede ver en dos vertientes, dadas por la *libertad de decisión* (libertad de decidir si se celebra o no el contrato), por una parte, y *libertad de configuración* (libertad de establecer una u otra regulación), por otra¹¹⁵. La constatación que respecto de ciertas estipulaciones falta la *libertad de configuración*

¹¹⁰ J. Basedow, “Il controllo delle condizioni generali di contratto nella Repubblica federale tedesca” (traducción de D. Memo y B. Inzitari), *Contrato e Impresa*, Cedam, Padova, 1985, p 438.

¹¹¹ R. Saleilles, *La déclaration de volonté (Contribution à l'étude de l'acte juridique dans le Code civil allemand)*, Paris, 1901. A pesar de ello J. Alfaro Águila Real ha negado la naturaleza contractual este o normativa de estos contratos, los cuales carecen, por tanto, de eficacia constitutiva. Según este autor, las condiciones generales poseen simplemente, eficacia declarativa y sólo vinculan a las partes si contienen reglas de conducta cuya validez amparada por las fuentes comunes del derecho, es decir, ley, costumbre o principios generales.

¹¹² Al respecto véase, M. García Amigo, *Condiciones generales de los contratos*, Ed. Revista de Derecho Privado, Madrid, 1969; J. Alfaro Águila Real; J. A. Ballesteros Garrido.

¹¹³ Dentro de las doctrinas contractualistas, es de mencionar también a la doctrina de las expectativas racionales del adherente, de acuerdo a la cual este último se obliga a aquello que sea razonablemente esperable que las cláusulas del contrato de adhesión contengan.

¹¹⁴ Esta posición es desarrollada por J. Pagador López y tiene su fundamentación inicial es dada por M. Wolf, *Rechts geschäftliche Entscheidungs freiheit un dverträglicher Interes senaus gleich*, Tübingen.

¹¹⁵ J. M. Miquel González, “Condiciones generales abusivas”, en *Curso La protección jurídico privada de los consumidores*, Madrid, 1993, citado por J. Pagador López; L. Díez Picazo, *Fundamentos de Derecho Civil Patrimonial*.

negociar, si bien no permite negar su carácter contractual, ha motivado que en la generalidad de los órdenes jurídicos se hayan puesto en vigencia normas que disponen un régimen de protección del consumidor, privilegiando la buena fe y la seguridad y evitando la introducción de cláusulas abusivas.¹¹⁶

ALFARO ÁGUILA-REAL que la actuación como consumidor es una conducta realizada para satisfacer necesidades particulares y ello excluye las adquisiciones realizadas con fines profesionales. Para este autor, la diferencia de trato para el consumidor se basa en que el consumidor carece de una organización y de una experiencia como contratante comparable a la de un empresario o profesional¹¹⁷.

BOTANA GARCÍA, la protección del consumidor se basa en la desigualdad entre las partes proveniente de la mayor competencia y pericia del empresario, desequilibrio que puede producirse cuando el empresario o profesional no contrata en el sector de su actividad habitual, pero, no obstante, normalmente éstos se encuentran, si bien no en una situación de superioridad, sí en una situación más ventajosa que el simple consumidor en razón de sus especiales capacidades¹¹⁸.

BARUTEL, *“quedan excluidos de la protección de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios los contratos de aceptación celebrados con los (...) establecimientos aceptantes de las tarjetas, que se adhieren a los mismos dentro del proceso productivo”*.¹¹⁹

¹¹⁶ Si bien los órdenes jurídicos europeos disponen una regulación protectoria del consumidor el celebrar contratos predispuestos o de adhesión tras la transposición de la Directiva 93/13/CEE (“que no se hayan negociado individualmente”-art. 3), los órdenes jurídicos de Argentina y Brasil extienden la protección del consumidor a todos los contratos que éste celebre con motivo de una relación de consumo, sea negociado en forma individual o no.

¹¹⁷ J. Alfaro Águila-Real, donde refuta la posición de G. Paisanten *“Lesnouveaux aspects de la lutte contre les clauses abusives”*, en *Recueil Dalloz Sirey*, 1988, núm. 34, pp. 253-255.

¹¹⁸ G. Botana García, mismo lugar. En el mismo sentido, Pagador López afirma que la noción económica de consumidor final o consumidor en cuanto destinatario final se construye a partir de la observación y categorización de los procesos de circulación de bienes y servicios organizados y desarrollados conforme al mercado y dentro de él.

¹¹⁹ C. Barutel, op. cit., p. 178.

GETEALONSO Y CALERA “es infrecuente que el reintegro se efectúe en plazos más largos”¹²⁰ y “en la mayor parte de las ocasiones la manera en que se pacta y realiza, la obligación de reintegro en la tarjeta de crédito responde al supuesto que aparece expresamente excluido de las previsiones de dicha normativa”.¹²¹

¹²⁰ Cfme. M. del C. Gete-Alonso y Calera, *Las tarjetas de crédito ...*

¹²¹ *Ibidem*, p. 109.

CAPÍTULO IV

MARCO

METODOLÓGICO

CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO

SUMARIO: 4.1 Exordio, 4.2 Diseño Metodológico, 4.3 Tipo de Estudio, 4.4 Recopilación de Datos, 4.4.1 Instrumento de Recolección de Datos Utilizado en la Presente Investigación, 4.4.2 Técnicas de Recolección de Datos, 4.5 Determinación del Universo y Muestra, 4.5.1 Población o Universo, 4.5.2. Muestra, 4.6 Análisis y Procedimientos de Datos, 4.6.1 Triangulación de Datos, 4.7 Resultados Esperados, 4.8 Preguntas a Realizar a Entrevistados, 4.9 Análisis y Discusión de los Resultados, 3.10 Matriz de Respuestas en las Entrevistas.

4.1 EXORDIO

Para el desarrollo de la investigación de campo se utilizarán las técnicas de recopilación de información a través de entrevistas a participantes voluntarios que utilizan tarjetas de crédito, el número de personas seleccionadas para responder a las entrevistas es de cincuenta, pertenecientes a ambos sexos, cuyas respuestas serán de acuerdo a las experiencias de los tarjetahabientes.

Las demás entrevistas se realizaron a personas que laboran en alguna de las instituciones que tiene relación directa con el tema de investigación, como lo son, Superintendencia del Sistema Financiero, Ejecutivo de ventas de tarjetas de crédito, a dos personas afectadas con cláusulas abusivas en relación a las tarjetas de crédito, y por otra parte, a tres profesionales de ciencias jurídicas con conocimiento el tema; el contenido de esta investigación muestra el comportamiento del tarjetahabiente, así como también el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago para la adquisición de bienes y servicios de consumo masivo, llegando a formar parte del presupuesto doméstico.

4.2 DISEÑO METODOLÓGICO.

Se entiende por diseño de la investigación al conjunto de procedimientos para dar respuesta al problema y alcanzar los objetivos de investigación. Es decir, que es la forma de organización y determinación de las estrategias y procedimientos que

permitirán la recolección de datos, su procesamiento, análisis e interpretación, con el propósito de dar respuesta a los problemas planteados.

En el presente trabajo de investigación se utilizó el método cualitativo, el cual es un instrumento de recolección de datos, que permite interpretar e indagar el problema planteado desde su fenómeno hasta como se da en la sociedad, partiendo de la idea que la realidad es múltiple y socialmente construida. A partir de esto, la investigación cualitativa sirvió para determinar el impacto que causa el uso de las tarjetas de crédito y la incorporación de las distintas cláusulas abusivas que se pueden dar al obtener dichas tarjetas, lo cual se vuelve una problemática para los usuarios que optan por adquirir estos servicios.

Para el desarrollo de la presente investigación, fue necesaria la realización de ciertos pasos que se relacionan con la metodología que se ha seleccionado, es así, pues como se establecerá el tipo y diseño de la misma, la determinación del universo y muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos.

Las fases y operaciones metodológicas son un conjunto de técnicas, por medio de las cuales se realiza la investigación. Los componentes de este proceso son los siguientes: la definición del tipo de estudio; elección de instrumentos y técnicas de recolección de datos; determinación del universo y la muestra de estudio; análisis y procesamiento de datos.

4.3 TIPO DE ESTUDIO.

Es fundamental determinar el tipo de estudio que se utilizó en el presente trabajo, siendo que la finalidad de toda investigación es la búsqueda de conocimientos en cuanto a la realidad, ya que es fundamental darles respuesta a las interrogantes planteadas y así poder incorporar al presente trabajo de investigación información veraz.

Para tal efecto en la presente investigación que lleva por nombre “Análisis de empleo de Cláusulas Abusivas en el Contrato de apertura de las Tarjetas de Crédito”, como anteriormente fue descrito se utilizó el método cualitativo. Este tipo de estudio es de carácter interpretativo y se realiza con grupos específicos de personas los cuales

tienen participación en todo el proceso de investigación y tiene como meta la transformación a la realidad.

Para el desarrollo de esta investigación de tipo cualitativa, se determinaron ciertos criterios los cuales consisten en registros narrativos, los cuales son las entrevistas, técnicas de aplicación a la investigación y confrontación de leyes que nos llevan a la búsqueda de la comprensión e interpretación de la problemática planteada.

Para la profundización e interpretación de la naturaleza del problema de investigación se opta por utilizar el tipo de investigación cualitativa, siendo esta la forma más adecuada para poder obtener mayor claridad y análisis, para poder dar a conocer la información sobre la cual se realizará el estudio.

4.4 RECOPIACIÓN DE DATOS.

Para la recolección de datos es necesario emplear técnicas e instrumentos que permiten conocer y analizar el problema de investigación con el fin de desarrollar los sistemas de información, dichos medios de recolección de datos pueden ser la entrevista, la encuesta, el cuestionario, la observación, entre otros.

La entrevista es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre dos personas, en donde un entrevistador es designado para preguntar y la persona entrevistada será la capacitada para responder. Se elabora una guía de preguntas de tipo abierta a las cuales son dirigidas a personas idóneas conocedoras del área, que en este caso son tres profesionales del área Civil y Mercantil, persona que labora en la Superintendencia del Sistema Financiero, persona encargada de emitir tarjetas de crédito, dos personas a las cuales se les realizó una práctica abusiva en relación a las tarjetas de crédito y a cincuenta participantes voluntarios que utilizan tarjetas de crédito; posteriormente se elaboró un análisis para estructurar las conclusiones y recomendaciones del tema de estudio.

4.4.1. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS UTILIZADO EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN.

Entrevista a profundidad

Este instrumento de recolección de datos es una técnica que consiste en la interacción verbal, inmediata y personal, entre ambas partes, es el caso que está inmerso un entrevistador y un entrevistado; este instrumento permite tener una perspectiva real del problema, debido a que con la interacción se conoce de forma específica y personal sobre los problemas que aqueja cada entrevistado, permite al que entrevista llevar un control conforme a la entrevista para poder guiarla de mejor forma para encontrar respuestas clara.

El sujeto entrevistado no puede ser cualquier persona, ya que se necesita de conocimientos especializados sobre a lo que al tema respecta, por lo que con su conocimiento empírico se logró satisfacer las interrogantes que se plantearon en base a sus experiencias, siendo este un instrumento idóneo para tener una entrevista efectiva.

En la entrevista a profundidad se utilizaron preguntas las cuales fueron previamente estandarizadas, además de ello se tomaron en cuenta los elementos principales que conforman una entrevista, los cuales son: identificación institucional, título, objetivo, indicación, lugar, fecha, hora, sexo del entrevistado, entrevistador/a y preguntas de contenido.

4.4.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Esta técnica le da la oportunidad al investigador de explicar el porqué del estudio, de esta forma organiza y sintetiza la información, así mismo, permite redirigir la entrevista en el caso que esta tome un rumbo equivocado por parte del entrevistado a la hora de entender la pregunta, ya que se le permite al investigador que aclare el sentido de esta para obtener la mejor respuesta.

Todo lo anterior, se realizó con el único objetivo de recolectar información de las personas que se entrevistaron, por ser estos los entes relacionados a los distintos ámbitos, permitiendo que la información sea abundante lo cual es de vital aporte de la

situación problemática que es el objeto de estudio, ya que las preguntas de tipo abierta permiten interpretar, analizar y comprender la recolección de datos.

Como siguiente procedimiento se realizaron matrices, las cuales están compuestas por las preguntas realizadas a los entrevistados, la respuesta de los mismos su respectiva categoría o evidencia y por ultimo pero no menos importante el criterio o análisis grupal. Por otra parte cabe mencionar, que la confiabilidad de los instrumentos utilizados se comprobó a medida que se realizó la recolección de datos.

4.5 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA.

Para la presente investigación es necesario determinar el tipo de población y muestra a utilizar.

4.5.1 POBLACIÓN O UNIVERSO.

Por lo consiguiente, se entiende que la población proviene del término latín “populatio”. En su uso más habitual, la palabra hace referencia al grupo formado por las personas que viven en un determinado lugar o incluso en el planeta en general. También permite referirse a los espacios y edificación de una localidad u otra división política, y a la acción y las consecuencias de poblar.

Para la presente investigación se tiene por población todos los habitantes de El Salvador.

4.5.2. MUESTRA.

Como muestra se entenderá que es una parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera representativa del total y que se toma o se separa de ella con ciertos métodos para someterla a estudios, análisis o experimentación. Así mismo, se puede entender como un conjunto de cosas, personas o datos elegidos al azar, que se consideran representativo al grupo al que pertenece y que se toman para estudiar o determinar las características del grupo.

La muestra seleccionada del todo o población fue la siguiente: tres profesionales del área Civil y Mercantil, persona que labora en la Superintendencia del Sistema Financiero, persona que labora en la Defensoría del Consumidor, persona encargada

de emitir tarjetas de crédito, dos personas a las cuales se les realizó una práctica abusiva en relación a las tarjetas de crédito y cincuenta participantes voluntarios que utilizan tarjetas de crédito.

4.6 ANÁLISIS Y PROCEDIMIENTO DE DATOS.

4.6.1 TRIANGULACIÓN DE DATOS.

En la triangulación se realiza el cruce de la información alcanzada en el proceso de la Investigación, en la cual se realizó un análisis tomando como base las interrogantes que se redactaron previamente en este capítulo. Primordialmente se determina el material conceptual el cual será utilizado en la investigación seguida de los tipos de técnicas que serán empleadas para la aplicación del contexto del tema seleccionado y el material a disposición. Esta triangulación se realizará a través de datos obtenidos en las entrevistas y el análisis grupal de la investigación.

Para una triangulación efectiva es necesario tener diversas fuentes de información y métodos para la recolección de datos, la investigación cualitativa posee una mayor riqueza, amplitud y profundidad en los datos, y si estos provienen de diferentes actores del proceso, distinta fuente y a utilizar una mayor forma de recolección de datos.

El vaciado de datos se realizará, tomando de base las grabaciones y anotaciones las cuales han sido producto de las entrevistas y sesiones realizadas, luego se transcribirá la información recolectada a las matrices respectivas.

4.7 RESULTADOS ESPERADOS.

En la investigación que lleva por título “Análisis de empleo de Cláusulas Abusivas en el Contrato de Apertura de las Tarjetas de Crédito”, se pretende lo siguiente:

- Se determinó el cumplimiento o no de las distintas Legislaciones que se ven inmersas en el tema.
- Se dio a conocer si las Instituciones realizan un buen trabajo en cuanto a cláusulas abusivas en tarjetas de crédito se refiere.
- Se verifica el nivel de conocimiento acerca del problema planteado.

4.7.1 PREGUNTAS A REALIZAR A TRAVÉS DE ENTREVISTAS.

- A. ENTREVISTA A CINCUENTA PARTICIPANTES VOLUNTARIOS QUE UTILIZAN TARJETAS DE CRÉDITO.
- B. ENTREVISTA A TRES PROFESIONALES EN CIENCIAS JURÍDICAS CON CONOCIMIENTO DEL TEMA.
- C. ENTREVISTA A PERSONA QUE LABORA EN LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO.
- D. ENTREVISTA A PERSONA ENCARGADA DE EMITIR TARJETAS DE CRÉDITO.
- E. ENTREVISTA A DOS PERSONAS A LAS CUALES SE LES REALIZÓ UNA PRÁCTICA ABUSIVA EN RELACIÓN A LAS TARJETAS DE CRÉDITO.
- A) GUÍA DE PREGUNTAS PARA ENTREVISTA REALIZADA A REPRESENTANTE DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO.**
 - 1. A su criterio, ¿Considera que el contrato de apertura de crédito, las cláusulas que están consignadas en el mismo, son potencialmente abusivas para los tarjetahabientes?
 - 2. ¿Será posible que dentro de los contratos de apertura de crédito, se incorporen cláusulas abusivas?
 - 3. Considerando que algunas cláusulas son potencialmente abusivas para los tarjetahabientes, ¿Con qué mecanismos cuenta la Superintendencia del Sistema Financiero, para ayudar a controlar esta problemática?
 - 4. A su criterio, ¿Cree usted que es efectiva la supervisión del Estado mediante la Superintendencia del Sistema Financiero sobre la actividad bancaria, referente a las tarjetas de crédito y las cláusulas abusivas?
 - 5. Según la ley, las instituciones financieras deben presentar un modelo del contrato de apertura, ¿Qué sucede si se han hecho observaciones, por parte del Superintendencia del Sistema Financiero a una cláusula que se ha considerado abusiva y se presenta nuevamente con la misma cláusula pero redactada de diferente forma?

B) GUÍA DE PREGUNTAS PARA ENTREVISTA REALIZADA A PERSONAS QUE UTILIZAN TARJETAS DE CRÉDITO.

La investigación que se está realizando es con fines didácticos que pretende conocer sobre el manejo del dinero plástico y sus productos relacionados en el sistema financiero, por lo que solicitamos su colaboración para lograr los objetivos. Todos los datos proporcionados serán manejados confidencialmente.

Indicación: Solamente debe seleccionarse una opción.

1. Sexo:

a) Masculino	<input type="checkbox"/>	b) Femenino	<input type="checkbox"/>
--------------	--------------------------	-------------	--------------------------

2. Edad:

a) Menor de 25 años	<input type="checkbox"/>	b) Entre 26 y 35 años	<input type="checkbox"/>
c) Entre 36 y 50 años	<input type="checkbox"/>	d) 51 o más años	<input type="checkbox"/>

3. Sector Económico:

a) Servicio	<input type="checkbox"/>	b) Comercio	<input type="checkbox"/>
c) Agrícola	<input type="checkbox"/>	d) Industria	<input type="checkbox"/>
e) Gobierno	<input type="checkbox"/>		

4. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar?

a) Menos de 12 meses	<input type="checkbox"/>	b) Entre 12 y 18 meses	<input type="checkbox"/>
c) Entre 18 a 24 meses	<input type="checkbox"/>	d) Más de 24 meses	<input type="checkbox"/>

5. ¿Usted posee tarjetas de crédito?

a) Si	<input type="checkbox"/>	b) No	<input type="checkbox"/>
-------	--------------------------	-------	--------------------------

6. ¿Cuál es su experiencia crediticia?

a) Menos de 1 año	<input type="checkbox"/>	b) Entre 1 a 2 años	<input type="checkbox"/>
c) Entre 2 a 3 años	<input type="checkbox"/>	d) Más de 3 años	<input type="checkbox"/>

7. ¿Cuánto es su nivel de ingreso mensual?

a) Menos de \$500		b) Entre \$500 y \$1,000	
c) Entre \$1,000 y \$1,500		d) Más de \$1,500	

8. ¿Qué porcentaje de sus ingresos mensuales son destinados para gasto de vida: alimentación, vestimenta, colegiatura, etc.?

a) Menos del 20%		b) Entre 20% y 40%	
c) Entre 40% y 60%		d) Entre 60% y 80%	
e) Más de 80%			

9. ¿Posee créditos personales, vehículo, estudio, hipotecario u otros vigentes?

a) Si		b) No	
-------	--	-------	--

10. ¿Qué porcentaje de sus ingresos mensuales está destinado a pagar sus cuotas de préstamos y/o tarjetas de crédito?

a) Menos del 20%		b) Entre 20% y 40%	
c) Entre 40% y 60%		d) Entre 60% y 80%	
e) Más de 80%			

11. ¿Cuántas tarjetas de crédito posee activas?

a) 1		b) 2		c) 3		d) 4 o más	
------	--	------	--	------	--	------------	--

Para contestar a las siguientes preguntas, piense en su tarjeta de crédito que posee mayor uso a la fecha.

12. Al solicitar la tarjeta de crédito ¿Sé le informo debidamente sobre el producto que estaba adquiriendo?

a) Si		b) No	
-------	--	-------	--

13. ¿Cuál es la institución bancaria o financiera emisora de la tarjeta de crédito?

a) AGRÍCOLA		b) CUSCATLÁN	
c) DAVIVIENDA		d) SCOTIABANK	
e) PROMERICA		f) CREDOMATIC	g) Otra: <input type="text"/>

14. ¿Cuál es su límite de crédito vigente?

a) Menos de \$500		b) Entre \$500 y \$1,000	
c) Entre \$1,000 y \$1,500		d) Más de \$1,500	

15. ¿Por algún motivo (servicio, fuera del país, inconformidad en los cargos, etc.) el último año se le ha vencido su pago mínimo?

a) Si		b) No	
-------	--	-------	--

16. ¿Por qué seleccionó esta tarjeta de crédito?

a) Prestigio		b) Tramite Fácil	
c) Límite de Crédito		d) Tasa de Interés	
e) Acumulación de Puntos		f) Promoción	g) Plazo <input type="text"/>

17. ¿Qué porcentaje de su límite de crédito usted utiliza para compras y retiros de efectivo de su tarjeta de crédito?

a) Menos de 25%		b) Entre 25% y 50%	
c) Entre 50% v 75%		d) Más de 75%	

18. ¿Usted paga de contado su tarjeta de crédito?

a) Si		b) No	
-------	--	-------	--

19. ¿Cuántas veces utiliza su tarjeta de crédito durante el mes?

a) 1		b) 2		c) 3		d) 4	
e) 5		f) 6		g) 7		h) Más	

20. ¿Cuánto gasta mensualmente con su tarjeta de crédito?

a) Menos de \$250		b) Entre \$250 y \$500			
c) Entre \$500 y \$750		d) Entre \$750 y \$1000			
e) Entre \$1,000 y \$1,250		f) Entre \$1,250 y \$1,500		g) Más de \$1,500	

21. ¿Cuál de los siguientes rubros es de su mayor preferencia para utilizar la tarjeta de crédito?

a) Supermercados		b) Gasolineras	
c) Restaurantes		d) Almacenes	
e) Servicios Básicos			

22. ¿Por algún motivo (servicio, fuera del país, inconformidad en los cargos, etc.) el último año se ha sobregirado en su tarjeta de crédito?

a) Si		b) No	
-------	--	-------	--

23. ¿De acuerdo a su capacidad de pago estaría dispuesto adquirir una nueva tarjeta de crédito?

a) Si		b) No	
-------	--	-------	--

24. ¿Considera usted que las tarjetas de crédito le ayuda a solucionar su sistema de vida?

a) Si		b) No	
-------	--	-------	--

C) GUÍA DE PREGUNTAS PARA ENTREVISTA REALIZADA A PROFESIONAL EN CIENCIAS JURÍDICAS CON CONOCIMIENTO DEL TEMA.

1. ¿Considera usted que las tarjetas de crédito aportan un beneficio al usuario?
2. Entre los beneficios más importantes que brinda una tarjeta de crédito hacia el usuario ¿Cuál considera usted que sería una de ellas?
3. ¿Considera usted que el usuario se encuentra en una desventaja contractual en los contratos de adhesión de las tarjetas de crédito?
4. ¿Cree usted que dentro de los contratos de adhesión van insertas cláusulas abusivas por parte de la entidad financiera?
5. ¿Cuál sería una de las ventajas de usar una tarjeta de crédito según su criterio?
6. ¿Conoce usted alguna cláusula abusiva impuesta al usuario por la emisora de tarjetas de crédito?
7. ¿Ha tenido usted alguna experiencia por este tipo de abusos de cláusulas en estos contratos de adhesión que se utilizan para emitir tarjetas crédito?
8. ¿Qué desventajas encuentra usted en el uso de las tarjetas de crédito?
9. ¿Por qué considera usted que se dan este tipo de abusos en los contratos de apertura de crédito?

D) GUÍA DE PREGUNTAS PARA ENTREVISTA REALIZADA A EJECUTIVO DE VENTAS DE TARJETAS DE CRÉDITO.

1. A su criterio ¿Cuál es la tarjeta que mejor se acomoda a la economía de los salvadoreños?
2. ¿Cuál sería la tarjeta de crédito que tiene las mejores prestaciones en el mercado?
3. En el tiempo de su trabajo ¿se ha enterado de algún caso de cláusulas abusivas que un tarjetahabiente se ha quejado?
4. Usted como ejecutivo de venta ¿Cuál es la tarjeta que el banco trata de colocar más en el mercado y por qué?
5. ¿Usted posee una tarjeta de crédito que le haya facilitado el banco?
6. ¿Cuál es la tasa de intereses que actualmente cobra el banco en el que usted labora?

7. ¿Cuál es el porcentaje que adquiere usted por cada tarjeta de crédito que vende?

E) GUÍA DE PREGUNTAS PARA ENTREVISTA REALIZADA A PERSONA A LA CUAL SE LE REALIZÓ UNA PRÁCTICA ABUSIVA, RESPECTO A TARJETAS DE CRÉDITO.

1. ¿Actualmente usted utiliza tarjetas de crédito?
2. ¿Cuál es su experiencia con las tarjetas de crédito?
3. ¿Cuál fue su motivación cuando adquirió una tarjeta de crédito?
4. ¿Recibió usted, detenidamente explicación de cada una de las cláusulas del contrato o formulario de la tarjeta de crédito?
5. ¿Qué repercusiones económicas le ocasiono usar las tarjetas de crédito?
6. ¿A qué institución acudió para que le resolvieran el problema con las tarjetas de crédito?
7. ¿Con qué frecuencia utilizaba su tarjeta de crédito?
8. A su criterio ¿Considera que las tarjetas de crédito son beneficiosas en la vida de los Salvadoreños?

4.7.2 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.

En la investigación se detalló la triangulación de los datos, los cuales tratan sobre el tema de “Análisis de empleo de cláusulas abusivas en el contrato de apertura de las tarjetas de crédito”, la cual se llevó a cabo a nivel de todo el país, para la obtención de estos datos se entrevistarán a:

1. Tres profesionales del Área Civil y Mercantil.
2. Persona que labora en la Superintendencia del Sistema Financiero.
3. Persona encargada de emitir tarjetas de crédito.
4. Dos personas a las cuales se les realizó una práctica abusiva en relación a las tarjetas de crédito.
5. Cincuenta participantes voluntarios que utilizan tarjetas de crédito.

Por consiguiente se mostraran las matrices en las que se realizó en el vaciado de la información recolectada en la presente investigación, en cada matriz se detalla la pregunta que se le realizará a las personas entrevistadas, categorización y así mismo un análisis grupal en cuanto a cada una de las respuestas.

4.7.3 MATRIZ DE RESPUESTAS EN LAS ENTREVISTAS.

Cada matriz de respuestas se realizará conforme a los resultados obtenidos en las entrevistas, se vaciará la información de cada entrevista en base a los objetivos y preguntas que están expuestos en la presente investigación, la matriz es un cuadro en el cual podemos encontrar pregunta, respuesta, categoría o evidencia, teniendo estas bases dadas en las entrevistas, permitió al grupo de estudio realizar un análisis grupal en base a las respuestas dadas por cada entrevistado.

CAPÍTULO V

VACIADO DE

DATOS.

ANÁLISIS DE GUÍA DE PREGUNTAS PARA ENTREVISTA REALIZADA A REPRESENTANTE DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO.

