

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
VI SEMINARIO DE GRADUACIÓN EN CIENCIAS JURÍDICAS 1993**



“LA FALTA DE LEY ESPECIAL REGULADORA DE LAS TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO EN DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN EL COBRO NO PACTADO POR SERVICIOS EN EL CONTRATO DE EMISIÓN POR LOS BANCOS”

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS**

PRESENTADO POR:

**LUCIO ALBINO ARIAS LOPEZ
DORIAN GEORGINA FLORES GONZALEZ
INGRID LISSETTE RIVAS CALLEJAS**

**DIRECTORA DEL SEMINARIO
LICENCIADA DELMY RUTH ORTIZ SANCHEZ**

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, SEPTIEMBRE DE 2003

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTORA
DRA. MARIA ISABEL RODRÍGUEZ

VICE – RECTOR ACADÉMICO
ING. JOSÉ FRANCISCO MARROQUIN

VICE – RECTORA ADMINISTRATIVA
LIC. MARIA HORTENSIA DUEÑAS DE GARCIA

SECRETARIA GENERAL
LIC. LIDIA MARGARITA MUÑOZ

FISCAL GENERAL
LIC. PEDRO ROSALIO ESCOBAR CASTANEDA

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

DECANO
LIC. FRANCISCO ALBERTO GRANADOS HERNÁNDEZ

VICE – DECANO
LIC. EDGARDO HERRERA MEDRANO

SECRETARIO
LIC. JORGE ALONSO BELTRAN

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN JURÍDICA
LIC. WILMER HUMBERTO MARIN SANCHEZ

DIRECTORA DEL SEMINARIO
LICENCIADA DELMY RUTH ORTIZ SANCHEZ

AGRADECIMIENTOS

Gracias a **Dios**, Gran Arquitecto del Universo, quien con su infinita sabiduría me bendice de diferentes formas: Una de ellas el haberme inspirado en la realización de esta tesis y por haber puesto en mi camino a dos grandes personas: Dorian e Ingrid sin las cuales no se hubiera coronado este éxito.

Gracias al Gran Maestro **Jesús** quien me guía, hoy y siempre, por el Sendero que conduce a la Verdad.

Doy gracias a **mi familia** por la paciencia y el apoyo que me brindaron para que llegará hasta el final de esta carrera.

Agradezco de todo corazón a todo mis profesores de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales que me han enseñado lo que sé hasta el momento, especialmente a los Licenciados **Oscar Antonio Rivera Morales** y **José Nicolás Ascencio Hernández** quienes son para mi dos grandes pilares de conocimiento y que me han