N°	Pregunta	Respuesta	Análisis	Base Legal
1	A su criterio, ¿Considera que el contrato de apertura de crédito, las cláusulas que están consignadas en el mismo, son potencialmente abusivas para los tarjeta habientes?	No, ya que, las operaciones que se realicen por medio de contratos de adhesión, que para el presente caso será el de las tarjetas de crédito, deberán presentarse previamente para su revisión y depósito ante la Superintendencia del Sistema Financiero, quien analiza su contenido en conjunto con la Defensoría del Consumidor y ambas Instituciones velan porque las cláusulas contenidas en el mismo estén conforme a la ley.	Se denota que existen los filtros necesarios para que los contratos de adhesión que son utilizados para la contratación de tarjetas de crédito, eviten la existencia de cláusulas abusivas en dichos contratos.	Artículo 56 literal I) de la Ley de Bancos, Art. 17 de la Ley de Protección al Consumidor.
N°	Pregunta	Respuesta	Análisis	Base Legal
2	¿Será posible que, dentro de los contratos de	No, ya que la Superintendencia del Sistema Financiero además de velar porque los contratos depositados	Una vez depositado el contrato que ya ha sido revisado y depurado de aquellas cláusulas	Artículo 22 de la Ley de Protección al Consumidor y

	apertura de crédito, se incorporen cláusulas abusivas?	cumplan con lo establecido en la ley de bancos y demás normativa aplicable; se determina que los contratos de adhesión y sus anexos, no deben contener ninguna cláusula abusiva; por lo que al momento en que los bancos depositan los formularios en esta Superintendencia, en la revisión previa que se hace de los modelos en conjunto con la Defensoría del Consumidor, se verifica que los mismos cumplan lo correspondiente a los derechos del consumidor, haciendo las observaciones pertinentes en caso de que lo incumplan.	que se consideraron abusivas, si las entidades financieras usan otro, tipo de cobros o cláusulas que no están estipuladas en el contrato entonces quedan sujetos a sanción, incluso hasta sacarlos del mercado porque están comercializando sobre un documento que no ha sido depositado.	artículo 22 del reglamento de dicha Ley y artículo 17 de la Ley de Protección al Consumidor.
N°	Pregunta	Respuesta	Análisis	Base Legal
3	Considerando que algunas cláusulas son potencialmente	Cuando se presente para su depósito a esta Superintendencia, contratos con cláusulas contrarias a	De la respuesta se puede determinar que la revisión se hace de manera conjunta con la	El artículo 56 literal I) de la Ley de Bancos, Art. 22 de la Ley de

	<p>abusivas para los tarjetahabientes, ¿Con qué mecanismos cuenta la Superintendencia del Sistema Financiero, para ayudar a controlar esta problemática?</p>	<p>la ley o abusivas, se les requerirá que en un plazo de 30 días hábiles realicen los cambios a las cláusulas que se opongan a la legislación o cuando se consideren violatorias a los derechos del cliente, en tal sentido, los formularios estarán a disposición de los consumidores, quienes tendrán derecho a conocerlos antes de suscribirlos; y la Defensoría del Consumidor podrá proceder al retiro de los mismos cuando determine que éstos contienen cláusulas abusivas, siguiendo el procedimiento correspondiente.</p>	<p>Defensoría del Consumidor la superintendencia del sistema financiero y que en estas entidades existen plazos para hacerlo y para poder darle una respuesta a las entidades financieras y comunicarle las observaciones si existieren, y realizar la aprobación y se deposita el contrato. Y como bien lo manifestó el entrevistado él tiene que saber a lo que se está sujetando con dicho contrato ya que está en su derecho a conocer bien del mismo ya que esta por firmar para obtener una tarjeta de crédito y poder conocer más sobre los derechos que tiene y a qué condiciones esta por adherirse para obtener un crédito y hacer uso del mismo.</p>	<p>Protección al Consumidor y el 12 de su respectivo Reglamento.</p>
--	--	---	---	--

N°	Pregunta	Respuesta	Análisis	Base Legal
4	A su criterio, ¿Cree usted que es efectiva la supervisión del Estado mediante la Superintendencia del Sistema Financiero sobre la actividad bancaria, referente a las tarjetas de crédito y las cláusulas abusivas?	Si, la supervisión que realiza la Superintendencia del Sistema Financiero es efectiva para regular que las contrataciones que realicen los consumidores con los bancos se hagan bajo contratos previamente depositados en dicho Organismo de Control, y que cumplan todos los requisitos de ley, lo cual es verificado en revisión previa que se hace de los modelos de contrato, en revisión conjunta con la Defensoría del Consumidor. Además, se vela porque los Bancos cumplan con su función y operaciones de acuerdo a la ley y normativa vigente.	A pesar de los esfuerzo que hace el Estado por supervisar a través de la Superintendencia del Sistema Financiero y la Defensoría del consumidor sobre la no incorporación de cláusulas abusivas en el contrato de adhesión que se utiliza para la adquisición de una tarjeta de crédito, existen casos donde los tarjeta habientes se quejan porque las instituciones financieras hacen la incorporación de cláusulas que a simple vista no son abusivas pero que posteriormente de haberse celebrado el contrato de apertura a crédito salen a la luz como lo son los cobros de intereses moratorios elevados, cobro de membresía, etc.	Art. 151 y 152 de la Ley de Protección al Consumidor.

N°	Pregunta	Respuesta	Análisis	Base Legal
5	Según la ley, las instituciones financieras deben presentar un modelo del contrato de apertura, ¿Qué sucede si se han hecho observaciones, por parte del Superintendencia del Sistema Financiero a una cláusula que se ha considerado abusiva y se presenta nuevamente con la misma cláusula pero redactada de diferente forma?	Como se mencionó anteriormente, se establece un procedimiento a seguir, pero además la Ley de Protección al Consumidor establece el procedimiento de revisión de los modelos de contrato a ser utilizados por la Entidades Bancarias, y en caso de que dichos modelos no cumplan con las exigencias advertidas en la revisión conjunta que se hace entre la Superintendencia del Sistema Financiero y la Defensoría del Consumidor, el modelo objeto de análisis no es depositado en la Superintendencia y por lo tanto el mismo no puede ser utilizado por la Entidad Bancaria, cabe mencionar que somos minuciosos al estudiar este tipo de contratos.	Según lo expresado por la persona entrevistada es que aunque las cláusulas se encuentren redactadas de distinta manera pero el contenido sigue siendo el mismo, siempre logran identificar que el contenido es similar y según manifiesta son minuciosos al realizar la revisión, incluso los literales las respuestas apuntan que la revisión, es el principal motivo de realizar un estudio tan profundo de los contratos al parecer es por razones de prestigio de la Superintendencia, porque si ya quedó depositado en dicha institución, es porque se debe de hacer un trabajo bien hecho y aunque el contenido sea engorroso no se puede decir que	Artículo 56 literal I) de la Ley de Bancos, Artículo 22 de la Ley de Protección al Consumidor y artículo 22 del reglamento de dicha Ley y artículo 17 de la Ley de Protección al Consumidor.

			<p>quede así sin revisarlo, al parecer siempre hacen un estudio exhaustivo para determinar aquellas cláusulas que puedan ser abusivas por ello el mecanismo de control que existe actualmente es efectivo.</p>	
--	--	--	--	--

GUÍA DE PREGUNTAS PARA ENTREVISTA REALIZADA A PERSONAS QUE UTILIZAN TARJETAS DE CRÉDITO.

N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
1	¿Sexo?	A) Masculino.	25 personas.	Las entrevistas fueron realizadas a igual número de personas de sexo femenino y masculino.
		B) Femenino.	25 personas.	
N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
2	¿Edad?	A) Menor de 25 años	6	La edad de las personas que utilizan más las tarjetas ronda entre los 26 años a 50 años, debido a la responsabilidad que con las que cuentan, sean estos gastos en alimentación, la situación económica en la
		B) Entre 26 y 35 años	18	
		C) Entre 36 y 50 años	17	

N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
		D) 51 o más años	9	que se encuentran, entre otros aspectos.
3	¿Sector económico?	A) Servicio	10	El sector económico que utiliza más las tarjetas de crédito son las personas que laboran en el gobierno, estando por debajo las personas que se dedican al comercio e industria y las personas que menos las utilizan son las del sector agrícola.
		B) Comercio	11	
		C) Agrícola	1	
		D) Industria	7	
		E) Gobierno	20	
N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
4	¿Cuánto tiempo tiene de laborar?	A) Menos de 12 meses	4	De acuerdo al tiempo de laborar de la persona, así es como puede adquirir una tarjeta de crédito, siendo este un requisito para poder adquirir una.
		B) Entre 12 y 18 meses	7	
		C) Entre 18 y 24 meses	6	
		D) Más de 24 meses	33	
N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
5	¿Usted posee tarjetas de crédito?	A) Si	48	Basándonos en el tema de investigación que es referente a las tarjetas de crédito, se tiene que 48 de 50 de los entrevistados posee tarjetas de crédito, lo cual es de suma importancia para la obtención de resultados.
		B) No	2	

N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
6	¿Cuál es su experiencia crediticia?	A) Menos de un año	4	La experiencia crediticia de los usuarios es de más de 3 años en su mayoría, siendo importante por si en el futuro quieren optar por un crédito mayor o una tarjeta con más beneficios.
		B) Entre 1 a 2 años	13	
		C) Entre 2 a 3 años	6	
		D) Más de 3 años	26	
N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
7	¿Cuánto es su nivel de ingreso mensual?	A) Menos de \$500	12	El ingreso mensual mayor entre los tarjeta habientes es entre \$500 y \$1,000, ya que al querer adquirir una tarjeta de crédito es un requisito fundamental el nivel de ingreso con el que cuentan mensualmente.
		B) Entre \$500 y \$1,000	25	
		C) Entre \$1,000 y \$1,500	9	
		D) Más de \$1,500	4	
N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
8	¿Qué porcentaje de ingresos mensuales son destinados para gasto de vida: alimentación?	A) Menos del 20%	1	El porcentaje mayor destinado para alimentación es entre 20% y 60% en los usuarios, teniendo en cuenta que tienen que administrar su presupuesto con otros gastos diferentes que tienen que solventar.
		B) Entre 20% y 40%	18	
		C) Entre 40% y 60%	17	
		D) Entre 60% y 80%	10	
		E) Más de 80%	4	

N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
9	¿Posee créditos personales, vehículo, estudio, hipotecario u otros vigentes?	A) Si	34	Se tiene con esta pregunta, que 34 de 50 participantes posee créditos personales, vehículo, estudio, hipotecario, entre otros.
		B) No	16	
N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
10	¿Qué porcentaje de sus ingresos mensuales está destinado a pagar sus cuotas de préstamos y/o tarjetas de crédito?	A) Menos del 20%	16	El porcentaje de los ingresos de los usuarios designado a pagar sus cuotas de préstamos o tarjetas de crédito esta entre el 20% y 40%, siendo este poco, ya que los va endeudando más porque los intereses por pagar son más.
		B) Entre 20% y 40%	25	
		C) Entre 40% y 60%	6	
		D) Entre 60% y 80%	0	
		E) Más de 80%	0	
N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
11	¿Cuántas tarjetas de crédito posee activas?	A) 1	22	De acuerdo a los entrevistados, la mayor parte de ellos solo poseen activas 1 tarjeta de crédito, volviéndose positivo porque les permite hacer sus pagos puntuales.
		B) 2	15	
		C) 3	10	
		D) 4 o mas	1	

N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
12	Al solicitar la tarjeta de crédito ¿Se le informo sobre el producto que estaba adquiriendo?	A) Si	31	En cuanto a la información sobre la tarjeta de crédito, que se estaba adquiriendo, a la mayoría de ellos si se les informó sobre la tarjeta la cual tenían intenciones de adquirir, es decir, que dicha información si es proporcionada a la hora de llevar a cabo la contratación.
		B) No	18	
N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
13	¿Cuál es la institución bancaria o financiera emisora de la tarjeta de crédito?	A) AGRÍCOLA	17	De acuerdo a las entrevistas, las personas poseen más tarjetas de crédito emitidas por el banco Agrícola, estando por encima de otros bancos, por su trámite fácil en su adquisición y las promociones que ofrecen a sus clientes.
		B) DAVIVIENDA	6	
		C) CUSCATLÁN	3	
		D) SCOTIABANK	8	
		E) PROMERICA	2	
		F) CREDOMATIC	11	
		G) OTRA	2	
N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
14	¿Cuál es su límite de crédito vigente?	A) Menos de \$500	15	El límite de crédito de la mayor parte de los participantes, es de \$500 y \$1,000, siendo este límite moderado, ya que es de acuerdo al salario o ingresos mensuales de ellos, el requisito para que
		B) Entre \$500 y \$1,000	20	
		C) Entre \$1,000 y \$1,500	9	
		D) Más de \$1,500	5	

N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
				les apruebe su límite de crédito respectivo y tipo de tarjeta.
15	¿Por algún motivo (servicio, fuera del país, incomodidad en los cargos, etc.) el último año se le ha vencido su pago mínimo?	A) Si	19	De acuerdo a los resultados se obtuvo que los usuarios están pendientes de sus fechas pago de las tarjetas de crédito, teniendo ordenas sus cuentas por pagar.
		B) No	30	
N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
16	¿Por qué seleccionó esta tarjeta de crédito?	A) Prestigio	5	El uso de las tarjetas de crédito se debe a que se obtienen por medio de un trámite fácil para adquirirlas y de acuerdo al banco donde las adquieran así son las promociones con las que se pueden beneficiar y ahorrarse un poco en sus compras o pagos.
		B) Tramite fácil	12	
		C) Límite de crédito	4	
		D) Tasa de interés	7	
		E) Acumulación de puntos	7	
		F) Promoción	12	
		G) plazo	2	

N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
17	¿Qué porcentaje de su límite de crédito usted utiliza para compras y retiros de efectivo de su tarjeta de crédito?	A) Menos de 25%	17	Al conocer resultados de los entrevistados, se tiene que son menos del 50% los usuarios que utilizan las tarjetas de crédito para realizar retiros y compras.
		B) Entre 25% y 50%	25	
		C) Entre 50% y 75%	6	
		D) Más de 75%	0	
N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
18	¿Usted paga de contado sus tarjeta de crédito?	A) Si	32	Entre los participantes la mayor cantidad de ellos pagan su tarjeta de crédito al contado, por lo que se evitan problemas y más endeudamiento.
		B) No	17	
N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
19	¿Cuántas veces utiliza su tarjeta de crédito durante el mes?	A) 1	1	La utilización de las tarjetas de crédito durante el mes en los tarjeta habientes es poco frecuente, debido a que entre más la utilicen será más dificultoso poderlas pagar y se evitan tener más deudas con elevados intereses.
		B) 2	10	
		C) 3	13	
		D) 4	11	
		E) 5	6	

		F) 6	6	
		G) 7	0	
		H) Mas	1	
N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
20	¿Cuánto gasta mensualmente con su tarjeta de crédito?	A) Más de \$250	30	La cantidad que gastan mensualmente los usuarios con tarjetas de crédito, es de \$250 y menor a los \$500, favoreciéndoles a la hora de pagar porque no son gastos no tan elevados que pueden solventarlos más rápido.
		B) Entre \$250 y \$500	15	
		C) Entre \$500 y \$750	3	
		D) Entre \$750 y \$1,000	1	
		E) Entre \$1,000 y \$1,250	0	
		F) Entre \$1,250 y \$1,500	0	
		G) Más de \$1,500	0	
N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
21	¿Cuál de los siguientes rubros es de su mayor	A) Supermercados	25	Al realizar esta pregunta, denotamos que es en los supermercados donde se da la utilización de las tarjetas de crédito ya que 25 de 50 las utilizan en
		B) Gasolineras	7	
		C) Restaurantes	4	

	preferencia para utilizar la tarjeta de crédito?	D) Almacenes	2	dicho lugar, por lo que entendemos que la utilización de estas tarjetas es para cubrir las necesidades primordiales de las personas.
		E) Servicios Básicos	11	
N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
22	¿Por algún motivo (Servicio, fuera del país, inconformidad en los cargos, etc.), el último año se ha sobregirado en su tarjeta de crédito?	A) Si	10	Los usuarios no suelen sobregirar sus tarjetas de crédito, no siendo esto una problemática que los afecta.
		B) No	39	
N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
23	¿De acuerdo a su capacidad de pago estaría dispuesto adquirir una nueva tarjeta de crédito?	A) Si	10	Analizando el resultado, se tiene que las personas solo necesitan una tarjeta de crédito para efectuar compras de pagos o servicios que son necesarios, porque entre más tarjetas de crédito posean sus gastos pueden llegar a ser mayores a lo que ganan.
		B) No	39	

N°	Pregunta	Respuesta	Resultado	Análisis
24	¿Considera usted que las tarjetas de crédito le ayuda a solucionar su sistema de vida?	A) Si	25	Entre los usuarios de tarjetas de crédito, se concluye que para 25 de ellos las tarjetas de crédito si les ayuda a solucionar su sistema de vida, ya que cuentan con dinero extra al de su salario para poder solventar sus necesidades básicas y para los otros 25 entrevistados solo es una manera más fácil de poder realizar compras o pagar servicios, por lo que no son indispensables dichas tarjetas para ellos.
		B) No	25	

GUÍA DE PREGUNTAS PARA ENTREVISTA REALIZADA A PROFESIONAL EN CIENCIAS JURÍDICAS CON CONOCIMIENTO DEL TEMA.

N°	Pregunta	Entrevistado n° 1.	Entrevistado n°2.	Entrevistado n°3.	Análisis
1	¿Considera usted que las tarjetas de crédito aportan un beneficio al usuario?	Si, en el aspecto de seguridad porque no se porta el efectivo en la calle, porque si sucede un robo solo sería la tarjeta mientras el efectivo lo conserva	Si otorgan un beneficio al usuario, primero que nada porque como documento facilita lo que es la realización de pagos, compras en la gran mayoría de establecimientos formales del país, sin la	Sí, es una forma de manejar dinero sin andar efectivo. Dependiendo del crédito de la misma pueda tener, así se harán las compras	Se puede ver que para las personas entrevistadas el beneficio de una tarjeta de crédito es positiva por diferentes motivos

		posteriormente se reporta la tarjeta como robada y la cancelan.	necesidad de portar dinero en efectivo y por la misma situación delictiva que se ve en El Salvador.	que realizan.	una de ellas es que no es necesario portar dinero en efectivo para poder adquirir algún artículo a la hora de comprar.
N°	Pregunta	Entrevistado n° 1.	Entrevistado n°2.	Entrevistado n°3.	Análisis
2	Entre los beneficios más importantes que brinda una tarjeta de crédito hacia el usuario ¿Cuál considera usted que sería una de ellas?	El crédito, beneficio de poder pagar después. El mayor beneficio es que si se compra algo de cantidad grande no se porte la gran cantidad de dinero en efectivo.	Las tarjetas de crédito tienen un periodo de gracia que consiste en que si cualquier usuario hace uso de su tarjeta de crédito y paga de contado entonces no paga ningún tipo de interés,	El hecho de poder contar con dinero no en efectivo, sino en dinero plástico, esto también cuando se realizan viajes al exterior en los diferentes controles migratorios establece los montos de dinero que puede ingresar.	Uno de los beneficios que brinda una tarjeta de crédito como se puede ver es la de poder pagar hasta después de haber adquirido el artículo y no en el momento que se lo entregan.

N°	Pregunta	Entrevistado n° 1.	Entrevistado n°2.	Entrevistado n°3.	Análisis
3	¿Considera usted que el usuario se encuentra en una desventaja contractual en los contratos de adhesión de las tarjetas de crédito?	Si hay desventaja, desde el punto de vista de la necesidad, porque el banco establece las obligaciones, las cláusulas y condiciones del contrato.	Depende del manejo que se le haga a la tarjeta de crédito puede ser una ventaja o una desventaja, ya que hay muchos ciudadanos que por falta de cultura, por falta de información o por no tener control de sus ingresos gasta más de lo que puede ganar ya que intereses ordinarios más intereses moratorios hacen una deuda aún más grande que no se puede pagar.	Se plantean dos situaciones: Una es que aquella persona que es acuciosa y lee detenidamente el contrato y si considera que las condiciones son favorables. Y dos el de las personas que simplemente no revisa el contrato y acepta las condiciones.	La desventaja que es más notoria es la que en el momento de adquirir la tarjeta de crédito en el contrato la entidad financiera pone las condiciones, cláusulas y las obligaciones y el usuario tiene que adherirse a ellas si está interesado en adquirir la tarjeta de crédito.
N°	Pregunta	Entrevistado n° 1.	Entrevistado n°2.	Entrevistado n°3.	Análisis
4	¿Cree usted que dentro de	Se tiene que tener el contrato a la mano para	En teoría actualmente la Defensoría de Protección al	Este es un contrato bilateral ya que se	Se debe de analizar y revisar bien el

	los contratos de adhesión van insertas cláusulas abusivas por parte de la entidad financiera?	verificar si existe alguna cláusula abusiva en él.	Consumidor se supone que es un filtro para todos estos tipos de contratos ya que las entidades financieras le envían a la Defensoría o tienen por ley enviar todos los formatos que utilizan, más si son contratos en masas, la Defensoría de protección al Consumidor tiene la obligación de revisar que el contrato no lleve cláusulas abusivas	somete al acreditado como el banco que la emite por lo tanto no obstante que hay sometimiento expreso estos le aplican en los abusos aunque en algunas ocasiones aparecen cobros de servicios que no estaban ofertados en el contrato.	contrato para poder saber si hay alguna cláusula abusiva, pero también existen entidades que puede verificar el que exista alguna cláusula abusiva en el contrato nos referimos a la Defensoría de Protección al Consumidor como un filtro para poder realizar el debido estudio del contrato
N°	Pregunta	Entrevistado n° 1.	Entrevistado n°2.	Entrevistado n°3.	Análisis
5	¿Cuál sería una de las ventajas de usar una	Dinero plástico portándose sin ningún problema. Seguridad en la calle	Un beneficio son los llamados puntos o millas acumulan puntos para vuelos y lejos de generarle un beneficio directo	Dependiendo de la clase de tarjeta ya que la misma puede ser utilizada no solo	Se puede ver que la mayor ventaja de una tarjeta de crédito es que no

	tarjeta de crédito según su criterio?	posibilidad de comprar al crédito (fiado de tienda)	al banco lo que hace es que al usuario por todos esos puntos que tiene puede canjearlos por dinero en efectivo, vales en establecimientos o hasta boletos aéreos.	en el lugar de emisión sino que también fuera del país.	se debe de portar en efectivo el dinero en grandes cantidades sino que es más efectivo en dinero plástico (tarjeta) esto beneficia al usuario de andar más seguro el dinero, también que se puede comprar y pagar después.
N°	Pregunta	Entrevistado n° 1.	Entrevistado n°2.	Entrevistado n°3.	Análisis
6	¿Conoce usted alguna cláusula abusiva impuesta al usuario por la emisora de	El seguro que agregan sin dar el consentimiento, también cuando se ponen cargos de automáticos de servicios extras que	En una forma genérica podría mencionarse el cobro de los intereses más allá de lo legalmente estipulado, mas ahora con la Ley Contra la Usura, donde las entidades financieras están respetando	Si, cuando el banco central de reserva hace variaciones en los intereses monetarios, como así mismo se fijan en los respectivos	Existe diferentes cláusulas abusivas impuestas por las entidades financieras con la misma finalidad, de poder adquirir más

	tarjetas de crédito?	ellos ofrecen.	lo estipulado por el Banco Central de Reserva, otra clausula aunque en nuestro país no se ha calificado como tal pero según Jurisprudencia Europea que la Defensoría de Protección al Consumidor.	bancos el usuario no tiene conocimiento del mismo.	dinero por medio de los montos exagerados y sin consentimiento del usuario el más común es por un servicio no prestado hacia el usuario por parte de la entidad financiera.
N°	Pregunta	Entrevistado n° 1.	Entrevistado n°2.	Entrevistado n°3.	Análisis
7	¿Ha tenido usted alguna experiencia por este tipo de abusos de cláusulas en estos contratos de adhesión que se utilizan	Si, en los seguros de repente se le cargo un determinado monto por un seguro o servicio adicional.	Nunca ya que he soy responsable con el pago de mis cobros no me gusta que en mi estado de cuentas aparezca que me cobran intereses, yo acostumbro que al momento de hacer un gasto con la tarjeta de crédito pues no más de una semana de ser	En mi carácter personal nunca he tenido una experiencia en cuanto a este tipo de abusos, no obstante no ponen en conocimiento la forma de pago que	Depende del uso que se le dé a la tarjeta de crédito el abuso puede estar inmerso en el usuario, y que el uso adecuado de la misma puede evitar el tener abusos de

	para emitir tarjetas crédito?		posible voy y hago el pago de lo que utilice con la tarjeta de crédito ya que considero yo que tiene que ver con la educación que tenemos con el uso que le damos.	se hará por uso de la misma, como así mismo por renovación de tarjeta lo cual no sería justo pagar por un servicio que no prestan.	la entidad financiera en cuanto a un cobro abusivo e indebido.
N°	Pregunta	Entrevistado n° 1.	Entrevistado n°2.	Entrevistado n°3.	Análisis
8	¿Qué desventajas encuentra usted en el uso de las tarjetas de crédito?	El mal uso de las tarjetas de crédito. Que estas tienen un limite Las tasas de intereses son demasiado altas.	Depende del uso que le da el usuario y del nivel de responsabilidad que tiene al momento de hacer uso de ella y más aún cuando es el momento de hacer efectivo el pago de la deuda contraída.	Considero que desde el momento que se adquiere el compromiso tiene que existir responsabilidad por lo tanto en el manejo de una tarjeta tiene que existir seriedad y responsabilidad.	Una de las desventajas que se tiene al adquirir una tarjeta de crédito es el elevado monto que se pone a las tasas e intereses aun cuando no se haya usado la tarjeta, según los entrevistados depende del uso que se le dé a la

N°	Pregunta	Entrevistado n° 1.	Entrevistado n°2.	Entrevistado n°3.	Análisis
					tarjeta de crédito, puede generar la desventaja de ella.
9	¿Por qué considera usted que se dan este tipo de abusos en los contratos de apertura de crédito?	Por el nivel de riesgo que ponen en circulación del banco y por el nivel de desconfianza generado por los usuarios de tarjeta de crédito ante la mala moral de pago (ética)	No es en si el contrato el que perjudica, es más bien la cultura de cada uno de los que tenemos tarjetas de crédito en lo personal hasta la fecha no he pagado ni un dólar en concepto de interés moratorio, al contrario le he sacado mayor provecho ya que he obtenido hasta pasases de avión por las millas obtenidas por el uso que le he dado a la tarjeta.	La misma necesidad y la situación económica por la que ha atravesado y atraviesa el país dan lugar a que se den este tipo de sometimientos y que el adquirente se someta al mismo.	Esto es más que todo por la mala moral de pago del usuario y esto puede generarle una pérdida sustancial a la entidad financiera, esto afecta a muchos usuarios de las tarjetas de crédito.

GUÍA DE PREGUNTAS PARA ENTREVISTA REALIZADA A EJECUTIVO DE VENTAS DE TARJETAS DE CRÉDITO.

N°	Pregunta	Respuesta.	Análisis
1	A su criterio ¿Cuál es la tarjeta que mejor se acomoda a la economía de los salvadoreños?	Tarjeta de Crédito Visa.	Se puede observar que es por razón de los ingresos económicos de los tarjetahabientes la opción más factible para ellos al querer obtener una tarjeta de crédito es la expresada por el entrevistado ya que los requisitos para su obtención son pocos y la gran mayoría de los potenciales tarjetahabientes los cumplen.
N°	Pregunta	Respuesta.	Análisis
2	¿Cuál sería la tarjeta de crédito que tiene las mejores prestaciones en el mercado?	Pues depende en si la que se ajuste más a las necesidades del cliente.	Se puede observar que no todas las personas tienen los mismos niveles de ingresos económicos y que también se dedican a diferentes actividades laborales o de negocios y es por eso que depende qué tipo de tarjeta de crédito se les ofrece o a la que pueden optar en las diferentes entidades financieras del país.

N°	Pregunta	Respuesta.	Análisis
3	En el tiempo de su trabajo ¿se ha enterado de algún caso de cláusulas abusivas en la que un tarjetahabiente se ha quejado?	Hasta el día de hoy que he trabajado como asesor de ventas de tarjeta de crédito, nadie ha reclamado por cláusulas abusivas, porque a todos se les explican los términos y condiciones de la contratación de la tarjeta de crédito que adquieren.	La persona entrevistada nos da a conocer que en la entidad financiera donde labora no ha ocurrido tal caso de reclamo por cláusulas abusivas ya que dan cumplimiento a lo que la ley manda, en cuanto a informar al usuario cada una de las cláusulas y condiciones a las que se está adhiriendo al adquirir una tarjeta de crédito.
N°	Pregunta	Respuesta.	Análisis
4	Usted como ejecutivo de venta ¿Cuál es la tarjeta que el banco trata de colocar más en el mercado y por qué?	La tarjeta de crédito básica, ya que es la más accesible para cualquier tipo de persona que cumpla con los requisitos para la contratación de esta tarjeta de crédito.	Podemos observar que debido a que en nuestro país las personas tienen un nivel de ingresos un poco bajos no todos tienen la factibilidad de adquirir por ejemplo una tarjeta Platinum debido a los requisitos y es por eso que es más común que los tarjetahabientes utilicen la tarjeta de crédito básica.

N°	Pregunta	Respuesta.	Análisis
5	¿Usted posee una tarjeta de crédito que le haya facilitado el banco?	No.	El ejecutivo de ventas mencionó que el banco a él no le ha facilitado ninguna tarjeta pero no dio ningún motivo del por qué no la tenía.
N°	Pregunta	Respuesta.	Análisis
6	¿Cuál es la tasa de intereses que actualmente cobra el banco en el que usted labora?	Es del 12%.	El interés que cobra el banco por el uso de la tarjeta de crédito es el permitido por la ley, por lo que observamos que si se respeta lo establecido por la ley en cuanto al cobro de intereses.
N°	Pregunta	Respuesta.	Análisis
7	¿Cuál es el porcentaje que adquiere usted por cada tarjeta de crédito que vende?	Se abstuvo en contestar.	Se presume que no contesto que son por políticas de la entidad financiera donde labora o porque el entrevistado no quiere dar a conocer el monto de comisión por colocar una tarjeta de crédito a un tarjetahabiente.

GUÍA DE PREGUNTAS PARA ENTREVISTA REALIZADA A PERSONA A LA CUAL SE LE REALIZÓ UNA PRÁCTICA ABUSIVA, RESPECTO A TARJETAS DE CRÉDITO

N°	Pregunta	Entrevistado n° 1.	Entrevistado n°2.	Análisis
1	¿Actualmente usted utiliza tarjetas de crédito?	No.	Si.	Podemos observar que las respuesta nos apunta hacia dos partes, una de ellas es que si aún usa tarjetas de crédito es porque se siente conforme con los servicios y facilidades que la entidad le facilita, pero en el otro extremo encontramos que aunque no se nos especificó pero pudo haber tenido una mala experiencia con la misma y ahora opta por no portar una tarjeta de crédito.
N°	Pregunta	Entrevistado n° 1.	Entrevistado n°2.	Análisis
2	¿Cuál es su experiencia con las tarjetas de crédito?	Es un riesgo y no es tan bueno, si no se sabe cómo utilizarlas es por eso que tienen sus ventajas y desventajas.	En fechas anteriores ya había usado tarjetas de crédito pero en esta el banco me cobraba facturas que no había utilizado. Además cuando	La experiencia de los entrevistados en relación con las tarjetas de crédito se puede analizar que no les trajo buenas experiencias en cuanto al uso de la misma por manifestar que les trajo repercusiones al utilizarla en los

			la utilizaba para compras en el supermercado no pasaba el plástico para cancelar con la tarjeta.	diferentes establecimientos, y siendo un riesgo para el usuario si no se utiliza adecuadamente, en la actualidad muchos pueden sufrir este tipo de abusos y lo más factible es dejar este servicio, ya que se ve engorroso denunciar los abusos dado que piensan que esto no tendrá un resultado factible para ellos.
N°	Pregunta	Entrevistado n° 1.	Entrevistado n°2.	Análisis
3	¿Cuál fue su motivación cuando adquirió una tarjeta de crédito?	La motivación fue las ventajas, descuentos, y beneficios que me ofrecieron para adquirir la tarjeta de crédito.	Porque me convencieron, llegaron al lugar donde trabajo a ofrecérmela y me insistieron hasta que me convencieron de adquirir la tarjeta de crédito.	La razón por la cual adquirieron la tarjeta de crédito fue por las prestaciones que el banco le ofreció, las cuales son métodos que las entidades financieras usan para convencer al usuario de tomar tarjetas de crédito y así obtener un nivel de ingresos mayor al que en esos momentos tienen; hacen la utilización de estrategias por medio de las que analizan al futuro usuario y descubren para que usarían más frecuente una tarjeta de crédito y hacen que los futuros usuarios piensen

				que todos sus problemas financieros se solucionaran si obtienen una tarjeta de crédito.
N°	Pregunta	Entrevistado n° 1.	Entrevistado n°2.	Análisis
4	¿Recibió usted, detenidamente explicación de cada una de las cláusulas del contrato o formulario de la tarjeta de crédito?	No recibí ninguna explicación sobre las cláusulas del Contrato, lo único que firme fue la letra de cambio, lo único que hicieron es leerme todo el documento sin mayor explicación.	No me dieron explicación de ningún tipo, solo me explicaron que el interés iba ser de un cierto porcentaje.	De las respuesta obtenidas observamos que no a todos los usuarios de las tarjetas de crédito se les da la respectiva explicación que la misma ley manda, para que como usuarios queden por entendidos a qué tipo de contrato se está adhiriendo junto con todas las cláusulas que trae consigo el contrato de apertura a crédito y cuál será su responsabilidad al incumplir con alguna de las cláusulas.
N°	Pregunta	Entrevistado n° 1.	Entrevistado n°2.	Análisis
5	¿Qué repercusiones económicas le ocasiono usar	Lo único que me ha sucedido es que me clonaron la tarjeta de crédito y me afecto en	La tarjeta se sobregiraba por los gastos que realizaba con ella y el pago de los intereses se	Podemos observar que las repercusiones al hacer un mal uso de la tarjeta de crédito o sufrir algún daño por un tercero, la situación económica del

	las tarjetas de crédito?	pérdida de tiempo ya que tuve que ir a san salvador a arreglar ese problema de mi tarjeta de crédito.	me incrementaba, ya que me costaba realizar los pagos en su totalidad debido a mis entradas económicas.	tarjetahabiente se ve afectada, incurriendo esto en algunos casos como lo son los intereses moratorios u otros cobros que puedan hacer las entidades emisoras de tarjetas de crédito, dejando así el nivel de ingresos personales en un porcentaje más reducido de lo normal, ocurriendo que el tarjetahabiente no puede realizar los pagos de la manera que corresponden de sus tarjetas de crédito.
N°	Pregunta	Entrevistado n° 1.	Entrevistado n°2.	Análisis
6	¿A qué institución acudió para que le resolvieran el problema con las tarjetas de crédito?	A la institución correspondiente, primero acudió al banco de santa Ana y como ahí no le resolvieron en esa sede, acudió al de San salvador.	En una situación que me ocurrió fui a la Defensoría, y fue en esa Institución que me resolvieron el problema que tenía.	De las respuestas a esta pregunta podemos observar que no todos los usuarios de las tarjetas de crédito conocen las Instituciones encargadas de velar por el cumplimiento de sus derechos como usuarios de dichas tarjetas, y este puede ser un factor primordial por el cual algunas cláusulas puedan convertirse en abusivas y traer un desgaste económico

				al tarjetahabiente, como también un desgaste procesal al momento de llegar a un proceso administrativo para solventar el abuso cometido contra él, cómo tarjetahabiente y como consumidor.
N°	Pregunta	Entrevistado n° 1.	Entrevistado n°2.	Análisis
7	¿Con qué frecuencia utilizaba su tarjeta de crédito?	Unas dos veces al mes para cargar gasolina, compras en el supermercado, servicios básicos.	No tan frecuente, la utilizaba unas dos veces al mes.	La utilizan de forma regular, para los gastos mensuales, los participantes que usan su tarjeta de crédito de forma regular; pudiéndose determinar que la utilización de la tarjeta de crédito es utilizada para los diferentes tipos de gastos personales como familiares, haciendo el uso de las tarjetas de crédito como un medio alternativo de pago para evitar cargar dinero en efectivo en la bolsa de los usuarios de las tarjetas de crédito.
N°	Pregunta	Entrevistado n° 1.	Entrevistado n°2.	Análisis
8	A su criterio	En parte sí, porque no todo	Es un consumismo ya que	En este caso los entrevistados aclaran

	<p>¿Considera que las tarjetas de crédito son beneficiosas en la vida de los Salvadoreños?</p>	<p>lo que ellos ofrecen es cierto.</p>	<p>el tener una tarjeta de crédito ocasiona deudas, lo que nos hacen más pobres, tiene sus pros y contras porque quien no sabe manejarlas puede caer hasta en un embargo.</p>	<p>que las tarjetas de crédito no son una solución al problema económico, sí no que estas les ocasionan más pobreza y repercusiones a largo plazo, porque las entidades financieras no ofrecen todo lo que dicen; agregando que somos un país consumista y muy poco productivo y por este tipo de cultura que tenemos es que los tarjetahabientes adquieren deudas que no pueden pagar.</p>
--	--	--	---	---

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Según el estudio que se ha realizado, las tarjetas de crédito no son negativas, sino al contrario al hacer un buen uso de ellas los tarjetahabientes pueden obtener muchos beneficios; el problema que se ha considerado como grupo, se encuentra en que las personas las utilizan como un dinero extra, el cual después se vuelve una deuda que no pueden solventar debido a los múltiples intereses.

Existe desconocimiento de las tarjetas de crédito y su funcionalidad por parte de los usuarios, desconociendo también los efectos legales de los contratos de apertura a crédito de las tarjetas de crédito que firman y los problemas que a futuro les puedan ocasionar, si incumplen los contratos antes mencionados.

En El Salvador existen filtros legales, para que en los contratos de apertura a crédito de las tarjetas de crédito no sean incluidas ningún tipo cláusulas abusivas, como es el caso de la Defensoría del Consumidor que se encarga de revisar esos contratos emitidos por las instituciones financieras, por tanto, volviendo casi imposible que en los contratos de apertura a crédito de dichas tarjetas sean incorporadas cláusulas que puedan afectar a los usuarios o también llamadas cláusulas abusivas.

Que es necesario tener una educación en cuanto al uso de las tarjetas de crédito, ya que al momento en el cual no se le da un uso adecuado pueden ser objeto de cláusulas abusivas en cuanto al cobro elevado de intereses que se generan por el mal uso, según lo investigado, se pueden manejar de una manera positiva las tarjetas de crédito para que el usuario no sea objeto de abusos a la hora de pago.

Otra conclusión es que es indispensable acudir a un asesoramiento financiero por parte del usuario que adquiriera una tarjeta de crédito, independientemente del tipo de tarjeta de crédito que sea, para poder hacer un buen uso de ellas y obtener más beneficios o ventajas que desventajas a la hora de utilizar dichas tarjetas.

Todavía se puede encontrar algún tipo de cláusulas o prácticas abusivas que suelen darse cuando el contrato de apertura a crédito de las tarjetas de crédito ya ha

sido ejecutado por parte de las entidades financieras y debido a que en muchas ocasiones no son denunciados esos tipos de actos que realizan las entidades financieras, las instituciones del Estado no las pueden regular.

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES PARA USUARIOS DE TARJETAS DE CRÉDITO.

En base a la presente investigación, se recomienda a los usuarios de tarjetas de crédito en general, solicitar que se les informe en los estados de cuenta, en forma amplia, el efecto legal del incumplimiento de las obligaciones contraídas con dichas tarjetas.

Se recomienda a los usuarios que antes de adquirir una tarjeta de crédito, se detengan a pensar en las posibilidades de hacer buen uso de ellas y si está en las condiciones económicas idóneas en el momento de aceptar una tarjeta crédito, debido a que al ser lo contrario llegaría a tener una deuda que le sería difícil cancelar.

Que los usuarios de tarjetas de crédito realicen métodos de programación para los pagos de sus tarjetas de crédito mensual, a fin de evitar recargos; y pagar antes de la fecha de vencimiento de su estado de cuenta, abonando más del pago mínimo requerido, para que la deuda disminuya así como los intereses. Como también el cálculo de la cuota mínima e intereses, al ser efectuados retiros de efectivo en cajeros automáticos, lo cual genera un costo mayor en comparación a las compras normales en establecimientos con dichas tarjetas.

Estar pendiente de la vigencia de la tarjeta de crédito, para evitar que sea rechazada en el establecimiento que pretenda realizar su compra, en un momento inesperado y genere algún tipo de inconveniente; así como también reportar movimientos sospechosos de cualquier tipo al banco emisor.

RECOMENDACIONES PARA LAS INSTITUCIONES RELACIONADAS CON LAS TARJETAS DE CRÉDITO.

Se recomienda a la Defensoría del Consumidor de que pueda regular de alguna manera, para que a los usuarios no se les otorgue más tarjetas de crédito que las que puedan cubrir según los ingresos, en la misma o en otra institución financiera distinta a la que cuentan, por lo menos por un tiempo prudencial, para evitar un mayor endeudamiento de los usuarios.

Debido a la difícil situación económica en el que se encuentra El Salvador, se debe facilitar las herramientas necesarias para las instituciones financieras y para los usuarios de las tarjetas de crédito, con el fin de poder ayudar a mejorar la economía del país, a través de la utilización de tarjetas de crédito en negocios pequeños, que tengan la capacidad de poder llevar a cabo este tipo de transacciones, no solamente en grandes tiendas y centros comerciales.

Que las instituciones financieras establezcan en sus contratos de adhesión, las cláusulas y condiciones de una forma clara para que el usuario pueda entenderlas y no dé lugar a otras interpretaciones y que a la vez se lleguen a convertir en algún momento en práctica abusiva perjudicando al usuario.

Se recomienda a las instituciones del Estado estar más al pendiente de las cláusulas o prácticas abusivas que se dan en la contratación y después de ella, debido a que cada vez, se presentan nuevas situaciones que afectan a los usuarios y poder ser más específicos.

Se recomienda también a las instituciones del Estado, hacer público ya sea por medios de comunicación, volantes o cualquier otro medio, de qué manera se puede resolver una problemática de cláusulas abusivas por la vía administrativa, porque para muchos usuarios es algo desconocido.

GLOSARIO

A

APERTURA DE CRÉDITO: Hecho inicial de concedérsele crédito a una persona.

ADQUIRIENTE: Es la entidad que brinda el servicio de autorización y liquidación de operaciones a los comercios o instituciones afiliadas.

ACREDITANTE: En lenguaje jurídico, él que hace una apertura de crédito, él que concede un crédito o un préstamo.

ASOCIACIÓN DE CASAS DE CORREDORES DE BOLSA (ACABOLSA): Son los "intermediarios" o "facilitadores" que realizan, a través de sus Agentes Corredores, las operaciones de compra o venta de los bonos y de las acciones que se negocian en la Bolsa de Valores, en representación de sus clientes, ya sean éstos inversionistas o empresas emisoras.

ASOCIACIÓN SALVADOREÑA DE INDUSTRIALES (ASI): Es una asociación la cual propicia el desarrollo económico y social del país a través del fortalecimiento del sector industrial, fomentando y protegiendo la producción industrial nacional, defendiendo los intereses legítimos de los industriales, particularmente los de sus asociados.

B

BOLSA DE VALORES: Es una organización privada que brinda las facilidades necesarias para que sus miembros, atendiendo los mandatos de sus clientes, introduzcan órdenes y realicen negociaciones de compra y venta de valores, tales como acciones de sociedades o compañías anónimas, bonos públicos y privados, certificados, títulos de participación y una amplia variedad de instrumentos de inversión.

BANCARIZAR: Desarrollar las actividades sociales y económicas de manera creciente a través de la banca.

C

CDC: Centro para la Defensa del Consumidor (CDC), surgió en 1991 como resultado de una coordinación entre sectores sociales (organizaciones de mujeres, cooperativas de consumo, organizaciones comunitarias en zonas urbanas), que coincidieron en el interés de promover la defensa de derechos de las personas consumidoras. El CDC se constituyó legalmente en 1992 y obtuvo la personería jurídica en 1995.

CONTRATO: En una definición jurídica, se dice que hay contrato cuando dos o más personas se ponen de acuerdo sobre una declaración de voluntad común, destinada a reglar sus derechos como acuerdo de voluntades, entre dos o más personas, con el objeto de crear entre ellas vínculos de obligaciones, y también documento escrito destinado a probar una convención.

CONTRATO APERTURA DE CRÉDITO: Es un contrato por el cual un banco se obliga a poner a disposición de su cliente una suma de dinero determinada, por un período de tiempo determinado o indeterminado, que el cliente puede utilizar según le convenga y el cliente se obliga a la devolución del dinero del cual dispusiere.

CONTRATO DE ADHESIÓN: Constituye una típica y cada vez más frecuente modalidad de la contratación, que se caracteriza por el hecho de que es una de las partes la que fija las cláusulas o condiciones, iguales para todos, del contrato, cuya celebración se propone, sin que quienes quieran participar en él tengan otra alternativa que aceptarlo o rechazarlo en su totalidad; es decir, adherirse o no a los términos del contrato preestablecido, sin posibilidad de discutir su contenido.

CLÁUSULA: Cada una de las disposiciones de un contrato, tratado, testamento o cualquier otro documento análogo. Público o privado. Siendo las cláusulas parte integrante del acto jurídico de que se trate, a ellas alcanzan sus efectos y la obligatoriedad relativa al acto.

CLÁUSULA LEONINA: Cláusula que priva a un asociado de todo derecho a los beneficios sociales o que le atribuye la totalidad de los beneficios, pero poniendo a su cargo también la totalidad de los gastos, o exonerándolo de toda contribución al pasivo social. Esta cláusula se considera no escrita en el contrato de sociedad.

CRÉDITO: El crédito es un préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero.

COMISIÓN: Es la remuneración que paga el comercio afiliado por su participación en el sistema de tarjetas de crédito, en razón de los bienes y servicios o dinero en efectivo que proporciona al tarjetahabiente; así como también, el importe que tratándose del tarjetahabiente, se cobra por un servicio adicional efectivamente prestado por el emisor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el cliente y deberá estar previamente pactado en los contratos de apertura de crédito.

COEMISOR: Administrador o gestor de tarjeta de crédito: Persona jurídica que, en virtud de un contrato, efectúa la administración o gestión de las operaciones con tarjetas de crédito, quién podrá encargarse, por cuenta del emisor, de la colocación, contratación y cobro de las mismas.

COMERCIO O INSTITUCIÓN AFILIADA: Es el ente que en virtud del contrato celebrado con el Adquiriente, proporciona bienes y servicios o dinero en efectivo al tarjetahabiente aceptando percibir el importe de éstos mediante el sistema de tarjeta de crédito.

CONGLOMERADOS FINANCIEROS: Son aquellos grupos de entidades cuyas actividades cubren a la vez los servicios ofrecidos por los bancos, las compañías de seguros y las sociedades de inversión.

CONSUMIDOR: Es toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el

carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan.

D

DERECHOS COLECTIVOS: Aquéllos que son comunes a un conjunto determinado o determinable de tarjetahabientes, vinculados con un emisor o coemisor por una relación contractual.

DERECHOS DIFUSOS: Aquellos que son comunes a un conjunto indeterminado de tarjetahabientes afectados en sus intereses.

E

ENTIDADES EMISORAS O COEMISORAS: Son aquellas empresas inscritas en la Bolsa de Valores, que necesitan recursos para financiar sus proyectos, y para ello, venden sus acciones y/o bonos en el mercado de valores de El Salvador, es decir, se financian en la Bolsa de Valores.

EMISOR DE TARJETA DE CRÉDITO: Es aquella institución que se encarga de hacer las tarjetas. Prácticamente todos los bancos del país ofrecen servicio de tarjetas de crédito, por lo que hay tantos emisores como hay tarjetas. Para asegurar la universalidad de la tarjeta de crédito como medio de pago, suelen ser emitidas por grandes instituciones que se dedican a ello.

F

FEDECACES: Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador de Responsabilidad Limitada, FEDECACES de R.L., es la organización cooperativa de segundo piso, fundada el 11 de junio de 1966, con 50 años, integrada por importantes Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito, con presencia en los 14 Departamentos del país, las que atienden a diversos sectores de población salvadoreña, sean trabajadores asalariados privados o públicos, micro y pequeñas empresas, artesanos, agricultores, profesionales, y pequeños y medianos productores entre otros.

I

INSTITUCIÓN BANCARIA: Es una empresa financiera que se encarga de captar recursos en la forma de depósitos, y prestar dinero, así como la prestación de servicios financieros.

INTERESES BONIFICABLES: Son los Intereses generados desde la última fecha de corte a la fecha de corte actual, los cuales son dispensados por el emisor o coemisor al pagarse el saldo de contado.

IRRENUNCIABILIDAD: Se refiere a todo aquello que no alberga la posibilidad de ser renunciado por la propia voluntad.

M

MERCADO BURSÁTIL: Es la integración de todas aquellas Instituciones, Empresas o Individuos que realizan transacciones de productos financieros, entre ellos se encuentran la Bolsa de Valores, Casas Corredores de Bolsa de Valores, Emisores, Inversionistas e instituciones reguladoras de las transacciones que se llevan a cabo en la Bolsa de Valores.

MONTEPÍO: Depósito de dinero que forman los miembros de una sociedad o clase para obtener recursos económicos cuando los necesiten.

MONOPOLIO: Es una situación de privilegio legal o fallo de mercado, en el cual existe un productor o agente económico que posee un gran poder de mercado y es el único en una industria dada que posee un producto, bien, recurso o servicio determinado y diferenciado.

N

NÚMERO DE CUENTA O NÚMERO INTERNO DE INSCRIPCIÓN: Es el asignado a la cuenta principal del tarjetahabiente, pudiendo ser éste igual o diferente en la tarjeta de crédito, asegurando una mejor identificación de la tarjeta con el usuario.

O

OLIGOPOLIO: Es la existencia de varias empresas en un mercado determinado que ofrecen un mismo producto, pero de tal forma que ninguna de ellas puede imponerse totalmente en el mercado pues esta situación implicaría la aparición de un monopolio, es por ello que hay una aparente lucha entre las mismas para poder llevarse la mayor parte de la cuota del mercado en la que las empresas toman continuamente decisiones estratégicas, teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades de la estructura empresarial de cada competidor. Lo trascendente por tanto, en el oligopolio, es la falta de competencia real, lo cual afecta a los consumidores (demandantes de bienes o servicios).

P

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: Es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin; no se confunda con proceso administrativo el cual es una instancia jurisdiccional bajo el fuero contencioso-administrativo.

PROVEEDOR: Toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, suministro, construcción, distribución, alquiler, facilitación, comercialización, o contrato de bienes, transformación, almacenamiento, transporte, así como de prestación de servicios a consumidores, mediante el pago de precio, tasa o tarifa.

R

RECARGO: Es una sanción de carácter económico que aplican los emisores o coemisores a sus tarjetahabientes por incumplimiento de sus obligaciones contractuales. El cual deberá estar previamente pactado en el contrato de apertura de crédito para que sea conocido y aceptado por los tarjetahabientes.

S

SISTEMA FINANCIERO: Es aquel conjunto de instituciones, mercados y medios de un país determinado cuyo objetivo y finalidad principal es la de canalizar el ahorro que generan los prestamistas hacia los prestatarios.

SANEAMIENTO: Obligación que asume el vendedor frente al comprador de responder de cualquier defecto que haga impropio el uso de la cosa vendida o disminuya su uso. El comprador puede optar entre desistir del contrato solicitando al vendedor la devolución del precio que pagó, o disminuir proporcionalmente la cantidad abonada.

SECTOR FINANCIERO: Es aquel conjunto de instituciones, mercados y medios de un país determinado cuyo objetivo y finalidad principal es la de canalizar el ahorro que generan los prestamistas hacia los prestatarios.

T

TARJETAHABIENTE: Es el nombre que recibe el usuario de una tarjeta de crédito y débito. Para ser tarjetahabiente puedes solicitar una tarjeta de crédito a un emisor.

TARJETA DE DÉBITO: Es un instrumento financiero emitido por un Banco o Caja de Ahorros que permite al cliente acceder únicamente al saldo que dispone en su cuenta corriente asociada a la tarjeta. El pago en una tarjeta de débito conlleva de manera directa un cargo en dicha cuenta de la que es titular.

TARJETA DE CRÉDITO: Tarjeta emitida por un banco u otra entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida a efectuar pagos, en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de tal tarjeta. Nace así un crédito del vendedor contra el banco o entidad emisora, y de éstos contra el tenedor de la tarjeta.

TASA: Relación de cambio, en virtud de la cual se pagaría una suma de dinero contra la prestación de un determinado servicio público.

TITULAR DE LA TARJETA O TARJETAHABIENTE: La persona natural o jurídica habilitada para el uso de la tarjeta de crédito y quien se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados personalmente o por los autorizados por el mismo

TITULAR ADICIONAL O BENEFICIARIO DE EXTENSIONES: Es la persona autorizada por el titular para realizar operaciones con tarjeta de crédito, a quien el emisor o coemisor le entrega un instrumento de similares características que al titular.

TASA DE INTERÉS EFECTIVA: Costo anual total de financiamiento sobre el capital prestado, expresado en términos porcentuales anuales; que para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los cargos inherentes al financiamiento recibido. Incluye intereses, comisiones y recargos que el tarjetahabiente está obligado a pagar conforme al contrato.

ANEXOS

ANEXO 1. COMPARACION DE CONTRATOS DE APERTURA A CRÉDITO.

F-COM- Contratos CLASICOS-CRI-0001304 (Versión 1)



**Contrato de Apertura de
Línea de Crédito y de Emisión
y Uso de Tarjeta de Crédito
CLASICA.
CONDICIONES GENERALES.**

CONTRATO DE APERTURA DE LÍNEA DE CRÉDITO Y DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO.

CONDICIONES GENERALES.

CREDOMATIC DE COSTA RICA SOCIEDAD ANÓNIMA, entidad domiciliada en la Ciudad de San José, Costa Rica, cédula jurídica número 3-101-024180. y/o Empresa que hayan suscrito convenio con aquella, en adelante "EL EMISOR" y quién se indicará en al pie de este contrato, quién para todos los efectos en lo sucesivo se denominará "EL TARJETAHABIENTE", convenimos en celebrar el presente contrato de "Apertura de línea de crédito y de emisión y uso de Tarjeta de Crédito" que se regirá por las siguientes cláusulas generales:

1. **EMISIÓN DE TARJETAS:** El Emisor entregará una tarjeta de uso nacional, internacional o ambos (**a excepción de Cuba, país en el cual no podrá ser utilizada**), en adelante "LA TARJETA" a nombre de El Tarjetahabiente, con la cual se otorgará al mismo una línea de crédito para adquirir bienes y servicios en el establecimiento con que se haya celebrado convenio para aceptar esta marca de tarjetas, en adelante denominado "EL AFILIADO"; asimismo, si el Emisor lo autorizare, podrá efectuar retiros de efectivo en Cajeros Automáticos o Instituciones financieras autorizadas. El Tarjetahabiente podrá solicitar al Emisor, quien podrá conceder o no, el otorgamiento de tarjetas adicionales en favor de las personas que él designe. En virtud de su condición de adicional el beneficiario podrá utilizar el límite otorgado al Tarjetahabiente por lo que éste, de forma expresa, autoriza a su adicional para que pueda tener acceso al detalle de los estados de cuenta y transacciones realizados contra dicho límite de crédito, redimir puntos y beneficios de la tarjeta, así como también la facultad de efectuar todo tipo de transacciones y cargos a la tarjeta, reportar, la pérdida, robo o hurto y solicitar la reposición por deterioro de su tarjeta o la tarjeta titular, presentar reclamos y contracargos, y en general todas las actividades que permitan el debido resguardo y control de la línea de crédito otorgada. El Tarjetahabiente y los adicionales serán solidariamente responsables por el uso de la tarjeta, cada adicional se reputará para todos los efectos legales como un fiador solidario. Tanto titular, adicional y fiadores declaran que reconocen y aceptan su responsabilidad solidaria con respecto a los montos de sobregiro que pudieren exceder el límite original del contrato firmado, entendiéndose que dichos sobregiros no son autorizados por el Emisor y pueden derivarse de diferentes causas entre las que podemos mencionar a manera de ejemplo: la acumulación de las cuotas no pagadas en tiempo, las que se deriven de modificaciones en el tipo de cambio y otras. El plástico de la tarjeta es propiedad del Emisor y deberá serle devuelta por sus poseedores al vencimiento del presente contrato, de no hacerlo asumirán la responsabilidad por el mal uso que pueda hacerse de él.

2. **LÍMITES Y REQUISITOS PARA SU USO:** El uso de la Tarjeta se regirá por un límite de crédito cuyo monto se indicará en las **CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO**, el Tarjetahabiente hasta por dicha suma podrá efectuar transacciones con su tarjeta. Para determinar la disponibilidad real del límite de crédito se restarán las sumas cobradas o las operaciones efectuadas en los negocios afiliados aunque éstos no hayan sido pagados aún por el Emisor. El límite

de crédito podrá ser variado unilateralmente por el Emisor con el fin de aumentarlo o disminuirlo de acuerdo al comportamiento histórico del Tarjetahabiente y las políticas internas del Emisor, los cambios serán notificados en el estado de cuenta posterior a la modificación en el espacio titulado "límite".

No obstante lo dicho en el párrafo anterior el Tarjetahabiente, adicional y fiadores serán responsables de los montos que, por cualquier razón, llegasen a sobrepasar la suma límite establecida -sobregiros- y deberá cancelar los respectivos cargos que pudiere generar la realización de dicho sobregiro, de conformidad con lo establecido en la cláusula tercera; el Tarjetahabiente se encuentra obligado a la cancelación inmediata de dicho exceso, en caso de no hacerlo se le considerará en mora con respecto a los saldos adeudados, en este caso el Emisor podrá cancelar en forma definitiva, o bien suspender temporalmente su línea de crédito cuando ello sucediera. Para el uso de la tarjeta de crédito el Tarjetahabiente seguirá los siguientes procedimientos:

a) Transacciones efectuadas por medio de la banda magnética: Cuando exista presencia física de la tarjeta en la transacción el comercio afiliado emitirá un comprobante de venta (en adelante voucher), el cual podrá o no estar firmado por el Tarjetahabiente de acuerdo a lo que adelante se dirá, aún en ausencia de firma el Tarjetahabiente reconoce la validez de la transacción a menos que, antes de la misma, la tarjeta hubiese sido reportada como perdida, hurtada o robada. Cuando se requiera la firma del voucher emitido el Tarjetahabiente firmará en presencia de la persona designada por el comercio afiliado. Además de estas transacciones el Tarjetahabiente podrá efectuar con su tarjeta transacciones por vía telefónica, por correo, Internet, u otros según los avances tecnológicos lo permitan, en cuyo caso dichos vouchers no han de contar necesariamente con la firma del Tarjetahabiente pero éste reconoce también respecto a ellos su obligación de pago, así como en los casos que existan errores de impresión en los documentos. El tarjetahabiente deberá mantener la copia de los documentos de respaldo de sus transacciones, las cuales le serán entregadas por el comercio AFILIADO. Todo documento de respaldo que exista el Emisor o el Afiliado lo conservará archivado un plazo máximo de noventa días calendario.

b) Transacciones efectuadas por medio del chip incorporado en la tarjeta y el número de identificación personal (en adelante pin, por sus siglas en inglés) para transacciones: Cuando la tarjeta otorgada posea chip incorporado y el cliente efectúe transacciones en comercios que posean terminal de consulta y autorización de transacciones con lector de chip, la transacción necesariamente se efectuará por medio de la digitación por parte del Tarjetahabiente de su pin de autorización de transacciones en la terminal de consulta, este pin sustituye, para todos los efectos legales, la firma del cliente en dicha operación.

El Tarjetahabiente no debe revelar su número de pin bajo ninguna circunstancia al comercio AFILIADO, ni a ningún tercero, siendo su responsabilidad exclusiva la utilización y custodia del mismo.

c) Extrafinanciamiento: El Emisor podrá conceder al Tarjetahabiente un límite de extrafinanciamiento (el cual no es un sobregiro), que corresponde a una línea de crédito adicional al límite de crédito otorgado por medio de la tarjeta. Con el extrafinanciamiento el Tarjetahabiente podrá efectuar compras en cuotas, las cuales

tendrán su propia tasa de interés y plazo. Las cuotas se cargarán mensualmente a la tarjeta. Su implementación dependerá de los requisitos que el Emisor establezca y de los convenios que para tales efectos el Emisor haya celebrado con alguna institución Financiera o Bancaria. El Emisor simplemente se limitará a informar en el estado de cuenta al Tarjetahabiente acerca de las cuotas mensuales que debe cancelar, estas compras serán reflejadas separadamente en el estado de cuenta mensual de la tarjeta, en caso que el Tarjetahabiente no efectúe la cancelación de la cuota respectiva, el pago de la misma será absorbida por el límite principal de la tarjeta y seguirá financiándose de acuerdo a las condiciones que rijan para el mismo. El Emisor se reserva el derecho de ampliar, disminuir o eliminar la vigencia del extrafinanciamiento, así como de modificar su regulación cuando fuere necesario. La concesión o no del límite de extrafinanciamiento corresponderá únicamente al Emisor, quien determinará los clientes que, de acuerdo con sus políticas de crédito internas, apliquen para obtenerlo. Pese a lo estipulado en la cláusula tercera del presente contrato, en casos de extrafinanciamiento el Tarjetahabiente podrá acordar con el comercio, que las compras efectuadas al amparo de esta modalidad, sean cargadas en dólares de los Estados Unidos de América y en tal caso, así lo reflejará el emisor al cargar cada cuota mensualmente.

d) Planes especiales de financiamiento: Adicionalmente a los límites antes señalados, la tarjeta permitirá al Tarjetahabiente la utilización de planes especiales de financiamiento, los cuales serán regidos por el límite de crédito principal, contando con plazos de financiamiento especiales y eventualmente, podrían tener tasas de interés preferentes o diferenciadas de las tasas establecidas para el límite de crédito principal, aunque ello dependerá de diferentes factores de mercado, si se otorgan tasas preferentes estas tasas se mantendrán vigentes siempre y cuando el Tarjetahabiente se encuentre totalmente al día en el pago de sus obligaciones crediticias generadas por la tarjeta, cuando ello no suceda las cuotas correspondientes al pago de estos planes diferenciados de compra serán absorbidas por el límite principal de la tarjeta y se seguirán financiando de acuerdo a las condiciones que rigen el mismo perdiendo el Tarjetahabiente los beneficios especiales otorgados. Asimismo, pese a lo estipulado en la cláusula tercera del presente contrato, en casos de planes de financiamiento especiales el Tarjetahabiente podrá acordar con el comercio que las compras efectuadas al amparo de esta modalidad, sean cargadas en dólares de los Estados Unidos de América y en tal caso, así lo reflejará el emisor al cargar cada cuota mensualmente aplicando las tasas de interés establecidas para esa moneda en el presente contrato, o bien, la tasa preferencial que se indique en el voucher correspondiente o en el medio de transacción remoto que eventualmente esté activo para llevar a cabo esta transacción. Las disposiciones que aquí se indican aplican para:

i) Compras en cuotas sin intereses conocidas como “Tasa Cero”: Sistema cuya disponibilidad debe ser consultada directamente en el comercio, por medio de este sistema el Tarjetahabiente puede solicitar que una compra le sea cargada a su tarjeta en cuotas sin intereses en diferentes plazos que el comercio le indicará. En caso que el Tarjetahabiente no efectúe el pago de contado de su operación las cuotas sin intereses ya cargadas a su tarjeta, se sumarán a su límite principal y se regulará de acuerdo a las condiciones normales que regulan el mismo. **ii) Minicuotas:** Sistema cuya disponibilidad debe ser consultada directamente en el comercio según el cual la

compra efectuada se cargará mensualmente en cuotas con intereses preferentes, los cuales el Tarjetahabiente mantendrá siempre y cuando su tarjeta no entre en mora en ningún momento, en caso que el Tarjetahabiente no efectúe la cancelación de la cuota respectiva, el pago de la misma será absorbida por el límite principal de la tarjeta y seguirá financiándose de acuerdo a las condiciones que rijan para el mismo. La habilitación de nuevos sistemas de compra con planes especiales de financiamiento se comunicara al Tarjetahabiente en cada comercio afiliado. Estos planes especiales de financiamiento y cualquier otro que llegare a existir, cuentan con Reglamentos publicados que el Tarjetahabiente declara conocer y que se encuentran en la página web www.credomatic.com, los cuales pasan a formar parte de este contrato para todos los efectos. , **iii) Cualquier otro plan , programa o promoción** de financiamiento a plazo que sea activado por el EMISOR, posteriormente.

3. DEL PLAZO DE FINANCIAMIENTO, DEL PAGO POR SU USO , MODIFICACIONES Y TARIFAS DE CARGOS Y COMISIONES: **A) Del plazo de financiamiento:** Cada mes los saldos de principal registrados en la Tarjeta se financiarán por un plazo mensual determinado y que se indica en las **CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO** del presente contrato, quedan a salvo las compras efectuadas bajo uno de los sistemas especiales de financiamiento antes indicados y las compras de extrafinanciamiento en las cuales regirán los plazos acordados con el Afiliado. **B) Del pago por su uso:** Con respecto a las transacciones efectuadas por el Tarjetahabiente y adicional, en tarjetas clásicas, es acuerdo entre las partes, que la regla general de financiamiento es la obligación que se impone al Emisor de reflejar en el estado de cuenta y cobrar al Tarjetahabiente todos los cargos por los bienes y servicios adquiridos, así como los adelantos de efectivo recibidos mediante el uso de la tarjeta, y por tanto los costos financieros y administrativos generados, cargos, comisiones o cualquier otro, en moneda nacional aún y cuando las transacciones se hubiesen efectuado en cualquier otra moneda extranjera, para la conversión las partes aceptan que el tipo de cambio de referencia a utilizar será el establecido por el Banco BAC SAN JOSE, S.A. para venta del dólar, vigente a la fecha en que ingrese el cobro de la transacción correspondiente, ello sin detrimento de las excepciones reguladas en la cláusula segunda de este contrato con respecto a los planes de financiamiento especiales a plazo . Además de los cargos anteriores el Tarjetahabiente deberá pagar al Emisor los siguientes:

-Cargos y comisiones, los intereses establecidos en las **CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO** (ello incluye los intereses corrientes del período a la tasa fijada en este contrato o sus modificaciones posteriores sobre los saldos promedios a partir de la fecha de utilización de la tarjeta y hasta el día efectivo del pago de los mismos). Asimismo el Tarjetahabiente asumirá el pago de los cargos, comisiones, u cualquier otro que sean establecidos posteriormente por el Emisor y todos aquellos cargos comunicados en el estado de cuenta.

C) Modificaciones al contrato: Todas las modificaciones relativas al contrato original y sus anexos, referentes a temas de fondo del contrato, así como a los rubros aquí estipulados y que debe cancelar el Tarjetahabiente, incluyendo otros cargos o comisiones que pudieren ser introducidos o modificados de tiempo en tiempo, así como al establecimiento de impuestos, contribuciones,

especies fiscales o cualesquiera otras cargas impositivas que existan o lleguen a existir le serán notificadas en el estado de cuenta inmediato posterior, a efecto que el Tarjetahabiente determine si continúa o no con la relación contractual. En caso que el Tarjetahabiente no esté de acuerdo con los cambios comunicados deberá notificarlo por escrito al Emisor dentro de los 60 días hábiles posteriores a la fecha de corte del estado de cuenta que comunica el cambio, a fin que se tenga por rescindido este contrato (el rechazo no procederá cuando el cambio notificado se refiera a imposiciones fiscales o tributarias establecidas por ley), en caso contrario el Emisor asumirá de pleno derecho que el Tarjetahabiente aceptó los cambios comunicados. El rechazo podrá ser notificado al Emisor en cualquiera de sus sucursales por medio de documento escrito firmado por el cliente. Para el caso en que existan fiadores ellos deberán aceptar el cambio en forma expresa comunicándolo por escrito al Emisor en cualquiera de sus sucursales. Mientras el fiador no haya aceptado el cambio el Emisor podrá bloquear la utilización de la tarjeta o proceder de acuerdo a lo establecido en la cláusula decimo cuarta de este contrato.

D) TARIFAS DE LOS CARGOS Y COMISIONES: A la fecha de firma del presente contrato el Emisor tiene vigentes los siguientes cargos y comisiones, los renglones expresados en dólares corresponden a dólares de los Estados Unidos de América, los mismos siempre se cargaran a la tarjeta en colones utilizando el tipo de cambio de indicado en la cláusula tercera inciso B) de este contrato: **1) Cargo administrativo por cuenta en atraso:** son los gastos generados por las cuentas en atraso, incluyen los gastos directos e indirectos generados a la compañía por la elaboración de estrategias de cobranza, el software y hardware que la compañía debe tener en operación para la administración de la cartera en mora, la asignación de personal destinado al cobro de los adeudos insolutos y otros, entendiéndose por saldos insolutos, todas los montos pendientes de pago a partir del día siguiente del vencimiento de la fecha de pago mínimo de la tarjeta, sin que este se haya efectuado, su costo es el siguiente: Mora a 30 días (se incluyen aquí todas las cuentas que no efectuaron su pago mínimo a la fecha de vencimiento, o bien lo hicieran posterior a éste) Tarjetas Locales y clásicas= \$15, Doradas= \$20, Platinum = \$25. Mora a 60 días Tarjetas Locales y clásicas=\$30, Dorados=\$40, Platinum = \$50, Mora a 90 Días Tarjetas Locales y Clásicas = \$30, Dorados= \$45, Platinum=\$ 60. Los cargos anteriores no incluyen el costo por la gestión de cobro, la cual debe ser pagada en forma separada por las gestiones efectuadas al cliente. **2) Cobro administrativo por sobregiro:** Entendiéndose este como los montos acumulados en la tarjeta que superen el límite total otorgado al Tarjetahabiente, ya sea generado por cambios en los montos disponibles de la tarjeta, los cuales al ser establecidos en dólares son afectados por cada ajuste del tipo de cambio del dólar, o bien por el consumo no controlado del tarjetahabiente o por la acumulación de pagos vencidos en su línea de crédito, este cargo aplica aún cuando le haya sido aprobado un aumento límite temporal (override), se cobrará solo cuando, llegada la fecha de corte de la tarjeta, esta mantiene un sobregiro, su costo es: Tarjetas Locales y clásicas= \$10, Dorada y Platinum = \$15. **3) Cobro por administración de cuenta:** Este monto corresponde a una cuota mensual que se cobra por los servicios brindados y toda la plataforma establecida por el Emisor para la Atención de los Tarjetahabientes. Este cargo aplica a las tarjetas que a continuación se detallan,

siendo prerrogativa del Emisor la inclusión posterior de todas o parte de sus tarjetas dentro de este cargo. Costo: Clásicas = ¢350 Colones mensuales. Clásicas AAdvantage® = ¢ 1500 colones mensuales, Doradas y Platinum AAdvantage® = ¢ 1000 colones mensuales, LifeMiles Gold = \$5 dólares mensuales, LifeMiles Platinum = \$8 dólares mensuales, LifeMiles Elite = \$10 dólares mensuales. The Platinum Card® “reto”: \$17 mensuales si no cumple el reto de facturación mensual de \$500. **4) Cobro administrativo por pagos automáticos de servicios públicos:** Este cobro aplica para el pago de servicios públicos de entidades como ICE Telefónico, ICE Eléctrico, AYA y CNFL cuando por un mismo canal (cargo automático, Sucursal Electrónica, 800-paguelo) el tarjetahabiente pague cualquiera de los servicios indicados y que por servicio sumen montos iguales o mayores a ¢ 100.000 colones, tarifa de este cargo es: 2% sobre montos mayores a ¢100.000 colones por tipo de servicio. **5) Anualidades:** Monto que se paga anualmente por los servicios específicos exclusivos que ofrece una tarjeta determinada, el Emisor puede establecer condiciones especiales, las cuales serán notificadas al tarjetahabiente en su estado de cuenta, en las cuales no aplicará el cargo de forma definitiva, o bien temporalmente de acuerdo al cumplimiento de las mismas, actualmente CREDOMATIC mantiene este cobro solo para dos de sus productos Prestige American Express® y The Platinum Card® de American Express , Costo del servicio para ambas \$200 anuales por la titular y \$125 anuales por cada adicional. **6) Costas Procesales:** Este rubro aplica cuando una cuenta es asignada a abogado y se presenta el proceso de cobro judicial en los Tribunales de Justicia, se establece por este concepto un cargo por ¢ 50.000,00 por cuenta, sin perjuicio de aumentarlo cuando sumas mayores a esta sean aprobadas en la vía judicial. **7) Cartas de Descargo:** Son solicitudes hechas por los clientes para hacer constar que una cuenta en cobro Judicial o cobro administrativo fue cancelada. Costo: \$10 dólares por carta. **8) Certificados de Deuda:** Son solicitudes hechas por los clientes para hacer constar su saldo real al día de su solicitud o una proyección para realizar algún trámite: Costo \$5 dólares por certificado. **9) Cargo por gestión de cobro realizada:** El Emisor podrá efectuar hasta 3 cargos mensuales por las gestiones de cobro llevadas a cabo a un cliente a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento de pago de su tarjeta. Costo: El costo será de diez dólares por cada gestión hasta un máximo de tres gestiones mensuales, las cuales pueden ser: llamada telefónica, telegrama, email, cobrador a domicilio, fax, y cualquier otra que el Emisor llegare a implementar en el futuro. **10) Cargo por reposición por deterioro:** Es el cobro por la reposición de plástico de la tarjeta de crédito por deterioro, tiene un costo de ¢3.000,00 colones por cada reposición que se efectúe. **11) Comisión por compras en el exterior:** Comisión que se cobra cuando se realizan transacciones en el exterior por conversiones de moneda. Su Costo es: Para tarjetas clásicas = 1% adicional al monto de la transacción sobre cualquier compra efectuada en el extranjero. Doradas y Platinum= 1% sobre el monto de la compra en países donde la moneda oficial no sea el dólar norteamericano. **12) Comisión especial para tarjetas cuya marca sea American Express:** Consiste en una comisión del 2% que se cobra sobre el monto de la compra en países no dolarizados, esta comisión es originada directamente por la marca internacional dueña de la tarjeta y corresponde pagarla al Tarjetahabiente. **13) Comisión por**

pagos efectuados en Bancos no afiliados a Red de Pagos: Cuando el Tarjetahabiente realiza sus pagos por medio de un Depósito en las cuentas del Emisor de Banco Nacional de Costa Rica y Banco de Costa Rica si el Tarjetahabiente decide optar por estas plataformas externas al Emisor, debe asumir el pago de la comisión que cobran estas entidades, esto en virtud que el Emisor tiene disponibles de forma gratuita gran cantidad de puntos de pago de su propia red de pagos. Esta comisión será variada cuando los Bancos mencionados la ajusten. Costo: Banco Nacional \$5 por cada pago. Banco Costa Rica ₡2.000,00 colones por cada pago. **14) Comisión por Aumento de límite y Override:** Cada vez que un cliente solicite el estudio de aumento de límite o bien aumento de límite temporal sin importar el resultado de la gestión su costo será de \$ 5 dólares. **15) Comisión por redención de cash back:** Este monto es cobrado cuando un Tarjetahabiente solicita en una sucursal del BAC SAN JOSE ya sea la entrega del dinero en efectivo o la aplicación del mismo a su cuenta a través de gestión a una cuenta BAC y/o Tarjeta de crédito. (Siempre que aplique la devolución de acuerdo a los mínimos establecidos en el programa el cual se encuentra reglamentado en la página web), la comisión corresponde a \$ 2 dólares por cada redención efectuada. **16) Comisión por retiro de efectivo:** Es la comisión que se cobra cuando el tarjetahabiente que cuenta con una tarjeta que le permita retiro de efectivo realiza uno con cargo a su límite de crédito, ya sea por medio de cajero automático o bien en cajas o mostradores de sucursales del Emisor o en comercios afiliados autorizados para ello. Costo: La comisión a aplicar será de un 5% para tarjetas doradas y platino y 10 % tarjetas clásicas, ambos porcentajes calculados sobre el monto total de efectivo retirado, con un monto mínimo de \$ 2 dólares, siempre y cuando el retiro sea efectuado en los cajeros denominados **Red de Pagos**. Si se utilizan cajeros de otros emisores el Tarjetahabiente deberá pagar adicionalmente la comisión que los Bancos o Instituciones dueños de los mismos tengan estipuladas, las cuales no son de conocimiento del Emisor pero en cumplimiento de la normativa, deberán serle mostrados por esas entidades en el cajero automático de esa institución al momento de efectuar el retiro. **17) Otros cargos y comisiones** establecidos en este contrato o en sus modificaciones o adendas posteriores.

4. ESTADO DE CUENTA Y PAGOS: Los montos a pagar por el Tarjetahabiente, serán determinados por el Emisor por medio de informes mensuales, -estados de cuenta- que indicarán de forma separada: las transacciones del mes, el monto del principal adeudado por el titular, los intereses corrientes del periodo, el cargo mensual por administración de cuenta, los intereses corrientes generados y la tasa vigente para el periodo que se informa, los intereses moratorios, los cargos y comisiones, el monto del pago a efectuar y la fecha límite para efectuar dichos pagos.

El estado de cuenta definirá entre otras cosas el pago mínimo: El cual se construye de la sumatoria de los intereses, a la tasa pactada, las comisiones y cargos y una amortización al principal, según el plazo de financiamiento, las cuotas correspondientes a los otros financiamientos de la tarjeta, gastos de cobranza y recargos. Por su parte el pago de contado implica el pago total de principal y los intereses de períodos anteriores y, en lo demás, se construye igual que el pago mínimo pero no incluye los intereses corrientes del período, ello en virtud que el

Emisor otorga un período de gracia y bonificará los intereses corrientes del período, los cuales corren desde el día de realización de las transacciones hasta la fecha de corte de la tarjeta, siempre y cuando el pago de contado sea hecho efectivo a más tardar el día establecido en su estado de cuenta con la indicación fecha límite pago de contado, esta fecha podrá ser variada por el Emisor en cada estado de cuenta, por lo cual el Tarjetahabiente debe verificarlo cada mes en el estado de cuenta correspondiente.

El titular podrá objetar el estado de cuenta dentro de los sesenta días hábiles posteriores a la fecha de confección del estado de cuenta -fecha de corte-. La fecha de corte de la tarjeta que en este acto se formaliza se indica en CONDICIONES ESPECIALES de este contrato, la misma podrá ser modificada por el Emisor comunicándolo así en el estado de cuenta.

El estado de cuenta así como todo aviso y notificación al Tarjetahabiente, se enviará a la dirección suministrada al Emisor, la cual se tendrá como cierta para todos los efectos extrajudiciales y judiciales, y en caso de imprecisión en la misma o cambios sin notificación previa del Emisor, la comunicación se tendrá por hecha con el transcurso de veinticuatro horas.

Los pagos se aplicarán en su orden así: cargos y comisiones, gastos de cobranza, intereses moratorios, intereses corrientes sobre saldo, intereses corrientes del período, adelantos de efectivo, amortización a los montos correspondientes a la compra de bienes y servicios, y en general al uso de la tarjeta.

Cuando el Tarjetahabiente efectúe el pago de contado que le indica el estado de cuenta, el Emisor lo aplicará conforme se establece en el párrafo anterior y asimismo a los intereses corrientes y comisiones cobrados por adelanto de efectivo dentro o fuera del país -los cuales no serán nunca acreditados, aún cuando exista pago de contado- y en general al saldo de las transacciones que haya efectuado el Tarjetahabiente durante el período que le informa el estado de cuenta, y se acreditará a favor del mismo los importes correspondientes a intereses corrientes del período, siempre y cuando el pago se efectúe a más tardar en la fecha límite para el pago de contado.

Ante la falta de pago oportuno de uno de los pagos mínimos establecidos en el estado de cuenta, el Emisor queda facultado para cobrar intereses moratorios y para dar por vencida y exigible la totalidad de la obligación, así como cuando el Tarjetahabiente incumpla cualquiera de las obligaciones impuestas en el presente contrato. La decisión u omisión del Emisor de no cobrar intereses moratorios, o alguno de los cargos y comisiones establecidos no implica en modo alguno una renuncia a su legítimo derecho, por lo cual el mismo se mantendrá vigente en tanto existan saldos de capital o consumos del Tarjetahabiente que justifiquen su cobro en estados de cuenta posteriores.

Cuando se produzcan pagos en exceso por el titular éstos se aplicarán a futuras compras o si no las hay, el Tarjetahabiente podrá solicitar su devolución. El Emisor no está obligado al pago de intereses sobre dicha suma y así lo entiende y acepta el Tarjetahabiente.

El Emisor cuenta con una amplia red de pagos en los cuales el Tarjetahabiente debe efectuar sus pagos, pueden ser consultados en el sitio web www.credomatic.com, en los comercios de la red de pagos únicamente se aceptan pagos en efectivo, el

pago tendrá que efectuarse en la moneda correspondiente, de acuerdo con lo indicado en el estado de cuenta, las cancelaciones en dólares tendrán que efectuarse en el monto exacto para pago en dólares, cada comercio puede tener restricciones específicas con respecto a las denominaciones de billetes aceptadas, finalmente para efectuar los pagos en la red de pagos es indispensable que el cliente presente su tarjeta. Cuando efectuado un corte resulte que la TARJETA posee un pago mínimo no cancelado en una moneda, y un saldo a favor en la otra, el EMISOR queda autorizado para efectuar, sin necesidad de notificación previa alguna y de pleno derecho la compensación de los saldos adeudados efectuando los respectivos traslados entre monedas. Los pagos también podrán ser efectuados en sucursales Credomatic o Bac San José, en cuyo caso los pagos podrán efectuarse en efectivo o cheque. Si el pago efectuado es en cheque y éste no es hecho efectivo por el Banco girado, por cualquier motivo, el Emisor podrá 1) debitar al Tarjetahabiente el monto del cheque en su siguiente corte, así como los intereses que pudieren haber sido acreditados si se utilizó para hacer el pago de contado o 2) Cargar el monto total del cheque devuelto en el próximo estado de cuenta como una nueva obligación del tarjetahabiente, en ambos casos EL EMISOR efectuará al Tarjetahabiente un recargo por concepto de gastos administrativos por cheque devuelto el cual también aplica para pago efectuado por el sistema SINPE (Sistema Nacional de Pagos Electrónicos) rechazado, en ambos casos se cobrará de acuerdo a los siguientes parámetros: a- Para moneda Local : Si el monto del cheque o la transacción SINPE es menor a ochenta mil colones, un cargo fijo de mil colones por cheque devuelto o transacción rechazada, si el cheque o transacción SINPE es mayor a ochenta mil colones, un porcentaje de uno punto veinticinco por ciento (1.25%) sobre el valor del cheque o transacción electrónica rechazada, b- Para moneda Dólar: Si el cheque o transacción SINPE es menor a mil doscientos dólares un importe fijo de quince dólares por cheque devuelto, y si el monto del cheque o transacción SINPE es igual o mayor a mil doscientos dólares un porcentaje de uno punto veinticinco por ciento (1.25%) sobre el valor del cheque o transacción electrónica rechazada. Si el cheque devuelto es un cheque del exterior, se pagará adicionalmente la suma de veinte dólares por concepto de devolución.

5. PROGRAMAS ESPECIALES DEL EMISOR Y BENEFICIOS BRINDADOS POR LA TARJETA OTORGADA: A) Programas especiales: El Emisor podrá implementar todo tipo de programas especiales. Es entendido que los programas que impliquen pago de una cuota adicional mensual dejan a salvo la facultad del Emisor para modificar las cuotas a pagar con la sola notificación al Tarjetahabiente, misma que podrá hacerse en el estado de cuenta inmediato posterior al cambio, asimismo, queda a salvo la facultad del Tarjetahabiente para discontinuar su afiliación a uno o todos ellos. Tanto la afiliación como desafiliación del Tarjetahabiente a los programas podrá efectuarse por petición escrita, por gestión telefónica del cliente o por correo electrónico remitido al Emisor, asimismo el Emisor podrá modificar o discontinuar uno o todos los programas notificando al cliente en el estado de cuenta inmediato posterior a la eliminación de los mismos, o bien modificar las condiciones de cada programa cuando fuere necesario. Para rechazar las modificaciones sobrevinientes a

estos programas el Tarjetahabiente cuenta con 60 días hábiles posterior a la emisión del estado de cuenta en el que los cambios le son notificados o bien, en el que se le aplican (afiliación) o dejan de aplicarse (cancelación) las cuotas correspondientes a cada programa, transcurrido ese plazo los cambios quedarán en firme, en caso de rechazo se procederá a desafiliarse al Tarjetahabiente del programa correspondiente. El Tarjetahabiente declara que ha sido debidamente informado que en la página web www.credomatic.com, se encuentra publicada la información sobre condiciones, limitaciones y restricciones referentes a estos programas los cuales pasan a formar parte de este contrato principal. Como condición indispensable para obtener el beneficio que otorgan los programas especiales el Tarjetahabiente está enterado que su cuenta deberá estar completamente al día en sus pagos. La información y costo de los programas especiales activados por el Emisor se publicará en la dirección Web del emisor www.credomatic.com, y el cliente podrá afiliarse a ellos voluntariamente llenando en las sucursales el formulario correspondiente o bien, solicitando su afiliación telefónicamente al Centro de Servicio al Cliente 2295-9898.

Además de los beneficios de los programas especiales el Emisor podrá otorgar al Tarjetahabiente una tasa de interés preferencial, de la que se informará al Tarjetahabiente en el estado de cuenta inmediato posterior a su concesión, sin embargo, para obtener dicha tasa el Emisor puede exigir al Tarjetahabiente el cumplimiento de condiciones especiales y asimismo, para mantener dicha tasa el cliente deberá mantener su cuenta al día sin ningún retraso en sus pagos. En los casos en que se presenten atrasos en la cuenta favorecida con esta tasa preferencial, el Emisor podrá de inmediato aplicar su tasa de interés corriente vigente a la fecha del atraso, lo cual acepta y conoce el Tarjetahabiente. Pese a lo anterior, el Tarjetahabiente podrá obtener nuevamente la tasa preferencial cuando su historial crediticio no presente atrasos en el pago de su cuenta en un plazo de al menos seis meses, este plazo podrá ser modificado por el Emisor.

En este acto el Tarjetahabiente es informado que en la página web www.credomatic.com encontrará información de algunos beneficios especiales que son otorgados por las compañías dueñas de las marcas (Master Card, Visa, American Express® y otras) y **no por el Emisor**, la información allí incluida en modo alguno representa la aceptación, participación, solidaridad o responsabilidad del EMISOR, quien es completamente ajeno a los mismos y se limita a cumplir con el deber que le imponen las marcas de dar a conocer esos beneficios, sobre los cuales el Tarjetahabiente deberá informarse por los medios y canales que las marcas establezcan a fin de conocer a plenitud las condiciones, requisitos y restricciones que las marcas establecen para hacerlos efectivos. Credomatic no asume responsabilidad alguna por la utilización de esos beneficios.

B) Programas de Lealtad: El EMISOR ofrece al mercado diferentes productos asociados a programas de lealtad que buscan fidelizar a sus clientes otorgándoles beneficios por el consumo con las mismas, si la tarjeta que en este acto se entrega al Tarjetahabiente cuenta con uno de estos programas, la descripción del mismo la encontrará al final de la presente cláusula y en las CONDICIONES ESPECIALES DE ESTE CONTRATO encontrará la indicación del programa de lealtad que le corresponde, si es que se encuentra disponible para el tipo de tarjeta que ha adquirido,

para ampliar detalles de cada uno puede visitar nuestra página web en www.credomatic.com y ahí tendrá acceso a cada uno de los reglamentos que rigen estos programas y que forman parte integral del presente contrato. **Restricciones aplicables a todos los programas de lealtad:** Ninguno de los programas otorga puntos o millas cuando las transacciones efectuadas con la tarjeta correspondan a pago por servicios públicos de teléfonos, agua, seguros, impuestos, electricidad, servicios de conexión de Internet, membresías, cuotas, y otros similares, tampoco recibirán puntos o millas las transacciones en casinos, ni el pago de marchamos del INS, en general las transacciones que se efectúen con la tarjeta y cuya finalidad NO sea el pago de mercadería o servicios, no otorgan puntos por ejemplo: uso de cajeros automáticos para el retiro de dinero y consultas, y todos aquellos que CREDOMATIC llegue a determinar en caso de duda. A continuación reseñamos los diferentes programas de lealtad vigentes a la fecha de firma de su contrato: **1) Programa de puntos:** Le otorga al tarjetahabiente personal la posibilidad de acumular un punto por cada dólar o su equivalente en colones y si la cuenta es empresarial otorgará un punto por cada tres dólares de consumo o su equivalente en colones, el mínimo de acumulación para canje es de 35.000 puntos y el máximo 75.000 puntos. Los puntos solo serán acumulables mientras el programa se encuentre vigente, no obstante los puntos caducan veinticuatro meses (2años) después de haber sido asignados, contado a partir del día siguiente de haber sido asignados. El Beneficio será una Tarjeta de Regalo Puntos este puede ser reclamado por el titular o adicional de la cuenta, de conformidad con la cantidad de puntos acumulados, se reconocerá este premio, a partir del momento que se acumulen los primeros 35.000 puntos, para canjear más de este monto lo podrá hacer, pero únicamente en múltiplos de 1.000. Inicialmente este premio será de \$10 (diez dólares) por cada mil, es decir, que sobre los primeros 35.000, se reconoce un valor de \$350 (trescientos cincuenta dólares). **2) Programa Gane Premios:** Otorga una milla por cada dólar o su equivalente de consumo, estas millas podrán ser canjeadas en cualquiera de los comercios afiliados al programa a nivel local, estos comercios son publicados en www.credomatic.com y podrán ser variados sin previo aviso, el listado actualizado estará en la página web antes indicada. Cada establecimiento afiliado tiene una tabla de aceptación de millas para su respectivo canje, calculadas a partir de mil colones, es decir, cada mil colones tiene un equivalente en millas que se pueden canjear. Las tablas pueden variar, para lo cual cada tarjetahabiente deberá ajustarse según las millas que tenga acumuladas consultando la tabla de canje en el comercio de su elección, para realizar el canje, el tarjetahabiente deberá contar con al menos mil millas. En este programa pueden participar personas físicas mayores de 18 años con una tarjeta de crédito personal (no aplica para transacciones de índole empresarial o de personas jurídicas). El máximo de MILLAS GANE PREMIOS acumulable es de veinticinco mil (25.000) millas anuales, contados a partir del día siguiente de haber sido asignados. Dejará de acumular millas gane premios automáticamente si se llega al tope de 25.000 millas, en cualquier momento y reiniciará de cero al cumplir un año a partir de la fecha de inicio de acumulación. **3) Programa Cash Back:** Es el programa mediante el cual se le reconoce y otorga al tarjetahabiente “la devolución de un porcentaje de sus compras a manera de colones” Los colones solo serán acumulables mientras el programa se encuentre vigente, no obstante el monto máximo de acumulación es de doscientos

cincuenta mil colones anuales (250.000 colones) contados a partir del día siguiente de haber sido asignados. Dejará de acumular colones automáticamente si se llega al tope de 250.000 colones, y reiniciará la acumulación desde cero al cumplir un año a partir de la fecha de inicio de acumulación. Este producto es de uso personal (no aplica para compras o uso empresarial o de personas jurídicas). El Beneficio son los colones Cash Back que pueden ser reclamado por el titular o adicional de la cuenta, de conformidad con la cantidad de colones acumulados, según los datos de CREDOMATIC y de acuerdo a cada tarjeta. Se reconocerá esta bonificación, a partir del momento que el cliente desee hacer el retiro, siempre y cuando esta suma sea igual o mayor a ₡ 10.000 colones, el monto máximo acumulable de colones es de ₡250.000 colones anuales. La forma de reclamo o acreditación de este beneficio es mediante la Sucursal Telefónica de CREDOMATIC llamando al 2295-9898 y solicitando el traslado de los colones Cash Back disponibles a la tarjeta de crédito o bien a una cuenta con el Bac San José, esta cuenta debe estar a nombre del titular de la cuenta y/o adicional y debe ser en moneda colones, debe además tener una tarjeta de débito asociada. **4) Programa AAdvantage®:** Este es un programa de lealtad en conjunto con American Airlines® que consiste en acumular una milla AAdvantage® por cada dólar o su equivalente en colones de consumo, las millas AAdvantage® se consultan y se canjean directamente en American Airlines®, las millas que reflejan mensualmente en los estados de cuenta, corresponden a las millas acumuladas en el periodo de corte a corte, para conocer el total de millas acumuladas en su viajero frecuente el tarjetahabiente debe consultar en American Airlines®, no existe un tope de acumulación de millas y las millas no tienen vencimiento siempre que el número de viajero frecuente tenga actividad al menos una vez cada 18 meses. Este producto es de uso personal (no aplica para compras o uso empresarial o de personas jurídicas). Al optar por este producto el tarjetahabiente deberá pagar una suma mensual denominada administración de cuenta, dicho cobro será anual cuando se trate de una tarjeta Prestige American Express®. Credomatic con este programa sólo facilita a sus clientes un mecanismo de acumulación de millas en su viajero frecuente, pero no asume ningún tipo de responsabilidad por los tiquetes que el Tarjetahabiente pueda adquirir utilizando esas millas, ni mucho menos por los riesgos propios del viaje, los cuales asume el Tarjetahabiente de forma exclusiva. **5) Programa LifeMiles:** Programa de lealtad en conjunto con **LifeMiles** de **Avianca-TACA**, consiste en acumular millas **LifeMiles** por cada dólar o su equivalente en colones esto dependiendo el tipo de tarjeta que el tarjetahabiente posea, a saber: Tarjeta Gold acumula 1.25 millas LifeMiles por cada dólar o su equivalente en colones, Tarjeta Premiun 1.5 millas por cada dólar o su equivalente en colones y Tarjeta Elite 2 Millas por cada dólar o su equivalente en colones de consumo. Estas millas son reportadas al programa LifeMiles (administrador del programa) por lo que para efectos de canje y consultas generales de acumulación el tarjetahabiente deberá consultarlo con la Administración del programa LifeMiles. Credomatic podrá otorgar millas de bienvenida por una única vez y estas podrán variar de acuerdo al tipo de tarjeta, la condición para ser acreedor de este bono será la activación de la cuenta. Al acumular suficientes millas el tarjetahabiente puede canjearlas por boletos premios, ascenso de clase o las posibilidades de canje, de acuerdo a las restricciones establecidas por el programa LifeMiles de la línea aérea. Este programa no tiene un límite de acumulación de

millas y el vencimiento de las mismas se rige por las condiciones establecidas directamente por la administración del programa LifeMiles, es decir, Avianca - TACA. Para mayor información el cliente podrá visitar www.acumulamasmillas.com. Al optar por este producto el tarjetahabiente deberá pagar una suma mensual por administración de cuenta. Credomatic con este programa sólo facilita a sus clientes un mecanismo de acumulación de millas en su viajero frecuente, pero no asume ningún tipo de responsabilidad por los tiquetes que el Tarjetahabiente pueda adquirir utilizando esas millas, ni mucho menos por los riesgos propios del viaje, los cuales asume el Tarjetahabiente de forma exclusiva.

6) Membership Rewards: Programa de lealtad asociado a las tarjetas de crédito Tarjeta Platinum American Express® y The Platinum Card® de Credomatic, el cliente acumulará un punto por cada dólar o su equivalente en colones de consumo, los puntos Membership Rewards no tienen vencimiento, no hay mínimo de redención, el monto máximo de puntos acumulados mensualmente es de 15,000 Puntos. Los puntos Membership Rewards podrán ser canjeados en comercios afiliados al programa, los comercios podrán ser consultados en www.credomatic.com los puntos Membership Rewards también podrán ser trasladados a los diferentes socios internacionales adscritos a American Express® para mayor información del proceso de traslado, podrá consultar www.credomatic.com. Credomatic con este programa cuando se trate de canje de boletos para viajes, sólo facilita a sus clientes un mecanismo de acumulación de millas en su viajero frecuente, pero no asume ningún tipo de responsabilidad por los tiquetes que el Tarjetahabiente pueda adquirir utilizando esas millas, ni mucho menos por los riesgos propios del viaje, los cuales asume el Tarjetahabiente de forma exclusiva.

7) Price Cash: Programa de lealtad en conjunto con Price Smart, Para solicitar una tarjeta PriceSmart de CREDOMATIC (Clásico, Oro, Platino, Business), es requisito haber solicitado antes la membresía PriceSmart a nivel local del país, y haberse afiliado. La forma de acumulación "PRICE CASH" es realizando compras en moneda nacional o en moneda extranjera con las Tarjetas, cada PRICE CASH acumulado y disponible por el tarjetahabiente, tiene un valor monetario correspondiente a un colón moneda de Costa Rica. Las Tarjetas acumulan PRICE CASH de la siguiente forma: 2% del valor de las compras en PriceSmart Costa Rica, 3% del valor de las compras en aerolíneas, agencias de viajes, alquiler de autos, hoteles, y restaurantes y un 1% del valor de las compras en los demás establecimientos, tanto locales como en el exterior. Los PRICE CASH tienen una vigencia de 24 meses móviles, es decir que al llegar al mes 25 los PRICE CASH acumulados en el mes 1 (que no se hayan canjeado) se cancelan. El máximo de PRICECASH que el tarjetahabiente podrá acumular por año y por cuenta será el equivalente a Quinientos (\$500) dólares de los Estados Unidos de América, al tipo de cambio oficial del día en que se llegue a este tope. Será hasta el año siguiente que el tarjetahabiente podrá seguir acumulando PRICECASH. Para efectos de redención, el tarjetahabiente podrá realizar el canje en los establecimientos de PRICESMART por los artículos o servicios de su preferencia.

8) AutoMercado: Programa de lealtad con Automercado, los clientes acumulan puntos Autofrecuente de la siguiente manera: puntaje doble por cada ₡300 de compras realizadas dentro de Auto Mercado y puntaje sencillo por las compras realizadas fuera de Auto Mercado acumulando 1 punto por cada ₡300, este programa de lealtad no acumula puntos por compras en el exterior. El canje de los puntos Autofrecuente se realiza directamente

en Automercado y se rige bajo los términos y condiciones del programa Auto Frecuente de AutoMercado. Los puntos Auto Frecuente tienen una vigencia de 4 meses. **9) Mega Super:** Programa de lealtad con Mega Super un programa de lealtad, en donde el beneficio se convierte en el MEGAGUINALDO. El Megaguinaldo se calcula sobre el 2% del total de las compras realizadas dentro de los diferentes supermercados MEGASUPER y sobre el 1% del total de las compras efectuadas en el resto de los comercios en donde se acepte la tarjeta como forma de pago, sea nacional como internacionalmente. Para el canje del MEGAGUINALDO podrá realizarlo exclusivamente en Supermercados seleccionados de la cadena de supermercados MEGASUPER, pero únicamente del 1 al 31 de diciembre de cada año. Pasado el 31 de diciembre de cada año, el sistema automáticamente borra los montos acumulados durante el año anterior e inicia un nuevo proceso de acumulación. Este proceso se realiza año a año.

6. ROBO, HURTO O EXTRAVÍO Y DIVERGENCIAS CON AFILIADOS: Los problemas surgidos entre Tarjetahabientes y comercios afiliados incluyendo pero no limitado a la venta, entrega, garantía, servicio, calidad, etc, de los bienes y servicios comercializados por el comercio, son ajenos al Emisor. Cualquier reclamo por este concepto deberá formularlo el Tarjetahabiente directamente al Afiliado sin que ello le excuse de su cumplimiento de pago para con el Emisor.

El Tarjetahabiente se encuentra obligado a cuidar su tarjeta de crédito, a no entregarla a terceros, a no dejarla salir de su vista y a dar aviso inmediato al Emisor de la pérdida, robo o hurto de su tarjeta, y será responsable del uso que cualquier tercero le dé a la misma asumiendo el pago de lo consumido, para este evento se establecen las siguientes regulaciones, según sea el mecanismo utilizado para obtener la autorización en las transacciones:

a) **Autorizaciones por medio de banda magnética:** En este caso las transacciones que se efectúen con firma falsificada o sin ella, serán asumidas en su totalidad por el Tarjetahabiente hasta la comunicación al Emisor.

b) **En los casos de transacciones efectuadas por medio del número de identificación personal (pin) de transacciones, o bien el número de identificación personal (pin) para retiros de efectivo en cajeros automáticos:** dado que estos números son de conocimiento exclusivo del Tarjetahabiente su responsabilidad en transacciones efectuadas con ellos subsiste aún hasta el tercer día hábil posterior al reporte de la substracción o pérdida de su tarjeta. El Tarjetahabiente en estos casos deberá pagar el valor por el reporte nacional e internacional generado por la pérdida, extravío o robo, el cual incluye: el costo de anular el plástico robado, hurtado o extraviado, y la inclusión del nuevo dentro de los sistemas que permitirán el uso del mismo, el costo del reporte será la suma de cincuenta dólares americanos y serán cargados al estado de cuenta del tarjetahabiente como una compra mas. El EMISOR podrá hacer todas las averiguaciones que estime convenientes para determinar si hay responsabilidad del Tarjetahabiente en los consumos cuestionados, en caso afirmativo la responsabilidad del Tarjetahabiente continúa aún después de los plazos señalados.

El reporte se efectuará en cualquiera de las oficinas del Emisor o de Bac San José en todo el país, o mediante el número del Centro de Servicio al Cliente 2295-9898,

este último medio se encuentra habilitado las 24 horas del día, los 365 días del año. Al efectuar el reporte el cliente debe confirmar con el oficial de servicio sus datos personales que permitan comprobar la titularidad de la cuenta, hecho esto el oficial del servicio hará el reporte de robo, pérdida, extravío de la tarjeta y entregará al cliente un número que identifica la gestión realizada, en el sistema de CREDOMATIC se incluirá el día y hora del reporte correspondiente al número de gestión, datos que para todos los efectos se aceptan como ciertos por los contratantes.

7.PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION Y TRAMITACION DE RECLAMOS POR CARGOS NO AUTORIZADOS, FRAUDES Y OTROS: Cuando un tarjetahabiente deba presentar una reclamación por algunos de los siguientes motivos : Monto de la compra alterado, nota de crédito no aplicada por el comercio afiliado, mercadería no recibida, mercadería dañada o diferente a la solicitada, servicios no recibidos, cobro duplicado, firma no corresponde, compra pagada por otros medios, transacción no realizada o cancelación de reservas, cajero automático no le dispensó fondos, deberá seguir el siguiente procedimiento: 1) Presentar su reclamo dentro de los 60 días hábiles posteriores a la fecha de corte del estado de cuenta donde aparece el cargo de la transacción. 2) firmar el formulario correspondiente el cual puede obtener en todas las sucursales de EL EMISOR. 3) Eventualmente adjuntar la documentación requerida por EL EMISOR o las marcas internacionales, que se consideren necesarios para defender su caso ante los AFILIADOS u otros Bancos o empresas emisoras o adquirentes. El Tarjetahabiente declara en este acto que conoce que, de acuerdo a la reglas establecidas por las diferentes marcas (Master Card, Visa, American Express y Diners Club) el contracargo es debatible, es decir, tanto el comercio AFILIADO, como el Banco Emisor o Adquirente, pueden defender su caso para lograr que se apruebe el cargo, por este motivo se compromete a suministrar a EL EMISOR toda la información útil necesaria para demostrar la procedencia de su reclamo, de no hacerlo deberá asumir el pago del reclamo que se pierda por falta de fundamentación. Si el reclamo es presentado por el Tarjetahabiente después del plazo señalado, EL EMISOR podrá rechazarlo de plano. 4) Si el Tarjetahabiente ha presentado su reclamo en tiempo y ha aportado los documentos necesarios para la defensa de su caso, El EMISOR se compromete a aplicar una reversión provisional del cargo reclamado 3 días hábiles después de haber recibido la documentación completa, esta reversión se efectuará mientras se realizan las investigaciones pertinentes, en caso que se determine que el reclamo fue rechazado, se procederá a aplicar el cobro de la transacción más los intereses desde la fecha de cobro por parte del afiliado hasta la fecha de la resolución de la reclamación. 5) Si efectuada la investigación se confirma que la compra fue efectuada por el Tarjetahabiente el mismo tendrá que cubrir un monto los honorarios por la defensa de su caso, debido a que el mismo era improcedente, dichos honorarios están establecidos en la suma de diez dólares, aunque pueden subir de acuerdo a la complejidad de la defensa efectuada, los mismos se cargaran al estado de cuenta del Tarjetahabiente como una transacción más y se financiará en las mismas condiciones. 6) El Tarjetahabiente puede presentar su reclamo en cualquiera de las sucursales de EL EMISOR, el departamento encargado de la resolución del mismo será el Departamento de

Contracargos si se refiere a aspectos relacionados con cargos a su tarjeta, y el Departamento de Servicio al Cliente si se refiere a otros aspectos. 7) El plazo para resolver los reclamos será de 60 días naturales si se trata de reclamos originados en el país y de 120 días para asuntos originados en cargos internacionales. 8) El cliente podrá informarse de la resolución final a través de nuestra Sucursal Telefónica en el teléfono 2295-9898, o en cualquiera de las sucursales. 9) Cuando exista otro tipo de reclamo o solicitud diferente a los motivos enumerados al principio de esta cláusula, incluyendo la reposición de su tarjeta por deterioro, el Tarjetahabiente podrá presentar su reclamo a través de nuestro sistema de calidad en cualquier Sucursal de Bac/Credomatic o bien a través de nuestra Sucursal Telefónica en el 2295-9898, la cual ingresará el reclamo o solicitud al sistema y otorgará el número de gestión que corresponda al Tarjetahabiente, si fuere necesario que se aporte documentación adicional se lo hará saber indicándole la sucursal donde podrá presentarla, estos reclamos y solicitudes serán resueltos por el Área de Servicio al Cliente, quienes la resolverán dentro de los plazos antes indicados. El cliente podrá informarse de la resolución final a través de nuestra Sucursal Telefónica en el teléfono 2295-9898, o en cualquiera de las sucursales.

8. CESIÓN: El Emisor podrá ceder en todo o en parte los derechos derivados de este contrato sin necesidad de notificaciones al Tarjetahabiente, si el Emisor pese a lo anterior desea efectuar la notificación, el Tarjetahabiente señala como medio de notificación específico para este aspecto su estado de cuenta mensual.

9. PLAZOS, VENCIMIENTO Y PRÓRROGAS: El **plazo** del presente contrato es por tiempo indefinido, no obstante, el plástico de la tarjeta si tendrá un período de vencimiento y podrá ser utilizada hasta la fecha de vencimiento indicada en la misma. En ese caso el Tarjetahabiente se obliga a entregar al Emisor las tarjetas de crédito titular y adicionales vencidas a fin que éste proceda a su destrucción y con la emisión de nuevos plásticos si es que el tarjetahabiente cumple con los requisitos de renovación solicitados por El Emisor. Si en el acto de devolver la tarjeta titular o adicional quedara alguna en poder de alguno de los Tarjetahabientes o de terceras personas, el titular asumirá plenamente las transacciones que se efectúen con ellas, así como la responsabilidad que se derive de cualquier mal uso que se dé a la tarjeta, esto aplicará tanto en casos de renovaciones de las tarjetas o de terminación del contrato.

El Emisor podrá suspender, sin responsabilidad de su parte, temporal o indefinidamente la utilización de la tarjeta cuando hubiere incumplimiento del titular de cualquiera de la cláusulas estipuladas en este contrato o sus anexos o adendas, por cambio en las condiciones políticas, sociales o económicas del país o cualquier otro caso fortuito o fuerza mayor que hagan riesgosa la actividad crediticia, o cuando el emisor tenga noticias de acciones del Tarjetahabiente que, a su criterio, pongan en duda la seguridad del crédito, asimismo en los casos que el Tarjetahabiente no otorgue las garantías que el Emisor le llegare a exigir, cuando el fiador de su cuenta no haya aceptado los cambios notificados por el Emisor, o no aporte la información de actualización de datos personales y financieros, o cuando el Emisor tenga noticias que los niveles de endeudamiento superan la capacidad de pago del Tarjetahabiente o cuando el Tarjetahabiente entre en mora en alguna otra

operación crediticia con EL EMISOR o con alguna otra entidad del Grupo Financiero BAC/Credomatic y finalmente en casos de sobregiro o mora, sea en esta tarjeta o cualquiera otra tarjetas donde el Tarjetahabiente funja como titular, adicional o fiador.

Cualquiera de las partes podrá poner fin a este contrato antes de su vencimiento, el Tarjetahabiente debe devolver su tarjeta y la de sus adicionales al Emisor y continuará con las responsabilidades adquiridas antes de este evento, sin que pueda reclamar períodos no concluidos en el vencimiento de su tarjeta ni el costo de los mismos.

10. OBLIGACIÓN DE CONSTITUIR GARANTÍAS: Queda entendido y convenido que, cuando el Emisor así lo solicite, el Tarjetahabiente estará en la obligación de constituir garantías reales o personales, según el Emisor requiera, para garantizar el debido cumplimiento de las obligaciones que ha contraído o llegue a contraer con el Emisor por razón del presente contrato. Hasta tanto la garantía solicitada no se otorgue el Emisor podrá mantener bloqueada la cuenta y suspender los beneficios derivados de este contrato.

11. ASPECTOS PROCESALES: En caso de incumplimiento del Tarjetahabiente titular o de sus fiadores, éstos aceptan como líquidos y exigibles los saldos que el Emisor presente respecto a este contrato, en certificación emitida por un Contador Público Autorizado, la cual para todos los efectos legales constituye título Ejecutivo. (Artículo 611 del Código de Comercio). Cuando la cuenta al momento de ser pasada a cobro judicial presente saldos en dos monedas, las partes dejan autorizado a EL EMISOR, si así lo considera conveniente, a trasladar a colones todos los montos adeudados con el fin de proteger al deudor de las eventuales fluctuaciones en el tipo de cambio.

El Tarjetahabiente, adicionales y fiadores renuncian a su domicilio, requerimientos de pago, a la prórroga del plazo que le pudiera corresponder en caso que el Emisor le haya aceptado abonos a su cuenta después de la fecha de vencimiento, el Tarjetahabiente reconocerá los daños y perjuicios causados así como los intereses, gastos y costas del cobro judicial.

12. NOTIFICACIONES: El titular y fiadores señalan como su domicilio contractual y lugar para atender notificaciones de carácter extrajudicial y judicial, el domicilio indicado en las CONDICIONES PARTICULARES DE EL CONTRATO de este contrato.

13. FIANZA SOLIDARIA: Los firmantes debidamente identificado con nuestra firma al pie del presente documento, nos constituimos fiadores solidarios del presente contrato hasta por el monto del límite aquí otorgado, tanto el límite principal como el extrafinanciamiento más los intereses corrientes y de mora, cargos, comisiones, honorarios y cualquier otro monto debitado a la tarjeta como resultado de su utilización a efecto de garantizar todas las obligaciones del titular y adicionales, y aceptamos las prórrogas que pudiesen concederse, aumentos de límite que nos sean afectado, cambio de plazo, tasas de interés, cargos, comisiones, u otros establecidos en este contrato. Renunciamos a nuestro domicilio, y requerimientos de pago.

Lo fiadores señalan para notificaciones la dirección indicada en las CONDICIONES

PARTICULARES DEL CONTRATO del presente contrato, misma que se establece como su domicilio contractual.

14. OBLIGACIÓN DE SUSTITUIR FIANZAS: En caso que alguno de los fiadores rechazase las modificaciones de los contratos, el Tarjetahabiente tendrá la obligación de sustituir inmediatamente a dicho fiador por otro(s) que cumplan con los requerimientos exigidos por el Emisor; en caso de no efectuarse dicha sustitución de forma inmediata, el Emisor tendrá derecho a cancelar la tarjeta y tener por anticipadamente vencida cualquier obligación y proceder con el cobro respectivo.

CONDICIONES ESPECIALES DEL CONTRATO DE APERTURA DE LÍNEA DE CRÉDITO Y DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO.

EL EMISOR y EL TARJETAHABIENTE, así como los adicionales y/o fiadores que formen parte de este contrato, convenimos en que además de las cláusulas generales antes indicadas, el presente contrato se regirá por las siguientes cláusulas especiales:

1. DECLARACIÓN JURADA DEL TITULAR: En cumplimiento de lo establecido en la ley, en caso que el titular de la cuenta lo sea una persona jurídica, el suscrito

apoderado generalísimo sin límite de suma de la sociedad denominada _____

cédula jurídica _____ declaro bajo la gravedad del juramento que dejo rendido en este acto y para los efectos de la ley #8204 que los socios que poseen actualmente un cinco por ciento o más del capital social, son los siguientes:

	NOMBRE	CEDULA	PARTICIPACION %
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

2. REGULACIONES ESPECÍFICAS DE ESTE CONTRATO:

En la presente cláusula el tarjetahabiente encontrará debidamente establecidas todas las condiciones particulares de su contrato. Los aspectos de fondo relacionadas con estas condiciones podrán ser encontradas por el Tarjetahabiente en este contrato, así como en las modificaciones que se hagan vía estado de cuenta o mediante la firma de anexos o adendas al mismo:

Las condiciones particulares de esta tarjeta son las siguientes:

A) MARCA Y PLAN DE LEALTAD DE LA TARJETA: La tarjeta que en este acto adquiere el Tarjetahabiente pertenece a la **Marca:** _____, y se encuentra inscrita al **plan de lealtad** _____, de acuerdo a lo estipulado en la cláusula quinta de las condiciones generales del presente contrato.

B) IDENTIFICACIÓN DEL TARJETAHABIENTE.

NOMBRE: _____

Identificación: _____

Domicilio contractual en: _____

El domicilio indicado se deja establecido como domicilio contractual para efectos de todo tipo de notificaciones, asimismo señala como su domicilio electrónico permanente para los efectos de la Ley de Notificaciones Judiciales la siguiente dirección electrónica: _____

C) PLAZO DE FINANCIAMIENTO: El plazo de financiamiento de la tarjeta que se adquiere es de _____ meses, y el mismo se regula de conformidad con las condiciones establecidas en la cláusula tercera de las condiciones generales del presente contrato.

D) FECHA DE CORTE: La fecha de corte de la tarjeta que en este acto se formaliza serán los días _____ de cada mes, los detalles y regulaciones relacionados con este punto pueden ser consultados en la cláusula cuarta de las condiciones generales del presente contrato.

E) LÍMITE DE CRÉDITO:

La tarjeta de crédito que se otorga en este acto al Tarjetahabiente tendrá un límite de crédito de \$ _____ dólares o su equivalente en colones al tipo de compra del Banco Bac San José. Mismo al que aplican las regulaciones establecidas en la cláusula dos de las condiciones generales del presente contrato y todas aquellas contenidas en otras cláusulas que sean pertinentes.

F) INTERÉS CORRIENTE: La tasa de intereses corrientes para transacciones en colones será del _____% mensual equivalente a una tasa anual de _____% y moratorios al mismo tipo que los corrientes más un treinta por ciento adicional. La tasa de intereses corrientes para transacciones en dólares será del _____% mensual equivalente a una tasa anual de _____% y moratorios al mismo tipo que los corrientes más un treinta por ciento adicional. Los intereses se aplicarán a los saldos de capital adeudados por el Tarjetahabiente.

G) TASA PREFERENCIAL: El emisor acuerda otorgar una tasa de interés preferencial la cual se regulará conforme a lo establecido por la cláusula quinta las condiciones generales del presente contrato. Para dichos efectos se otorga una tasa preferencial en colones del _____% mensual. Es entendido por las partes que el retraso en los pagos produce automáticamente la pérdida de la tasa preferencial aplicándose a partir de ese momento los porcentajes normales de intereses corrientes y los intereses moratorios inciso F de la presente cláusula.

H) LUGAR PARA NOTIFICACIONES FIADORES: Señalamos la siguiente dirección como lugar donde se efectúen las notificaciones o comunicaciones de cualquier modificación relevante que llegare a realizarse de las condiciones de este contrato,

dirección que queda establecida como domicilio contractual:

Asimismo señala como su domicilio electrónico permanente la siguiente dirección electrónica: _____

3. MANIFESTACIÓN DEL TITULAR.

Yo, _____
Conocido como el Tarjetahabiente, por este medio doy fe que he LEÍDO y ENTENDIDO el presente contrato y por lo tanto acepto y manifiesto en forma expresa mi conformidad con las cláusulas en él incluidas.

4. LUGAR Y FECHA:

En fe de lo anterior firmamos en la Ciudad de San José, a los _____ días del mes de _____ del año _____.

TITULAR

NOMBRE _____

FIRMA Y CEDULA _____

VERIFICACION 1 _____

VERIFICACION 2 _____

ADICIONAL Y FIADOR

NOMBRE _____

FIRMA Y CÉDULA _____

VERIFICACION 1 _____

VERIFICACION 2 _____

FIADOR

NOMBRE _____

FIRMA Y CÉDULA _____

VERIFICACION 1 _____

VERIFICACION 2 _____

FIADOR

NOMBRE _____

FIRMA Y CÉDULA _____

VERIFICACION 1 _____

VERIFICACION 2 _____

Por EMISOR: _____

POR CREDOMATIC DE COSTA RICA S.A.

Anexo 1. Contrato tarjeta de crédito Banco Agrícola.



**CONTRATO DE APERTURA DE CREDITO ROTATIVO
CONTRATO DE TARJETA No.**

Banco Agrícola, S.A. de este domicilio, como Banco emisor que en adelante se llamará "El Banco" y de años de edad, , del domicilio de , como parte Acreditada, hemos convenido en celebrar el siguiente contrato de apertura de crédito rotativo que se regirá por los artículos 1105 al 1118 del Código de Comercio y en especial por las condiciones que a continuación se expresan:

I. LIMITE MAXIMO DE CREDITO

El Banco Concede a la parte acreditada un monto de crédito autorizado hasta por la suma de de los Estados Unidos de América, en adelante denominados "Dólares", del cual podrá disponer progresivamente en cantidades totales o parciales.

II. MONTO INICIAL AUTORIZADO.

Las partes convenimos que el límite máximo de crédito establecido en la cláusula anterior será disponible en forma progresiva, así: El monto Inicial autorizado de el presente contrato será de :sin embargo en cualquier momento durante la vida del presente contrato o alguna de sus prórrogas, mediante el acuerdo previo escrito o electrónico de las partes contratantes se podrá incrementar dicho monto inicial autorizado, sin que exceda el límite máximo de crédito relacionado en el romano I). Dicho incremento, en caso de aplicar, estará sujeto a la capacidad crediticia de la parte acreditada y a las políticas del Banco a este respecto. La aceptación de la parte acreditada de dicho incremento, será mediante el acceso de su número de identificación personal PIN, secreto e intransferible, en cualquiera de los canales electrónicos del Banco. En los canales electrónicos a utilizar por el cliente existirá un icono para ingresar al modulo operativo de solicitud o aceptación del incremento del "Monto Inicial Autorizado", cuya solicitud o aceptación quedará grabada electrónicamente en el sistema y a solicitud del cliente, el sistema le imprimirá para el cliente un comprobante de la solicitud o de la aceptación del límite. Si la parte acreditada no aplica al incremento, el monto inicial autorizado permanecerá inalterable. En caso que la parte acreditada excediere el monto inicial por medio de sobregiros o extra financiamientos a que se refiere el romano VII y VIII de este contrato, deberá pagar el exceso en los términos referidos en dichas cláusulas.

III. FINALIDAD.

El Banco entrega a la parte acreditada una tarjeta de crédito especial, para usar el crédito abierto de la siguiente manera:

a) En los establecimientos comerciales o de servicios afiliados al sistema de crédito especial del Banco o de sus demás Franquicias, para la compra de mercaderías, consumo y servicios. La parte acreditada se obliga a reembolsarlo al Banco, pagándole intereses, comisiones y recargos en las condiciones convenidas mas adelante. La parte acreditada esta sujeta a las condiciones o normas comerciales del respectivo establecimiento. b) Para retirar cantidades de dinero en efectivo, en las agencias del Banco hasta el cincuenta por ciento diario del monto inicial autorizado, en la red de cajeros automáticos del Banco mediante retiros diarios hasta el monto establecido por el Banco y en otras redes afiliadas, hasta el monto en ellas permitido. c) El uso de la tarjeta de crédito esta sujeto a las tolerancias permitidas por las franquicias. Dichas tolerancias quedaran garantizadas dentro del límite máximo de crédito a que se refiere el romano I) de este contrato. En términos básicos, se identifica la franquicia como la utilización de la marca del concedente y las tolerancias no podrán exceder del cincuenta por ciento del monto autorizado, salvo autorización electrónica del Banco acreditante o del concedente, a solicitud electrónica del cliente. Las tolerancias son porcentajes de incrementos especiales sobre el monto autorizado, solicitados por el cliente a la emisora o a la concedente propietaria de la marca, cuando habiendo agotado el monto autorizado o encontrándose en el extranjero, necesita utilizar su tarjeta por un monto adicional al autorizado.

El tipo de cambio aplicable a compras en el extranjero estará sujeto a modificaciones de acuerdo a la variación que la respectiva moneda tenga en el mercado, y se cobrará el que este vigente en la fecha en que el Banco le pague a la empresa o establecimientos afiliados.

IV. OBLIGACIONES DE LA PARTE ACREDITADA POR USO DE TARJETAS TITULARES O ADICIONALES

- a) Firmar la tarjeta en el momento de recibida, siendo responsable de las consecuencias que se pudiesen derivar por la falta de firma.
- b) Notificar de inmediato y por escrito al Banco cualquier cambio en la dirección de su residencia o número de teléfono o dirección electrónica.
- c) Guardar, custodiar y cuidar la tarjeta en forma diligente, no revelar el número de su tarjeta, fecha de vencimiento, PIN, ni clave de acceso insertada al dorso de la tarjeta, a fin de evitar cargos a su crédito generados de forma ilícita y que deberán ser cancelados por la parte acreditada y/o por los tarjeta habientes adicionales, si hubieren.
- d) Para los reclamos por mercaderías devueltas, deberá dirigirse única y directamente a la empresa o establecimiento afiliado, y en ningún caso puede exigir al Banco, reembolso o pagos en efectivo o compensación en razón de dichas mercancías.
- e) Cerciorarse que al realizar una compra, la cantidad anotada sea la correcta e incluya la fecha de la compra.

V. VIGENCIA

El presente contrato tendrá un plazo de un año a partir de esta fecha, el cual se prorrogará automáticamente por períodos iguales y sucesivos, salvo que la parte acreditada de aviso escrito en contrario al Banco dentro de los treinta días anteriores al vencimiento del plazo o de cualquiera de sus prórrogas. para que estas prórrogas surtan efecto, es indispensable el pago previo y anual por membresía de tarjeta principal y adicional. El uso de la tarjeta de crédito podrá suspenderse por mal manejo en cuyo caso la parte acreditada se obliga a no continuar usando la tarjeta principal y las adicionales, si las hubiera, y a devolverlas inmediatamente al Banco, las cuales quedarán sin validez.

VI. CAUSALES DE CADUCIDAD

- a) Por falta de pago de una o más mensualidades.
- b) Por exceder el monto inicial o límite máximo de crédito otorgado sin que uno o el otro sean cancelados en la forma establecida en el presente contrato.
- c) Por juicio ejecutivo iniciado en contra del deudor, por terceros o por el mismo Banco.

VII. SOBREGIRO

Si parte acreditada hace uso de la tarjeta en un monto superior al monto de crédito autorizado, deberá efectuar abonos adicionales a la cuota ordinaria para cubrir el excedente y sin que el Banco le haya notificado, ya que deberá conocer su propio control en el monto de dichos excesos. En caso de sobregiro, se deberá cubrir durante el plazo de financiamiento otorgado por el banco. El monto de la transacción se incorporará en el próximo pago mínimo mensual. En caso que el sobregiro no sea cubierto en el pago mínimo mensual la parte acreditada no podrá hacer uso de su crédito hasta que se cancele el sobregiro y la respectiva cuota ordinaria.



VIII. EXTRAFINANCIAMIENTO

En caso de extra-financiamiento, se pagará dentro del plazo autorizado y el valor de la cuota se incorpora en el próximo pago mínimo, generando sobre saldos, la tasa de interés anual pactada.

IX. CANTIDADES A RESTITUIR AL BANCO POR LA PARTE ACREDITADA

- a) El importe de las facturas o pagarés por compras de mercadería, consumo o servicios.
- b) El de interés por compra calculado sobre saldos diarios.
- c) En caso de sobregiro pagará el valor de \$5.00 Dólares de los Estados Unidos de América más IVA por comisión, más la tasa de interés anual relacionada en el literal anterior.
- d) El importe de los retiros de dinero en efectivo, que generara la tasa de interés anual por retiros, que en esta fecha es del más comisión por servicio de efectivo del CINCO por Ciento más IVA sobre el monto retirado.
- e) La cantidad de \$0.00 Dólares más IVA en concepto por recargo por mora sobre cada mensualidad no pagada en la fecha fijada para tal efecto, o la tasa de interés anual por mora publicada por el Banco, según aplique al tipo de producto. En ningún caso el Banco aplicara ambos cargos.
- f) La cantidad de \$0.00 Dólares más IVA en concepto de comisión por administración de producto.
- g) El importe por membresía de cada tarjeta principal y adicional. Posterior al primer año, también pagará una suma anual por la renovación de cada tarjeta principal y por cada tarjeta adicional, que en esta fecha es de IVA Incluido. Con dicho pago la membresía y renovaciones se ponen a disposición de la parte acreditada el uso de los Kioscos, PCBac Internet, Call Center, Megamillas y promociones
- h) El costo de reposición por extravío o robo de la tarjeta, que en esta fecha es de Dólares de los Estados Unidos de América IVA Incluido.
- i) La cantidad por todo cheque rechazado, más IVA, cuyo monto en esta fecha es de de los Estados Unidos de América.
- j) Por cualquier pago a los establecimientos afiliados, efectuado por el Banco, derivado de un mal manejo de la parte acreditada en el uso de la presente apertura. Se considera mal manejo la auto compra realizada por el acreditado cuando este es a su vez es propietario del negocio afiliado.
- k) La cantidad para reposición de tarjeta por deterioro, que en esta fecha es de Dólares de los Estados Unidos de América IVA Incluido.
- l) Los costos de cobro externo podrán representar hasta un máximo del treinta por ciento sobre el saldo demandado. El cobro externo procederá cuando exista como mínimo una mora mayor de treinta días, dependiendo del riesgo del producto y segmento del cliente, y que el Banco haya agotado sus gestiones administrativas internas de cobro, las cuales quedan registradas en el Sistema del Banco.
- m) El valor del Plan de Protección, IVA Incluido, en caso sea suscrito por la parte acreditada, cuya copia se le entrega en esta fecha.
- n) Cualquier otra comisión o recargo publicada por el Banco, de conformidad con la ley y previamente aceptados por la parte acreditada.
- o) Retiros de efectivo realizados en otras redes de cajeros, se pagarán según políticas de cada propietario de red.

Los costos aquí referidos, en concepto de intereses, comisiones, recargos o servicios, serán los publicados mensualmente en dos periódicos de mayor circulación LA TASA DE INTERES EFECTIVA ANUALIZADA DE ESTE CREDITO ES DEL , se establece expresamente un diferencial de CINCUENTA puntos arriba o abajo con relación a la tasa de referencia activa publicada por el Banco, que en esta fecha es del DOCE punto CINCO por ciento Anual y que se aplicará durante la vigencia de este contrato. Se hace constar que los intereses a que se refiere esta cláusula se encuentran calculados en base al año calendario

X. ESTADO DE CUENTA

De conformidad al artículo un mil ciento noventa y cuatro del Código de Comercio y considerando que el presente contrato se manejará por ambas partes mediante mecanismos electrónicos, que el Banco proporciona distintos medios electrónicos para que a cualquier hora y en cualquier día del año la parte acreditada pueda consultar e imprimir sus estados de cuenta derivados de este contrato, las partes acuerdan que el primer día hábil siguiente a la fecha de corte, el Banco enviará por correo electrónico a la parte acreditada un estado de su cuenta que comprenda los abonos y cargos hechos en la misma durante el mes anterior. Si la parte acreditada no designare dirección electrónica se le enviará por correo postal su respectivo estado de cuenta mensual. La inconformidad y las observaciones a que hubiese lugar deberán ser presentadas por la parte acreditada dentro de los quince días siguientes a la fecha del recibo del estado de la cuenta. Si en este plazo la parte acreditada no hiciere ningún reclamo, se presumirá legalmente firme el saldo informado.

XI. FORMA DE PAGO

La parte acreditada se obliga a pagar al Banco, en efectivo, en moneda de los Estados Unidos de América, el importe de los cargos mensuales que se hagan a su crédito, aún cuando el total sobrepase el límite máximo de crédito o monto inicial, de la siguiente forma:

- a) Dentro de los días comprendidos entre la fecha de la transacción y el día anterior a la fecha de corte, sin ningún recargo, en fracciones de amortización proporcionales al saldo, a partir de la fecha de corte, reconociendo el interés publicado por el Banco, ya sea por compras o por retiros, calculados sobre saldos diarios.
- b) Los abonos o pagos mensuales no podrán ser inferiores al mínimo establecido por el Banco a la fecha de pago.
- c) Todo abono será imputado en primer lugar a intereses por compra y/o retiros, comisiones y recargos, todo conforme publicaciones mensuales realizadas por el Banco y que desde hoy son del conocimiento de la parte acreditada, y por último al capital. La falta de pago oportuno en el plazo convenido para el reembolso dará derecho al Banco a cargar sobre saldos deudores el cargo por mora publicada, sin que ello implique prórroga de plazo para el pago de la obligación.
- d) Si por cualquier razón la parte acreditada efectuare pagos en exceso del monto adeudado a determinada fecha de corte, el Banco no estará obligado al pago de intereses sobre las sumas pagadas en exceso, y faculta al Banco para acreditar dicha sumas a futuros cargos a su cuenta.

XII. VARIABILIDAD DE INTERESES, COMISIONES Y RECARGOS

Las tasas de interés por compras, retiros, sobre giros, extra financiamientos, intereses o cantidades por comisiones y recargos establecidas en este contrato, podrán variar de conformidad a lo regulado en la Ley de Bancos; sin embargo, en el caso de nuevas comisiones, recargos u otros cobros a efectuar por el Banco, deberá existir la notificación a la parte acreditada con la respectiva aceptación expresa de su parte, previo a que éstas se hagan efectivas, lo cual deberá constar en una cláusula anexa a este contrato. Las partes expresamente declaran entender que la variabilidad en el monto se refiere a los intereses, comisiones y recargos pactados originalmente en este contrato. Ratifican que las nuevas comisiones o



recargos, deben ser aceptadas por la parte acreditada previo a su vigencia.

XIII. DEFECTOS DE IMPRESION EN EL COMPROBANTE

En caso de cualquier defecto de impresión en el comprobante extendido por la empresa o establecimiento afiliado, la parte acreditada no queda exenta de la obligación de pagar, salvo que el defecto consistiere en discrepancia en el nombre o firma del tarjetahabiente y/o discrepancia entre el monto cargado a su cuenta y aquel mostrado en el comprobante correspondiente, en cuyo caso el reclamo deberá presentarse al Banco dentro de los quince días de la fecha del recibo del estado de la cuenta; en los restantes casos el reclamo deberá presentarse a la empresa o establecimiento afiliado.

XIV. PROPIEDAD DE LA TARJETA

La tarjeta principal y las adicionales son propiedad exclusiva del Banco, y la parte acreditada y usuario(s) adicional únicamente las posee en calidad de depósito, en consecuencia, al darse por terminado el presente contrato por cualquier causa o al vencimiento del plazo, la parte acreditada deberá devolverla de inmediato al Banco con las adicionales, si las hubiere, quedando facultado el Banco para recuperar las tarjetas por cualquier medio legal. La parte acreditada es responsable de la custodia personal de la(s) tarjeta(s). En caso de robo, hurto o extravío de la tarjeta el titular deberá avisar al Banco por escrito o por medio de Telebanca, a más tardar una hora después de tener conocimiento de haber ocurrido el evento; pero el Banco únicamente será responsable a partir de la hora del recibo del aviso escrito o por medio de Telebanca.

XV. USO DE LA TARJETA

Las operaciones y desembolsos que se generen en virtud de éste contrato, serán efectuados por la parte acreditada por medio de la tarjeta de plástico que el Banco le entrega, y el manejo, custodia personal y control de dicha tarjeta plástica, así como su número referencia de crédito y lo relativo al número de identificación personal PIN, será de única y exclusiva responsabilidad del mismo, ya que dicho PIN es de único y estricto conocimiento de la parte acreditada, quien en forma personal lo crea e ingresa en la banda magnética de la tarjeta por medio del respectivo dispositivo electrónico, por lo tanto, el Banco no tiene conocimiento ni acceso a dicho número, ni se responsabiliza por las operaciones realizadas, ya que el uso del mismo es personal, secreto e intransferible, siendo responsabilidad de la parte acreditada el uso inapropiado que se haga de dicho número. Por su parte el Banco adquiere la responsabilidad de la confidencialidad interna y operativa de la clave de acceso grabada por el acreditado.

XVI. TARJETAS ADICIONALES

El presente contrato comprende todas las tarjetas adicionales expedidas por el Banco, con autorización, por cuenta y a solicitud de la parte acreditada, identificadas con el número que señale el Banco y con las mismas obligaciones, limitaciones y sometimientos aceptados por la parte acreditada.

XVII. AVISO Y DOMICILIO

Todo aviso o notificación que deba hacerse a la parte acreditada, se efectuará en el domicilio y dirección postal o electrónica indicados en el expediente de crédito. Para todos los efectos judiciales y extrajudiciales de este contrato, la parte acreditada fija la ciudad de San Salvador o Santa Tecla, República de El Salvador, como domicilio especial.

XVIII. DETERMINACION DE SALDOS

El saldo adeudado en razón de la presente apertura, para efectos judiciales será determinado mediante constancia extendida por el contador general del Banco acreditante con el visto bueno del gerente. Tal certificación se fundamentará con base a las operaciones electrónicas debidamente contabilizadas conforme lo regulado en el artículo Un Mil ciento trece del Código de Comercio y Cincuenta y seis literal l) de la ley de Bancos, por tanto lo relativo a los medios de identificación de la parte acreditada, las responsabilidades correspondientes al uso de la tarjeta de crédito, medios por lo que hagan constar la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios, se regulará conforme a lo estipulado en este contrato. La parte acreditada reconoce como válidas las operaciones electrónicas que así se efectúen, las cuales serán respaldadas por medio de la base electrónica de datos del Banco Acreditante. Es entendido que si la parte acreditada no hiciere uso del límite máximo de crédito relacionado en el romano I, únicamente se reclamará el saldo adeudado conforme lo dispuesto en el romano II.

XIX. AUTORIZACION DE CARGO EN CUENTA

La parte acreditada autoriza al Banco para que en el cumplimiento de esta obligación, cargue mensualmente en su cuenta número _____, el monto que comprende el saldo de capital adeudado, intereses, comisiones, recargos y seguros. También autoriza al Banco para que únicamente en los casos de variabilidad de las tasas de interés, comisiones, recargos, seguros y de mora acumulada pueda cargar en la cuenta citada, o en cualquiera de las cuentas de depósito abiertas en el Banco, el monto total de los incrementos o de las cuotas en mora acumuladas.

XX. DECLARACION

Declaro que he designado de manera libre y espontánea los servicios profesionales del Notario _____, para que pueda notarizar el presente contrato. Expreso que de parte del Banco Agrícola, S.A., funcionarios, ejecutivos o empleados, no he tenido ninguna limitación, ni dilación directa o indirecta, para que libremente haya podido designar al Notario de mi preferencia. Igual declaración aplica para la suscripción de la(s) póliza(s) de seguro(s) a que se refiere este documento. En consecuencia, libero al Banco Agrícola, S.A., y de manera especial a los funcionarios del Banco que han tramitado este crédito, de cualquier reclamo derivado de la aplicación del artículo 230 de la Ley de Bancos, referido a la libertad notarial"

XXI. DISPOSICIONES GENERALES

a) La parte Acreditada ha suscrito un pagaré a favor del Banco hasta por el límite máximo del crédito.
b) Es entendido que no pueden cobrarse en forma simultanea cargos originados por el mismo hecho, motivo, razón o circunstancia. c) Las condiciones y obligaciones del presente contrato son aplicables a los tarjeta habientes Titulares o Adicionales. d) La parte acreditada, por este medio acepta (____), o rechaza (____) el servicio de Plan de Protección. e) El Banco ha explicado a la parte acreditada previo a la suscripción de este contrato, las implicaciones y consecuencias del mismo. f) Si los plazos a que se refiere este contrato vencieren un día feriado o fin de semana el pago se efectuará el siguiente día hábil de conformidad al artículo seiscientos treinta y ocho del código de comercio.

f. _____ f. _____
Banco Agrícola, S.A. Deudor

El modelo del presente contrato ha sido depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha 2 de Enero de 2007 en cumplimiento a lo establecido en los artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 12 de su Reglamento.



En la ciudad de _____, a las _____ horas _____ minutos del día _____ del dos mil _____ ante mí, notario, del domicilio de la ciudad de _____, comparece _____, de _____ años de edad, _____, del domicilio de _____, de mi conocimientos, a quien identifiqué por medio de su Documento Único de Identidad número _____, quien actúa en nombre y representación, como apoderado especial administrativo del BANCO AGRICOLA, S.A., Institución Bancaria de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce-trescientos diez mil ciento cincuenta y cinco-cero cero uno-seis, que aquí se llamará "el Banco", cuya personería doy fe de ser legítima y suficiente por tener a la vista: el testimonio de la escritura pública de Poder Especial Administrativo, otorgado en esta ciudad, a las diez horas con veinte minutos del día veinticuatro de julio del año dos mil siete, ante los oficios del notario (VALOR A TOMAR DEL CAMPO AGREGADO), inscrito en el Registro de Comercio al número SESENTA Y DOS del libro UN MIL DOSCIENTOS DOCE de Otros Contratos Mercantiles, en el que consta que el Ingeniero José Roberto Orellana Milla, en su calidad de Director Ejecutivo y representante legal del Banco, confirió al compareciente junto con otros PODER ESPECIAL, con facultades para celebrar actos y contratos como el aquí contenido, pudiendo actuar conjunta o separadamente, estando en dicha escritura plenamente establecida la existencia legal del Banco, lo mismo que la personería del Ingeniero José Roberto Orellana Milla.; Y por otra parte comparece _____, _____ de años de edad, del domicilio de _____, a quien no conozco pero de cuya identidad personal me cercioré por medio de su Documento Único de Identidad que he tenido a la vista número: _____, que en el transcurso de esta acta se denominará como "la parte acreditada"; Y dicen: que reconocen como suyas las firmas puestas al pie del documento que precede, suscrito hoy en esta ciudad, respecto al contrato de apertura de crédito rotativa, documento por el cual el Banco ha puesto a la disposición de la parte acreditada un préstamo mercantil rotativo hasta por la cantidad de _____ de los Estados Unidos de América, que la parte acreditada utilizará por medio de tarjeta de crédito especial que el Banco le ha entregado, siendo el plazo del contrato de un año, prorrogable en forma automática de acuerdo a lo convenido en el contrato, al tipo de interés anual, forma de pago y demás costos relacionados en la cláusula IX del contrato que se autentica; Asimismo, deberá pagar mensualmente el monto de las comisiones y recargos convenidos contractualmente y publicadas por el Banco; en consecuencia, el monto que la parte acreditada pagará al Banco mensualmente, en concepto de cuotas de pago de intereses, comisiones, recargos y abono a capital, será variable de acuerdo a los saldos de su línea de crédito. Ratifican las demás condiciones que constan en dicho documento, que reconocen y confirman las obligaciones contenidas en el documento que se autentica. Doy fe que dichas firmas son auténticas por haber sido reconocidas ante mí por los comparecientes. Expliqué a los otorgantes los efectos legales de esta acta notarial que consta de _____ hoja(s) y que ha sido iniciada al final del contrato que se reconoce. Leída que les fue por mí, íntegramente y en un solo acto no interrumpido, ratifican su contenido y firmamos. Doy Fe.

f. _____ f. _____ f. _____
Banco Agrícola, S.A. Deudor Notario

Anexo 1. Contrato para obtener la tarjeta CREDISIMAN



CONTRATO DE APERTURA DE CREDITO PARA LA EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CREDITO.

PARTES CONTRATANTES: _____, de _____ años de edad, _____ y de este domicilio, portador de mi Documento Único de Identidad _____, actuando en calidad de Apoderado Especial Mercantil Administrativo de CREDISIMAN, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abrevia CREDISIMAN, S.A. DE C.V., sociedad anónima de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria _____, quien en el transcurso de este instrumento se llamará "el Emisor"; y por otra parte _____ de _____ años de edad, _____, del domicilio de _____, con documento único de identidad número _____ y con Número de Identificación Tributaria _____, quien en el transcurso de este instrumento se llamará "Tarjetahabiente", hemos convenido celebrar un contrato de apertura de crédito para la emisión y uso de tarjeta de crédito, que se regirá por las disposiciones contenidas la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, y en lo aplicable a lo establecido en el Título VII, Capítulo 1, Sección "A" del Libro Cuarto del Código de Comercio, la Ley de Protección al Consumidor, y en especial por las estipulaciones que a continuación se expresan:

I- OBJETO DEL CONTRATO. El Objeto del presente contrato es la apertura por CREDISIMAN, S.A. de C.V., a favor de _____ de un crédito hasta por la suma de _____ Dólares de los Estados Unidos de América, denominado límite máximo de crédito, monto que es concedido al Tarjetahabiente en base a un estudio de crédito, de su capacidad de pago y endeudamiento, el cual ha quedado debidamente documentado. El referido monto se ha establecido considerando la posibilidad de futuros incrementos en el límite inicial de la línea de crédito que más adelante se estipula, con base en las disposiciones de la clausula siguiente. El destino del crédito es el pago de bienes y servicios que sean adquiridos por parte del Tarjetahabiente, como consecuencia del uso de la tarjeta en establecimientos afiliados.

II. LIMITE INICIAL DE LA TARJETA DE CRÉDITO: Queda consignado como límite inicial de la tarjeta de crédito o disponible la suma de _____ Dólares de los Estados Unidos de América. En cualquier momento durante la vigencia del presente contrato, a solicitud del Tarjetahabiente o por ofrecimiento del Emisor, y mediante el acuerdo previo escrito o electrónico de las partes contratantes, se podrá incrementar dicho monto, sin que exceda el límite máximo de crédito relacionado en la clausula anterior. Dicho incremento, en caso de aplicar, estará sujeto al estudio del comportamiento crediticio del Tarjetahabiente y a las políticas del emisor.

III. FINALIDAD DEL CONTRATO: EMISIÓN, ENTREGA Y USO DE TARJETA: El Emisor emitirá un plástico identificado como una tarjeta de crédito con la marca comercial PRISMA MODA, que en lo sucesivo se podrá llamar "la Tarjeta" a nombre del Tarjetahabiente, quien la recibirá a satisfacción de CREDISIMAN, S.A. DE C.V. en calidad de depósito, con la obligación de firmarla de inmediato. El uso de las tarjetas emitidas como consecuencias del presente contrato, podrá efectuarse en los establecimientos afiliados en la República de El Salvador, República de Guatemala, República de Nicaragua, República de Costa Rica. . En el caso de existir en un futuro nuevos establecimientos afiliados ya sean nacionales o internacionales el emisor deberá comunicar al tarjetahabiente de ello, y se aplicarán las cláusulas del presente contrato a las transacciones que se realicen en estos nuevos establecimientos afiliados. Para hacer uso de la Tarjeta, el Tarjetahabiente o la persona por él autorizada y aceptada por el emisor, deberá presentar la Tarjeta y firmar comprobante de crédito que le proporcione el afiliado por el valor de bienes y servicios adquiridos, salvo que se trate de establecimientos que utilicen equipos y sistemas automatizados, o que la transacción se realice por medios telemáticos, en cuyo caso podrá no exigirse la firma del comprobante de crédito y/o la presentación de la tarjeta. En cuanto el emisor disponga de los medios técnicos necesarios y éste lo haga saber al tarjetahabiente por escrito, pondrá a disposición de el tarjetahabiente la posibilidad realizar con su tarjeta retiros en efectivo en dispensadores autorizados por el emisor, los cuales se debitarán del crédito que mediante este contrato se le concede. Dicho servicio estará sujeto a las siguientes condiciones: a) el tarjetahabiente no podrá disponer en efectivo una suma que sea superior al 40% del límite total de crédito establecido en este contrato; b) el desembolso estará sujeto a la disposición de efectivo del emisor; y c) que el tarjetahabiente no halla caído en mora en el pago del crédito al menos los seis meses anteriores a la fecha en que solicita el desembolso de efectivo.

IV. TARJETAS DE CRÉDITO



ADICIONALES: Si el Tarjetahabiente solicitare al emisor y éste accediere a que se emitan tarjetas adicionales, para ser cargadas a la cuenta corriente que hoy se le abre, deberá autorizarlo por escrito, y el titular adicional deberá suscribir un documento mediante el cual se constituya fiador y codeudor solidario del Tarjetahabiente para el cumplimiento del pago de las obligaciones derivadas de la presente apertura de crédito, y se entenderá como parte integrante de este contrato y un anexo al mismo. El límite de la tarjeta adicional será el mismo establecido para el titular, salvo que éste solicite que se otorgue por un monto inferior. Queda establecido también que todos los cargos efectuados en esas tarjetas, serán agregados en el estado de cuenta del Tarjetahabiente titular, aceptándolos como propios y reconociéndolos como parte de la obligación. Las condiciones y obligaciones del presente contrato son aplicables a la tarjeta titular o tarjetas adicionales. **V. PLAZO DEL CONTRATO:** Las partes acuerdan que el plazo del presente contrato así como los servicios, comisiones y recargos derivados de éste, será de DIEZ AÑOS, prorrogables por periodos iguales, siempre y cuando que las partes deseen de manera voluntaria mantener activa su relación comercial, y quede constancia por escrito de la voluntad del tarjetahabiente de prorrogar el plazo original. **VI. TASA DE INTERES, RECARGOS Y COMISIONES:** La tasa de interés efectiva anualizada del presente crédito es del 47.46% por ciento anual. En aplicación de la NTC -01 Normas para el Sistema de Tarjetas de Crédito emitida por la Superintendencia del Sistema Financiero, la fórmula utilizada para calcular esta tasa, consiste en el producto de multiplicar la tasa nominal, que es de 47.46%, por el límite de crédito autorizado al tarjetahabiente, mas el valor de la membresía, dividiendo todo lo anterior por el límite de crédito autorizado al tarjetahabiente. Se hace constar que para los efectos del presente contrato, no se cobrará valor alguno en concepto de membresía, por lo que la tasa de interés efectiva anualizada es igual a la tasa nominal. Además, los intereses a que se refiere esta cláusula se calcularán utilizando el método del interés simple sobre saldos diarios y en base al año calendario. El Tarjetahabiente se obliga además a pagar: a) Un dólar de los Estados Unidos de América anuales, en concepto de emisión por cada tarjeta titular y Un dólar de los Estados Unidos de América, por la emisión de cada tarjeta adicional. Los mismos valores por renovación si el contrato se llegase a prorrogar; b) Un dólar de los Estados Unidos de América, por emisión de nueva tarjeta por deterioro, robo o extravío en aplicación a cualquier emisión de tarjeta, solicitada por el titular de la misma; c) El importe total de los bienes o servicios adquiridos mediante el uso de la tarjeta en transacciones realizadas tanto por el titular de la tarjeta como de cualquier persona autorizada con tarjeta adicional conforme se establece en este contrato. Se incluirá el cargo de “COBERTURA PRISMA MODA” en caso que el Tarjetahabiente acepte recibir dichos servicios al momento de la firma del Anexo respectivo el cual formará parte del presente contrato; d) Un recargo máximo de \$22.60 por pago extemporáneo o tardío, el cual será aplicado mensualmente cuando no se abone el pago mínimo por el tarjetahabiente antes o en la fecha de vencimiento indicada en el estado de cuenta. El referido recargo solo procederá en el supuesto que la cuota en mora sea igual o mayor a cinco dólares, y se calculará en un porcentaje no mayor del cinco por ciento del pago mínimo del estado de cuenta correspondiente; e) Un cargo de \$11.30 Dólares de los Estados Unidos de América por cada cheque girado por el Tarjetahabiente a favor del Emisor que sea devuelto o rechazado; f) En caso de solicitud por parte del Tarjetahabiente de su historial crediticio o reconstrucción de estados de cuenta, si ya ha sido entregado dos veces al año, cancelará la cantidad de \$2.26 dólares con centavos de los Estados Unidos de América; g) La suma máxima de 5% más IVA sobre el monto retirado, en concepto de comisión por retiros en efectivo, bajo los mecanismos que el emisor establezca, cuando se tenga la disponibilidad del servicio. El Emisor podrá eximir al tarjetahabiente del pago de cualquiera de los cargos enunciados en esta cláusula. Para efectos de cobro extrajudicial y judicial, el saldo adeudado en razón de la presente apertura será determinado mediante constancia extendida por el auditor externo de la institución emisora junto con el visto bueno del gerente de la misma, salvo prueba en contrario. **VII. FORMAS DE PAGO E IMPUTACIÓN DE LOS MISMOS:** El Tarjetahabiente se compromete a pagar en efectivo al Emisor, de conformidad a los Estados de Cuenta, en moneda de curso legal en el territorio de la República de El Salvador, en cualquier sucursal de sus negocios afiliados o en cualquier otra oficina o lugar que el Emisor comunique al Tarjetahabiente, hasta el límite de crédito autorizado y vigente y aún cuando éste presente un sobregiro en el límite establecido para esa fecha, de conformidad a lo establecido en el presente contrato. El plazo de pago será de VEINTICINCO MESES, y se realizará en cuotas mensuales a partir de cada fecha de pago reflejada en



el estado de cuenta, reconociendo los cargos previamente establecidos. Mensualmente se establecerá la cuota mínima a pagar por el Tarjetahabiente, la cual comprenderá: intereses corrientes a la tasa pactada, porción de capital del mes según el plazo del financiamiento, comisiones y recargos, servicios contratados y recargos de mora si hubieren. Las partes declaran que en cualquier fecha comprendida dentro del plazo, el Tarjetahabiente podrá pagar cantidades adicionales al monto de la cuota mínima que le corresponda, en cuyo caso después de cancelar la cuota mínima mensual correspondiente, el resto se aplicará directamente al saldo del capital; asimismo, podrá efectuar pagos de los saldos totales de capital, intereses, comisiones y recargos, quedando la cuenta a cero, sin que esto implique la terminación de este contrato. Si el Tarjetahabiente suscribe de manera voluntaria y libremente pactada la autorización escrita que consta en el anexo denominado “a) CARGO MENSUAL A CUENTA DE PAGO MÍNIMO, COMISIONES Y RECARGOS” que forma parte íntegramente del presente contrato, facultará al Emisor para que pueda debitar o cargar las cuentas que allí se señalan, la cantidad equivalente al pago mínimo que mensualmente deba pagar el Tarjetahabiente o su saldo total, débito que se efectuara automáticamente el último día de pago que indique el estado de cuenta de la Tarjeta del Tarjetahabiente. En caso de no existir fondos en las cuentas del Tarjetahabiente, este se compromete a pagar en efectivo al Emisor. Los abonos o pagos mensuales no podrán ser menores de cinco dólares de los Estados Unidos de América, excepto cuando el saldo adeudado sea inferior. Si por cualquier razón el Tarjetahabiente efectuare pagos en exceso del saldo total adeudado o pagos en exceso del capital total adeudado, el Emisor no estará en la obligación de pagarle intereses por esas cantidades pagadas en exceso, facultando el Tarjetahabiente al Emisor para acreditar dichas sumas a futuros cargos a su cuenta. El Tarjetahabiente deberá hacer todos los pagos al emisor sin necesidad de cobro ni requerimiento alguno los establecimientos afiliados o lugares autorizados por el Emisor. Los pagos se imputarán en el orden siguiente: a) intereses, comisiones y recargos, b) Saldos de capital adeudados por cargos causados por el uso de la tarjeta, en el orden de antigüedad.

VIII. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL EMISOR: El Emisor asume la responsabilidad de pagar a terceros todos aquellos consumos, compras o transacciones efectuados por el Tarjetahabiente en los marcos y límites del presente contrato. Asume además las siguientes obligaciones: a) Cobrar sólo los intereses, comisiones y recargos que hubiesen sido convenidos en el presente contrato, en los términos y formas aquí establecidas. b) Entregar el pagaré original emitido como garantía, al darse por cancelada la tarjeta de crédito que dio origen a este contrato siempre y cuando no estando pendiente de pago ninguna deuda del Tarjetahabiente. c) Proporcionar periódicamente el estado de cuenta de la tarjeta de crédito. d) Poner a disposición del Tarjetahabiente diversos canales de atención, tales como Agencias, Sitio Web o Call Center, a fin de para atender las solicitudes, dudas y reclamos que se le planteen, y brindarle el debido seguimiento a sus requerimientos. e) Bloquear la tarjeta de crédito en el momento en que el cliente la reporte como robada o extraviada. f) Guardar confidencialidad de la información del tarjetahabiente, los negocios afiliados y las transacciones que estos realicen. g) Proporcionar al tarjetahabiente usuario y contraseña para consulta de su estado de cuenta en el sitio web, siendo responsabilidad del usuario el resguardo de su contraseña.

IX. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE: Como consecuencia del uso de la tarjeta, el Tarjetahabiente queda obligado a pagar en efectivo al emisor los saldos adeudados en virtud del uso de este crédito, por intereses, cargos y consumos realizados personalmente o por los autorizados por el mismo, con todos los intereses, comisiones y recargos señalados en la cláusula VI, dentro del límite de crédito establecido en el presente contrato. Asume además las siguientes obligaciones: a) Firmar la tarjeta en el momento de ser recibida, siendo responsable de las consecuencias que se pudiesen derivar por la falta de firma. b) Notificar de inmediato y por escrito a la entidad emisora o cualquiera de sus comercios afiliados, o según el canal que establezca la gerencia de créditos del establecimiento, cualquier cambio en la dirección de su residencia, número de teléfono o dirección electrónica. c) Guardar, custodiar y cuidar la tarjeta en forma diligente, sin revelar información de la misma, a fin de evitar cargos a su crédito generados de forma ilícita. En caso de robo, hurto o extravío, reportar y solicitar inmediatamente al emisor el bloqueo de la tarjeta. d) Cerciorarse que al realizar una compra, la cantidad anotada sea la correcta e incluya la fecha de la compra. e) De proceder la cancelación el Tarjetahabiente deberá entregar para su destrucción la(s) tarjeta(s) de crédito del titular y adicionales si fuera el caso. El Tarjetahabiente gozará de todos los derechos contemplados en la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito y



la Ley de Protección al Consumidor, **X. ESTADOS DE CUENTA:** Como consecuencia de este contrato el Emisor se obliga mensualmente a poner a disposición del Tarjetahabiente un Estado de Cuenta, sin cargo alguno, en una fecha predeterminada de cada mes y con una anticipación mínima de quince días al vencimiento de su obligación de pago. El Estado de cuenta será enviado en forma impresa al Tarjetahabiente a la última dirección indicada por éste, o también podrá serle entregado en cualquiera de los establecimientos afiliados. El estado de cuenta también podrá ser enviado al Tarjetahabiente por fax o por cualquier medio electrónico. En el Estado de Cuenta se identificará claramente la cuenta del tarjetahabiente, con el nombre del mismo y número de la cuenta; la entidad emisora; el límite de crédito; fecha de corte del estado de cuenta; el saldo anterior, importes de las operaciones de abonos y cargos del período y saldo actual; el monto y fecha en que se realizó cada operación; la tasa de interés aplicada; la localización del comercio donde se realizó la operación; la fecha límite para realizar el pago; el monto del pago mínimo estimado, indicando las cantidades destinadas a capital, intereses, comisiones y recargos; monto disponible del crédito, y demás información requerida por la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito. El hecho de no acusar recibo del Estado de Cuenta por parte del Tarjetahabiente, no lo exime de las obligaciones de pago contraídas en el presente contrato. Todas las observaciones por discrepancia o reclamos del estado de cuenta deberán ser señaladas por escrito por el Tarjetahabiente en el plazo máximo de 90 días después de la fecha de corte, detallando claramente el error atribuido y aportando todo dato que sirva para esclarecerlo. El emisor otorgará un comprobante con la firma y nombre del tarjetahabiente asignándosele un número de reclamo, dejando constancia del día y hora de recepción sin costo alguno. El emisor dará respuesta al reclamo en un plazo no mayor de treinta días después de planteado el reclamo. Si se tratase de operaciones realizadas en el exterior el plazo de respuesta se extenderá a 120 días. Para mayor detalle sobre cómo formular reclamos y el procedimiento a seguir, el tarjetahabiente recibirá información de ello en la oficina del emisor encargada de tramitarlos reclamos o puede consultarse el procedimiento en los artículos 25 y siguientes de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito. **XI. MODO DE PROCEDER EN CASO DE ROBO, SUSTRACCIÓN, PÉRDIDA O FRAUDE DE LA TARJETA:** El Tarjetahabiente es responsable de la custodia personal y el debido cuidado de la(s) tarjeta(s). En caso de robo, sustracción o pérdida de la tarjeta, el titular principal y/o titular adicional y/o los beneficiarios deberán avisar y reportar el hecho a servicio al cliente PRISMA MODA en cualquiera de las sucursales de Almacenes Siman o sus establecimientos afiliados, inmediatamente de haber ocurrido el evento, personalmente o en cualquier centro de servicios, teléfono o correo electrónico previamente designado por el Emisor, con el objeto que se bloquee la tarjeta y evitar cargos indebidos. El Tarjetahabiente deberá ratificar dicho aviso por escrito dentro de las siguientes veinticuatro horas, y en caso de robo, presentar además certificación del aviso a la Policía. Recibido el reporte se consignará inmediatamente en el sistema asignándole un código de gestión que se informará al Tarjetahabiente. El Emisor será responsable a partir del día y la hora del aviso, por las transacciones causadas si no se efectuare el bloqueo de la tarjeta. El Emisor no será responsable por cargos fraudulentos causados por terceros, si no se efectuare debidamente el reporte por el Tarjetahabiente, o se reportare con dilación de tiempo, una vez se hayan generado los cargos, los cuales deberán ser pagados por el Tarjetahabiente. En caso de acciones fraudulentas, como la clonación de tarjetas, el Emisor deberá realizar las gestiones necesarias cuando se presenten indicios de que su sistema ha sido vulnerado, o de hechos anómalos relacionados con la tarjeta. El Tarjetahabiente deberá además reportar inmediatamente para que se investigue cualquier anomalía advertida. El Tarjetahabiente podrá suscribir además voluntariamente un Programa de Protección contra Robo y Fraude, conforme lo dispuesto en la cláusula XV del presente contrato. **XII. CAUSALES TERMINACION Y DE CADUCIDAD DEL CONTRATO:** El presente contrato podrá darse por terminado en cualquier tiempo: a) En caso de no ser aceptados los cambios en las condiciones contractuales que informe el Emisor al Tarjetahabiente, o por cualquier otra causa, a voluntad del tarjetahabiente. b) En caso que el tarjetahabiente solicite la terminación, el emisor acusará de recibo de la solicitud de terminación y entregará una constancia del saldo de la cuenta a la fecha, cesando los efectos jurídicos provenientes del contrato siempre y cuando no exista saldo alguno pendiente de liquidar; c) En caso que existiere saldo a cargo del titular, éste deberá cancelarse según lo convenido durante los plazos que faltaren para la terminación del contrato, periodo en el cual la tarjeta de crédito quedará inhabilitada, con lo cual el emisor quedará inhibido de hacer nuevos cargos por el uso de



la tarjeta de crédito, salvo las operaciones en curso pendientes de aplicar; d) El presente contrato caducará y la obligación se considerará de plazo vencido y se hará exigible de inmediato, previa notificación al Tarjetahabiente y sin ninguna responsabilidad para el Emisor, en los siguientes casos: i) Por falta del pago puntual en uno o más de los cargos establecidos mensualmente en la cláusula VI de este contrato; ii) Cuando el Tarjetahabiente efectúe cargos a la Tarjeta que conjuntamente sobrepasaren el límite máximo del crédito autorizado o el límite que esté vigente en ese momento; iii) Cuando el Tarjetahabiente incumpla cualesquiera de las obligaciones que asume por este contrato; iv) En caso de insolvencia, liquidación, quiebra, o muerte del Tarjetahabiente; v) En caso de cualquier incumplimiento con otros productos o líneas de crédito que se tengan con el Emisor; vi) En caso de cualquier incumplimiento con otras Tarjetas de Crédito de circulación en el Comercio Nacional o Internacional, Bancarias o Financieras a nombre del Tarjetahabiente, con otras instituciones financieras o no financieras vi) En caso de no notificar al Emisor el cambio de domicilio; vii) Por ejecución judicial por terceros o por el mismo Emisor en contra del Tarjetahabiente; viii) Si el Tarjetahabiente se encuentra en vías de investigación o existan procesos iniciados por parte de autoridades regulatorias competentes, fiscalizadoras, por los tribunales judiciales competentes ó por el ministerio público. ix) Cuando el Tarjetahabiente se vea involucrado en actividades delictivas, de narcotráfico o de lavado de dinero. En todo caso, la terminación del presente contrato le será notificada a las empresas o comercios afiliados vía sistema electrónico. **XIII. SOLICITUD DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL USO DE LA TARJETA:** El Emisor también podrá suspender temporalmente el presente contrato, por las causas establecidas en la cláusula precedente, lo cual deberá notificar previamente al Tarjetahabiente. La suspensión del presente contrato le será notificada a las empresas o comercios afiliados vía sistema electrónico. El Tarjetahabiente podrá solicitar al Emisor la suspensión del uso de la tarjeta sin cierre de la cuenta. El emisor se reserva además el derecho de suspender en cualquier tiempo la Internacionalidad de la tarjeta, temporal o indefinidamente, sin responsabilidad alguna, cuando determine que es necesario por razones de seguridad debidamente respaldadas, en cuyo caso la tarjeta podrá seguir operando en forma exclusiva dentro de la República de El Salvador, en Dólares de los Estados Unidos de América. **XIV-CLAUSULA DE MODIFICACION:** El Emisor deberá notificar al Tarjetahabiente las modificaciones o variaciones a las tasas de interés, comisiones y recargos, así como demás condiciones enunciadas en el presente contrato, con cuarenta y cinco días de anticipación a las mismas, través del estado de cuenta. El Tarjetahabiente deberá manifestar por escrito su aceptación expresa, previo a que las modificaciones se hagan efectivas. En caso de no estar de acuerdo con la modificación, el Tarjetahabiente o el Emisor podrán dentro del plazo de los treinta días subsiguientes dar por terminado el presente contrato, con la cancelación del saldo adeudado y siguiendo las reglas de terminación que han sido establecidas en este instrumento. **XV. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:** El Emisor pone a disposición del Tarjetahabiente como servicios adicionales “COBERTURA PRISMA MODA” y el PROGRAMA DE PROTECCIÓN CONTRA ROBO Y FRAUDE. Dichos servicios podrán ser pactados si el Tarjetahabiente suscribe de manera voluntaria y libre los anexos del presente contrato. **XVI. SOBREGIRO:** Si el Tarjetahabiente hace uso de la tarjeta en un monto superior al límite máximo de crédito autorizado para la adquisición de bienes y servicios, deberá efectuar abonos adicionales al pago mínimo para cubrir el excedente. Los sobregiros podrán otorgarse hasta por un máximo del diez por ciento del monto del presente contrato. El monto de la transacción se incorporará en el próximo pago mínimo mensual. En caso que el sobregiro no sea cubierto en el pago mínimo mensual el Tarjetahabiente no podrá hacer uso de su crédito hasta que se cancele el sobregiro y el respectivo pago mínimo. Para el sobregiro aplicarán las condiciones de intereses, comisiones y recargos existentes para las operaciones normales dentro del límite establecido en el contrato. **XVII. RECONOCIMIENTO Y ACEPTACION DE COMPROBANTES:** El Tarjetahabiente reconoce y acepta las siguientes reglas respecto a los cargos originados en los comprobantes: a) El Emisor podrá aceptar como válidas las operaciones realizadas en los establecimientos afiliados, mediante el uso de equipos y sistemas automatizados. El Tarjetahabiente deberá plasmar su firma autógrafa en los comprobantes que se emitan para ello. En caso que el Tarjetahabiente no plasme su firma autógrafa la transacción producirá los mismos efectos que los que establece este contrato a los documentos autografiados, y en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, los cuales se darán por aceptados por el Emisor, cuando en ellos se consigne el número de identificación de su tarjeta, y además la



empresa y/o comercio afiliado haya cumplido con los protocolos y parámetros de seguridad que el emisor le ha indicado para este tipo de operaciones. b) En caso de defectos de impresión en el comprobante que emite el establecimiento afiliado al momento de la transacción, tales como el carácter ilegible del nombre del establecimiento, fecha de transacción u otro dato, el Tarjetahabiente no queda exento de la responsabilidad de pagar, salvo que el defecto proviniera de la discrepancia en el nombre o firma del Tarjetahabiente y/o discrepancia entre el monto cargado a su cuenta y aquel mostrado en el comprobante que le fuere suministrado al momento de la transacción, en cuyo caso deberá presentarse el reclamo de conformidad a lo establecido en el presente contrato, y previa consulta con el establecimiento afiliado, se realizará el ajuste si fuere pertinente. c) En caso de comprobantes emitidos en forma manual, CREDISIMAN, S.A. DE C.V. acepta que en algunas oportunidades el establecimiento afiliado puede no contar con los medios mecánicos para impresión de las características en relieve de su Tarjeta de Crédito, en tal caso el establecimiento afiliado emitirá el respectivo comprobante, consignando la información manualmente. En tales casos es responsabilidad del Tarjetahabiente verificar la información detalladamente de la transacción antes de firmar el comprobante respectivo. **XVIII. DESTRUCCION Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS:** El Tarjetahabiente autoriza expresamente al emisor a destruir los comprobantes de uso de la Tarjeta o vouchers, una vez que haya transcurrido un plazo de ciento ochenta días a partir de haber sido incluidos en su Estado de Cuenta. A partir de entonces el Estado de Cuenta se convertirá en un documento probatorio de los cargos. El emisor por su parte se obliga por un lapso no menor a diez años, a conservar en medio magnético toda la información contable que aparece reflejada en los estados de cuenta del tarjetahabiente. **XIX-CESION.** El emisor podrá ceder en todo o en parte los derechos derivados de ese contrato. El Tarjetahabiente, salvo autorización expresa por escrito del Emisor, no podrá ceder los derechos y obligaciones que se generen a raíz del presente contrato. En caso de cesiones, el emisor comunicará al tarjetahabiente la sustitución de emisor. **XX-AUTORIZACIONES EXPRESAS:** El Tarjetahabiente, por medio de autorización escrita y que consta en el anexo “b) CARGOS EN CASO DE MORA”, que forma parte íntegramente del presente contrato, podrá pactar de manera voluntaria y libre que en caso de incumplimiento del contrato pueda cargar o debitar en las cuentas corrientes y/o de ahorro o en cualquier clase de depósitos de dinero aperturados por el Tarjetahabiente y que se señalan en dicho anexo, las cuotas, las comisiones, recargos, sobregiros, intereses o saldos que estuvieren pendientes de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados en este contrato, inclusive la totalidad del saldo del crédito. Asimismo, podrá pactar que en caso de existir una cuenta especial para depósitos que provengan del pago de salarios, el Tarjetahabiente, autoriza expresamente al Emisor, para que en caso de existir incumplimiento en el pago de alguna de las obligaciones que asume por este contrato, le debite como máximo el VEINTE por ciento mensual del monto depositado en concepto de salario, hasta el completo pago del saldo adeudado o hasta que las cantidades en mora estén al día. **XXI. OTRAS CONDICIONES Y DECLARACIONES:** a) El Tarjetahabiente se obliga a cumplir con las disposiciones pertinentes de la Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos, su Reglamento y el Instructivo emitido por la Fiscalía General de la República. El Emisor se reserva el derecho de negarse a prestar los servicios aquí contratados si considera que la operación a realizarse no cumple con alguno de los requerimientos o disposiciones de las normativas antes indicadas, o si se considera que es de carácter irregular; b) El Tarjetahabiente declara BAJO JURAMENTO DECLARA: Que toda información y datos proporcionados al Emisor son verdaderos y fehacientes; que las operaciones que realizará serán completamente lícitas; que en ningún momento realizará operaciones relacionadas con hechos o actividades criminales relacionadas con el narcotráfico y delitos conexos o con el lavado de dinero y otros activos que contravengan las leyes respectivas; que la anterior declaración es verdadera y que conoce la responsabilidad civil y penal en que se puede incurrir por existir falsedad en la misma. **XXII. GARANTIA:** La presente Apertura de Crédito queda garantizada con un Pagaré sin Protesto suscrito por el Tarjetahabiente, el cual es parte integrante de este contrato y no se tendrá como una obligación diferente a la aquí pactada. El monto de este pagaré es por el límite máximo de crédito. En caso de acción judicial y si el saldo del Tarjetahabiente es un monto menor al límite máximo de crédito, el Emisor reclamará únicamente el saldo que aparezca reflejado en su contabilidad. En caso que avalistas firmen el pagaré, éstos garantizarán el pago adeudado por el Tarjetahabiente. **XXIII. DOMICILIO:** Para todos los efectos judiciales y extrajudiciales de este contrato, las



partes señalamos como domicilio especial el de la ciudad de _____ a cuyos Tribunales nos sometemos. **XXIV. DECLARACION JURADA:** El Tarjetahabiente manifiesta que está enterado y es conocedor de la Legislación Tributaria vigente, sus leyes y reglamentos y en base a ello BAJO JURAMENTO declara que previo a la firma de este contrato fue debidamente enterado por parte del Emisor de los requisitos necesarios para el otorgamiento del presente crédito y la obligatoriedad de los mismos. En caso de no haber cumplido con la presentación de los requisitos solicitados faculta al Emisor para que en cualquier momento pueda notificar libremente a las autoridades fiscales de cualquier información relacionada con el presente contrato o la omisión de los requisitos por parte del Tarjetahabiente, exonerando al Emisor, sus funcionarios y empleados de cualquier responsabilidad ó reclamo de tipo civil o penal. El Tarjetahabiente además se obliga a brindarle al Emisor toda la información necesaria. El Emisor por su parte, se reserva el derecho de negarse a prestar los servicios aquí contratados o exigir la totalidad del crédito como si fuese una obligación de plazo vencido, si considera que la operación a realizarse no cumple con alguno de los requerimientos o disposiciones de la Legislación Tributaria ó si considera que la operación es de carácter irregular. **XXV. DISPOSICIONES GENERALES:** a) Es entendido que no puede cobrarse doble cargo originado por el mismo hecho, motivo, razón o circunstancia. b) El Emisor ha explicado al Tarjetahabiente previo a la suscripción de este contrato, las implicaciones y consecuencias del mismo. c) Cuando la fecha de vencimiento de pago mensual sea un día feriado o de asueto nacional, o que no existiere el sistema informático o la posibilidad para poder efectuar el pago, la fecha de pago se prorroga al siguiente día hábil. d) A solicitud del Tarjetahabiente, el Emisor le proporcionará a este su "historial crediticio", de forma gratuita hasta un máximo de dos veces al año. **XXVI. ACEPTACION DEL CONTENIDO DEL CONTRATO:** El Tarjetahabiente manifiesta que ha leído detenidamente cada una de las cláusulas del presente contrato, que en caso de duda ha consultado y se le ha brindado explicación de las mismas, por lo cual se da por enterado y de acuerdo con los términos del presente instrumento, el cual acepta en todas sus partes.

LUGAR Y FECHA. EN LA CIUDAD DE _____ DEPARTAMENTO DE _____, A LOS _____
DIAS DEL MES DE _____ DEL AÑO _____

EMISOR

TARJETAHABIENTE

CLAUSULA DE GARANTIA EN CASO SE CONTRATE CON FIADOR.

FIADOR Y CODEUDOR SOLIDARIO: Presente desde el inicio de este instrumento el señor -----
-, quien es de ----- años de edad, ---(profesión u oficio)---, del domicilio de -----, portador de mi Documento
Único de Identidad Número: -----, con Número de Identificación Tributaria: -----, **OTORGO:**
Que estando enterado de el contenido de este contrato así como los términos bajo los cuales CREDISIMAN, S.A. de
C.V. ha concedido la presente apertura de crédito al tarjetahabiente **ME CONSTITUYO EN FIADOR Y
CODEUDOR SOLIDARIO** de las obligaciones contraídas por el tarjetahabiente y a favor de CREDISIMAN, S.A.
de C.V., y señalo la ciudad de San Salvador, como domicilio especial, para los efectos legales y judiciales de este
contrato. EN LA CIUDAD DE _____ DEPARTAMENTO DE _____, A LOS _____ DIAS DEL
MES DE _____ DEL AÑO _____



EMISOR.

TARJETAHABIENTE.

FIADOR.

ACEPTACION DE CONDICIONES VOLUNTARIAS RELACIONADAS CON EL PAGO DEL CONTRATO DE APERTURA DE CREDITO PARA LA EMISION Y USO DE TARJETA DE CREDITO.

Yo, el abajo firmante, y que en adelante se identifica como EL TARJETAHABIENTE, por este medio declaro que he suscrito con el EMISOR CREDISIMAN, S.A. DE C.V., un CONTRATO DE APERTURA DE CREDITO PARA LA EMISION y USO DE TARJETA DE CREDITO, en el cual han quedado plasmadas todas las condiciones inherentes para regular este tipo de productos y servicios.

Como consecuencia del mencionado contrato por este acto doy mi expresa AUTORIZACION por escrito sobre los siguientes puntos, que firmo en señal de aceptación:

a) CARGO MENSUAL A CUENTA DE PAGO MÍNIMO, COMISIONES Y RECARGOS

El Tarjetahabiente autoriza al Emisor para que pueda debitar o cargar en la cuenta _____, aperturada en _____ por el Tarjetahabiente, la cantidad equivalente al pago mínimo que mensualmente deba pagar al Emisor, débito o cargo que se efectuará automáticamente el último día de pago que indique el estado de cuenta de la tarjeta del Tarjetahabiente. En caso de no existir fondos en las cuentas del Tarjetahabiente este se compromete a pagar en efectivo al Emisor. Asimismo, se podrán cargar o debitar en esa cuenta las comisiones y recargos originados como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados en el presente contrato.

b) CARGOS EN CASO DE MORA

El Tarjetahabiente autoriza al Emisor para que en caso de incumplimiento del contrato pueda debitar o cargar en la cuenta _____, aperturada en _____ por el Tarjetahabiente, los montos necesarios para cubrir las cuotas, las comisiones, recargos, sobregiros, intereses o saldos que estuvieren pendientes de pago como consecuencia de las obligaciones o servicios estipulados en este contrato, inclusive la totalidad del saldo del crédito.

FIRMA DEL TARJETAHABIENTE.

SERVICIO COMPLEMENTARIO PROGRAMA DE PROTECCIÓN CONTRA ROBO Y FRAUDE: El presente programa forma parte del producto de tarjeta de crédito y es complementario para su uso. El programa tiene un costo de \$24 DOLARES de los Estados Unidos de América MAS IVA, por tarjeta, el cual será cargado _____ con la renovación del crédito, por medio de cargo automático a la cuenta del Tarjetahabiente. El emisor



le entrega en este acto y el tarjetahabiente así lo recibe, el instructivo que indica en detalle el funcionamiento y los beneficios de este programa. En caso de mora del Tarjetahabiente el presente programa será suspendido a los sesenta días mora. El tarjetahabiente declara que esta consciente de los beneficios del programa antes indicado, el cual acepta que es parte integrante y complementaria del producto de tarjeta de crédito específico que en este acto se ha acordado concederle y que además acepta el costo del mismo.

FIRMA DEL TARJETAHABIENTE.

CLAUSULA ADICIONAL DE LIBRE DISCUSIÓN SOBRE INFORMACIÓN

El Tarjetahabiente autoriza a CREDISIMAN, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE para que pueda reportar y girar informes de su comportamiento y récord de crédito a las instituciones fiscalizadoras, a las autoridades administrativas y/o judiciales en el ejercicio de sus facultades, a sus establecimientos afiliados, a los miembros de su grupo empresarial y a todas aquellas instituciones dedicadas al tratamiento de datos crediticios y personales. Asimismo, le autoriza a entregar, transferir, compartir y dar a conocer, por cualquier medio o procedimiento la información personal y crediticia necesaria.

El Tarjetahabiente autoriza además CREDISIMAN, S.A. DE C.V., para que pueda incluir y actualizar en su base de datos cualquier información adicional que le sea solicitada durante la vigencia de este crédito.

FIRMA TARJETAHABIENTE

ANEXO 2. (Frente de la solicitud de terminación del Contrato de apertura a crédito)



_____, ____ de _____ de 20____

Señores _____ (proveedor)

Yo, _____ de
_____ años de edad, _____, del domicilio
de _____, con documento único de identidad
número _____; informo que soy
titular de la tarjeta de crédito número
_____ y en base
al art. 24 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito solicito la
terminación inmediata de dicho contrato.

Señalo la siguiente dirección para recibir cualquier notificación
escrita de respuesta a mi requerimiento:

_____.

Firma del(a) Consumidor(a)

ANEXO 2. (Vuelto de la solicitud de terminación del Contrato de apertura a crédito)

Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito

Terminación de la Relación Contractual

Art. 14.- **Por voluntad propia** o por la causal definida en el artículo 9 de la presente Ley, **el titular podrá solicitar la terminación de la relación contractual comunicando por escrito su voluntad al emisor o coemisor, en cuyo caso la entidad emisora o coemisora deberá en el acto acusar de recibo dicho documento y entregar una constancia del saldo de la cuenta a la fecha.** Los efectos jurídicos provenientes del contrato en ese momento cesarán, siempre y cuando no exista saldo alguno pendiente de liquidar.

En el caso que exista saldo a cargo del titular, éste deberá cancelarse según lo convenido en el contrato o en cualquier otra forma que se haya pactado con el emisor o coemisor durante los plazos que faltaren para la terminación del contrato, por consiguiente, el emisor o coemisor quedará inhibido de hacer nuevos cargos por el uso de la tarjeta de crédito, salvo las operaciones en curso pendientes de aplicar. Dicha tarjeta de crédito quedará inhabilitada.

Una vez cancelado el saldo adeudado pendiente el emisor o coemisor entregará, a más tardar dentro de las veinticuatro horas siguientes, la cancelación de la tarjeta y el finiquito respectivo.

ANEXO 3. TASAS MAXIMAS LEGALES DEL AÑO 2016.

Banco Central de Reserva de El Salvador		TASAS DE INTERÉS MAXIMAS LEGALES	
Vigentes para el periodo del 1 de febrero al 31 de julio de 2016			
En cumplimiento de la Ley Contra la Usura, Publicada en el Diario Oficial No. 16, T. No. 398, del 24 de enero de 2013.			
SEGMENTOS Y RANGOS	Rangos en US Dólares		Tasas Máximas Efectivas Anuales
I. CRÉDITO DE CONSUMO PARA PERSONAS NATURALES			
a. Con orden de descuento			
1 De hasta 12 SMUSC	Hasta	\$ 3,020.40	32.10%
2 De más de 12 SMUSC	Más de	\$ 3,020.40	24.55%
b. Sin orden de descuento			
3 De hasta 12 SMUSC	Hasta	\$ 3,020.40	152.63%
4 De más de 12 SMUSC	Más de	\$ 3,020.40	38.86%
II. CRÉDITOS OTORGADOS A PERSONAS NATURALES POR MEDIO DE TARJETAS DE CRÉDITO			
5 De hasta 3 SMUSC	Hasta	\$ 755.11	76.40%
6 De más de 3 y hasta 5 SMUSC	Entre	\$ 755.11 y \$ 1,258.50	62.72%
7 De más de 5 SMUSC	Más de	\$ 1,258.50	53.57%
III. CRÉDITO PARA VIVIENDA			
a. Crédito para adquisición y construcción de vivienda para uso del adquirente			
8 De más de 12 y hasta 23 SMUSC	Entre	\$ 3,020.41 y \$ 5,789.10	27.22%
9 De más de 23 y hasta 112 SMUSC	Entre	\$ 5,789.11 y \$28,190.40	12.64%
10 De más de 112 SMUSC	Más de	\$28,190.40	15.09%
b. Crédito para remodelación y reparación de vivienda individual			
11 De hasta 12 SMUSC	Hasta	\$ 3,020.40	53.95%
12 De más de 12 y hasta 23 SMUSC	Entre	\$ 3,020.41 y \$ 5,789.10	38.45%
13 De más de 23 y hasta 112 SMUSC	Entre	\$ 5,789.11 y \$28,190.40	32.71%
14 De más de 112 SMUSC	Más de	\$28,190.40	26.71%
IV. CRÉDITO PARA EMPRESA			
15 De más de 41 y hasta 75 SMUSC	Entre	\$10,319.71 y \$18,877.50	24.76%
V. MICROCRÉDITO MULTIDESTINO			
a. 16 Para microempresa de subsistencia - monto de hasta 12 SMUSC	Hasta	\$ 3,020.40	142.25%
b. 17 Para microempresa de acumulación simple - monto de más de 12 y hasta 24 SMUSC	Entre	\$ 3,020.41 y \$ 6,040.80	62.59%
c. 18 Para microempresa de acumulación ampliada - monto de más de 24 y hasta 41 SMUSC	Entre	\$ 6,040.81 y \$10,319.70	49.40%
Considerando lo establecido en el Art. 7 Inc. 2 de la Ley Contra la Usura, la Tasa de Interés Efectiva de las operaciones de crédito que no están incluidas en ninguno de los segmentos antes enumerados, no podrá ser mayor a 152.63% anual.			
NOTA 1: Cálculos basados en la información crediticia remitida por los Acreedores en el Sistema de Tasas Máximas, dentro del plazo establecido por la Ley y Normativa aplicable.			
NOTA 2: SMUSC: Salario Mínimo Urbano Mensual del Sector Comercio y Servicio, que corresponde a US\$261.70, vigente desde el 1 de enero de 2015, según D.E. No. 134 del 10 de julio de 2013.			
NOTA 3: Tasas de Interés Máximas Legales, calculadas a partir de las Tasas de Interés Efectivas de las operaciones realizadas por personas naturales y jurídicas, supervisadas y no supervisadas, durante el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2015. (Art. 7 de la Ley Contra la Usura).			

**Banco Central de Reserva
de El Salvador**

TAASAS DE INTERÉS MÁXIMAS LEGALES

Vigentes para el período del 1 de Agosto al 31 de Diciembre de 2016

En cumplimiento de la Ley Contra la Usura, Publicada en el Diario Oficial No. 16, T. No. 398, del 24 de enero de 2013 y sus reformas según D.L. No. 350 del 21 de abril de 2016, publicadas en el D.O. No. 102, T. 411, del 2 de junio de 2016.

SEGMENTOS Y RANGOS	Rangos en US Dólares	Tasas Máximas Efectivas Anuales
I. CRÉDITO DE CONSUMO PARA PERSONAS NATURALES		
a. Con orden de descuento		
1 De hasta 12 SMUSC	Hasta \$ 3,020.40	31.76%
2 De más de 12 SMUSC	Más de \$ 3,020.40	24.11%
b. Sin orden de descuento		
3 De hasta 12 SMUSC	Hasta \$ 3,020.40	128.62%
4 De más de 12 SMUSC	Más de \$ 3,020.40	39.58%
II. CRÉDITOS OTORGADOS A PERSONAS NATURALES POR MEDIO DE TARJETAS DE CRÉDITO		
5 De hasta 3 SMUSC	Hasta \$ 755.10	67.97%
6 De más de 3 y hasta 5 SMUSC	Entre \$ 755.11 y \$ 1,258.50	62.63%
7 De más de 5 SMUSC	Más de \$ 1,258.50	53.34%
III. CRÉDITO PARA VIVIENDA		
a. Crédito para adquisición y construcción de vivienda para uso del adquirente		
8 De más de 12 y hasta 23 SMUSC	Entre \$ 3,020.41 y \$ 5,789.10	23.43%
9 De más de 23 y hasta 112 SMUSC	Entre \$ 5,789.11 y \$ 28,190.40	12.74%
10 De más de 112 SMUSC	Más de \$ 28,190.40	15.07%
b. Crédito para remodelación y reparación de vivienda individual		
11 De hasta 12 SMUSC	Hasta \$ 3,020.40	51.88%
12 De más de 12 y hasta 23 SMUSC	Entre \$ 3,020.41 y \$ 5,789.10	39.39%
13 De más de 23 y hasta 112 SMUSC	Entre \$ 5,789.11 y \$ 28,190.40	32.33%
14 De más de 112 SMUSC	Más de \$ 28,190.40	25.33%
IV. CRÉDITO PARA EMPRESA		
15 De más de 41 y hasta 75 SMUSC	Entre \$ 10,319.71 y \$ 18,877.50	24.22%
V. MICROCRÉDITO MULTIDESTINO		
a. 16 Para microempresa de subsistencia - monto de hasta 12 SMUSC	Hasta \$ 3,020.40	128.47%
b. 17 Para microempresa de acumulación simple - monto de más de 12 y hasta 24 SMUSC	Entre \$ 3,020.41 y \$ 6,040.80	62.02%
c. 18 Para microempresa de acumulación ampliada - monto de más de 24 y hasta 41 SMUSC	Entre \$ 6,040.81 y \$ 10,319.70	48.53%

Considerando lo establecido en el Art. 7 Inc. 2 de la Ley Contra la Usura, la Tasa de Interés Efectiva de las operaciones de crédito que no están incluidas en ninguno de los segmentos antes enumerados, no podrá ser mayor a 128.62% anual. Asimismo, en base a lo prescrito en el Art.5 de la referida Ley, las operaciones realizadas por las casas de empeño, montepíos o similares no podrán exceder la Tasa Máxima Legal del Segmento de Crédito de Consumo para personas naturales sin orden de descuento de hasta 12 SMUSC: 128.62% anual.

NOTA 1: Cálculos basados en la información crediticia remitida por los Acreedores en el Sistema de Tasas Máximas, dentro del plazo establecido por la Ley y Normativa aplicable.

NOTA 2: SMUSC Salario Mínimo Urbano Mensual del Sector Comercio y Servicio, que corresponde a US\$251.70, vigente desde el 1 de enero de 2015, según D.E. No. 104 del 1o. de julio de 2013.

NOTA 3: Tasas de Interés Máximas Legales, calculadas a partir de las Tasas de Interés Efectivas de las operaciones realizadas por personas naturales y jurídicas, supervisadas y no supervisadas, durante el período del 1 de enero al 31 de mayo de 2016. (Art. 6 del Decreto No. 350 Publicado en el Diario Oficial No. 102, T. No. 411, del 2 de junio de 2016).

www.bcr.gob.sv



info@bcr.gob.sv



[f bcr.sv](https://www.facebook.com/bcr.sv)

[@bcr_sv](https://twitter.com/bcr_sv)



GOBIERNO DE
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

ANEXO 3. TASAS MAXIMAS LEGALES DEL AÑO 2017.

Banco Central de Reserva de El Salvador		TASAS DE INTERÉS MAXIMAS LEGALES	
Vigentes para el período del 1 de Enero al 30 de Junio de 2017			
En cumplimiento de la Ley Contra la Usura, Publicada en el Diario Oficial No. 16, T. No. 398, del 24 de Enero de 2013, y sus Reformas.			
SEGMENTOS Y RANGOS	Rangos en US Dólares		Tasas Máximas Efectivas Anuales
I. CRÉDITO DE CONSUMO PARA PERSONAS NATURALES			
a. Con orden de descuento			
1 De hasta 12 SMUSC	Hasta	\$ 3,020.40	31.43%
2 De más de 12 SMUSC	Más de	\$ 3,020.40	23.86%
b. Sin orden de descuento			
3 De hasta 12 SMUSC	Hasta	\$ 3,020.40	94.28%
4 De más de 12 SMUSC	Más de	\$ 3,020.40	38.47%
II. CRÉDITOS OTORGADOS A PERSONAS NATURALES POR MEDIO DE TARJETAS DE CRÉDITO			
5 De hasta 3 SMUSC	Hasta	\$ 755.10	71.98%
6 De más de 3 y hasta 5 SMUSC	Entre \$ 755.11 y	\$ 1,258.50	67.42%
7 De más de 5 SMUSC	Más de	\$ 1,258.50	55.56%
III. CRÉDITO PARA VIVIENDA			
a. Crédito para adquisición y construcción de vivienda para uso del adquirente			
8 De más de 12 y hasta 23 SMUSC	Entre \$ 3,020.41 y	\$ 5,789.10	28.61%
9 De más de 23 y hasta 112 SMUSC	Entre \$ 5,789.11 y	\$ 28,190.40	17.50%
10 De más de 112 SMUSC	Más de	\$ 28,190.40	15.84%
b. Crédito para remodelación y reparación de vivienda individual			
11 De hasta 12 SMUSC	Hasta	\$ 3,020.40	53.04%
12 De más de 12 y hasta 23 SMUSC	Entre \$ 3,020.41 y	\$ 5,789.10	41.27%
13 De más de 23 y hasta 112 SMUSC	Entre \$ 5,789.11 y	\$ 28,190.40	33.78%
14 De más de 112 SMUSC	Más de	\$ 28,190.40	23.84%
IV. CRÉDITO PARA EMPRESA			
15 De más de 41 y hasta 75 SMUSC	Entre \$ 10,319.71 y	\$ 18,877.50	25.53%
V. MICROCRÉDITO MULTIDESTINO			
a. 16 Para microempresa de subsistencia - monto de hasta 12 SMUSC	Hasta	\$ 3,020.40	94.28%
b. 17 Para microempresa de acumulación simple - monto de más de 12 y hasta 24 SMUSC	Entre \$ 3,020.41 y	\$ 6,040.80	64.09%
c. 18 Para microempresa de acumulación ampliada - monto de más de 24 y hasta 41 SMUSC	Entre \$ 6,040.81 y	\$ 10,319.70	50.48%
Considerando lo establecido en el Art. 7 de la Ley Contra la Usura, la Tasa de Interés Efectiva de las operaciones de crédito que no están incluidas en ninguno de los segmentos antes enumerados, no podrá ser mayor a 94.28% anual. Asimismo, en base a lo prescrito en el Art.5 de la referida Ley, las operaciones realizadas por las casas de empeño, montepíos o similares no podrán exceder la Tasa Máxima Legal del Segmento de Crédito de Consumo para personas naturales sin orden de descuento de hasta 12 SMUSC: 94.28 % anual.			
NOTA 1: Cálculos basados en la información crediticia remitida por los Acreedores en el Sistema de Tasas Máximas, dentro del plazo establecido por la Ley y Normativa aplicable.			
NOTA 2: SMUSC Salario Mínimo Urbano Mensual del Sector Comercio y Servicio, que corresponde a US\$251.70, vigente desde el 1 de enero de 2015, según D.E. No. 104 del 1o. de julio de 2013.			
NOTA 3: Tasas de Interés Máximas Legales, calculadas a partir de las Tasas de Interés Efectivas de las operaciones realizadas por personas naturales y jurídicas, supervisadas y no supervisadas, durante el período del 1 de junio al 30 de noviembre de 2016 [Art. 6 de la Ley Contra la Usura].			
NOTA 4: La Mayor de las Tasa Máximas Legales (TML), que en base a la Ley equivale a tres veces la TML de Consumo con orden de descuento de hasta 12 SMUSC, difiere marginalmente por efectos de redondeo, debido a que en el cálculo se utilizan cuatro decimales y para la publicación solamente dos.			



**Banco Central de Reserva
de El Salvador**

**TASAS DE INTERÉS
MÁXIMAS LEGALES**

Vigentes para el período del 1 de julio al 31 de diciembre de 2017

En cumplimiento de la Ley Contra la Usura, Publicada en el Diario Oficial No. 16, T. No. 398, del 24 de Enero de 2013, y sus Reformas.

SEGMENTOS Y RANGOS	Rangos en US Dólares	Tasas Máximas Efectivas Anuales
I. CRÉDITO DE CONSUMO PARA PERSONAS NATURALES		
a. Con orden de descuento		
1 De hasta 12 SMUSC	Hasta \$ 3,600.00	31.01 %
2 De más de 12 SMUSC	Más de \$ 3,600.00	23.18 %
b. Sin orden de descuento		
3 De hasta 12 SMUSC	Hasta \$ 3,600.00	93.04 %
4 De más de 12 SMUSC	Más de \$ 3,600.00	38.30 %
II. CRÉDITOS OTORGADOS A PERSONAS NATURALES POR MEDIO DE TARJETAS DE CRÉDITO		
5 De hasta 3 SMUSC	Hasta \$ 900.00	72.83 %
6 De más de 3 y hasta 5 SMUSC	Entre \$ 900.01 y \$ 1,500.00	66.60 %
7 De más de 5 SMUSC	Más de \$ 1,500.00	56.17 %
III. CRÉDITO PARA VIVIENDA		
a. Crédito para adquisición y construcción de vivienda para uso del adquirente		
8 De más de 12 y hasta 23 SMUSC	Entre \$ 3,600.01 y \$ 6,900.00	28.81 %
9 De más de 23 y hasta 112 SMUSC	Entre \$ 6,900.01 y \$ 33,600.00	19.81 %
10 De más de 112 SMUSC	Más de \$ 33,600.00	15.92 %
b. Crédito para remodelación y reparación de vivienda individual		
11 De hasta 12 SMUSC	Hasta \$ 3,600.00	55.51 %
12 De más de 12 y hasta 23 SMUSC	Entre \$ 3,600.01 y \$ 6,900.00	43.73 %
13 De más de 23 y hasta 112 SMUSC	Entre \$ 6,900.01 y \$ 33,600.00	32.65 %
14 De más de 112 SMUSC	Más de \$ 33,600.00	23.08 %
IV. CRÉDITO PARA EMPRESA		
15 De más de 41 y hasta 75 SMUSC	Entre \$12,300.01 y \$ 22,500.00	24.25 %
V. MICROCRÉDITO MULTIDESTINO		
a. 16 Para microempresa de subsistencia - monto de hasta 12 SMUSC	Hasta \$ 3,600.00	93.04 %
b. 17 Para microempresa de acumulación simple - monto de más de 12 y hasta 24 SMUSC	Entre \$ 3,600.01 y \$ 7,200.00	54.52 %
c. 18 Para microempresa de acumulación ampliada - monto de más de 24 y hasta 41 SMUSC	Entre \$ 7,200.01 y \$ 12,300.00	45.50 %

Considerando lo establecido en el Art. 7 de la Ley Contra la Usura, la Tasa de Interés Efectiva de las operaciones de crédito que no están incluidas en ninguno de los segmentos antes enumerados, no podrá ser mayor a 93.04% anual. Asimismo, en base a lo prescrito en el Art.5 de la referida Ley, las operaciones realizadas por las casas de empeño, montepíos o similares no podrán exceder la Tasa Máxima Legal del Segmento de Crédito de Consumo para personas naturales sin orden de descuento de hasta 12 SMUSC: 93.04 % anual.

NOTA 1: Cálculos basados en la información crediticia remitida por los Acreedores en el Sistema de Tasas Máximas, dentro del plazo establecido por la Ley y Normativa aplicable.

NOTA 2: SMUSC Salario Mínimo Urbano Mensual del Sector Comercio y Servicio, que corresponde a US\$ 300.00, vigente desde el 1 de enero de 2017, según D.E. No. 2 del 16 de diciembre de 2016.

NOTA 3: Tasas de Interés Máximas Legales, calculadas a partir de las Tasas de Interés Efectivas de las operaciones realizadas por personas naturales y jurídicas, supervisadas y no supervisadas, durante el período del 1 de diciembre de 2016 al 31 de mayo de 2017 (Art. 6 de la Ley Contra la Usura).

NOTA 4: La Mayor de las Tasas Máximas Legales (TML), que en base a la Ley equivale a tres veces la TML de Consumo con orden de descuento de hasta 12 SMUSC, difiere marginalmente por efectos de redondeo, debido a que en el cálculo se utilizan cuatro decimales y para la publicación solamente dos.

www.bcr.gob.sv

info@bcr.gob.sv

f bcr.sv

@bcr_sv



REPUBLICA DE
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

BIBLIOGRAFÍA.

LIBROS

- BARUTEL MANAUT, Carles. Las Tarjetas de Pago y Crédito. Primera Edición, Bosch Casa Editorial, Barcelona, 1997, p. 25.
- SANDOVAL LÓPEZ, Ricardo, Tarjeta de Crédito Bancaria, Primera Edición, Edición Jurídica de Chile, Santiago, 1991, p. 18.
- ALESSANDRI RODRÍGUEZ, Arturo y otro, “Las Fuentes de las Obligaciones en Particular, Curso de Derecho Civil”, Tomo IV,... Pág. 27.
- ALESSANDRI RODRÍGUEZ, Arturo y otro, “Las Fuentes de las Obligaciones en General, Curso de Derecho Civil”, Tomo III, Editorial Nacimiento, Santiago de Chile, Chile, Pág. 7.
- DELGADO B., Aquiles Antonio, “Derecho Bancario Salvadoreño”, Artes Gráficas Publicitarias, San Salvador, 2007, Pág.115 y 114.
- DRUG & FERRIER, Tarjetas de crédito, Londres: Butherworths, 1984, p 1 y 29.
- DELGADO VALLADARES, Silvia Yanira. La Usura. Conducta Económica-Social Atípica en la Legislación Salvadoreña. Trabajo de Graduación, Universidad de El Salvador, San Salvador, 1996. Páginas 73 y 74.
- F. SÁNCHEZ CALERO, *Instituciones de Derecho Mercantil*, MacGraw-Hill, Madrid, 1985, p.461.
- GARBIER, Eduardo y otros. “Contratos Civiles y Comerciales”. Tomo 2... Pág. 28.
- LARA VELADO, Roberto, Introducción al estudio del Derecho Mercantil..., Pág. 215.
- MAZEAUD Y TUNC. Tratado de la Responsabilidad Civil, Tomo III, 2º Parte, París. 1983. Página siguientes.
- MOSSET ITURRASPE, Jorge, Teoría General del Contrato (Doctrina-Legislación-Jurisprudencia), ediciones jurídicas Orbir, Cordoba-Rosario, Argentina, 1970.
- MUNGUIO R. A: Tarjeta de crédito, Ed. Astrea Bs, As. 1994. Páginas 155-157.

- REINOSO, D.G. Libro Sistema de Tarjetas de Crédito; Ed. Roberto Guido.
- RODRÍGUEZ AZUERO, Sergio, “Contratos bancarios, su significación en América Latina”... Pág. 521.
- RODRÍGUEZ AZUERO, Sergio, “Contratos bancarios, su significación en América Latina”..., Pág. 176.
- RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, Joaquín, “Derecho Bancario, Introducción, Parte General, Operaciones Pasivas”...Pág. 77.
- BARUTEL MANAUT, Carles. Op. Cit, p. 27-29

LEGISLACIÓN

- Ley de Bancos de El Salvador, 1999.
- Ley De Bancos Cooperativos Y Sociedades De Ahorro Y Crédito
- Código Civil Salvadoreño, 1860.
- Código de Comercio de El Salvador y sus reformas, 2000
- Constitución de la Republica de El Salvador, 1983.
- Ley Contra La Usura.
- Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero.
- Ley de Protección al Consumidor,
- Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, 2009.
- Ley De Supervisión Y Regulación Del Sistema Financiero, 14 de enero de 2011.
- Ley De Protección Al Consumidor, 1996.

PAGINAS WEB CONSULTADOS

- www.bcr.gob.sv
- <http://www.beliefnet.com/espanol/ventajas-y-desventajas-de-las-tarjetas-de-credito.aspx>
- www.blog.kardmatch.com
- www.defensoría.gob.sv
- <https://www.defensoria.gob.sv/institucion/marco-institucional/>
- <https://www.lifemiles.com/indexes.aspx>

- <http://www.siman.com/nosotros/index.html>
- <http://www.ssf.gob.sv/index.php/institucion/marco-institucional/historia>.
- <http://www.360financialliteracy.org/Topics/Credit-and-Debt/Credit-Cards/Advantages>.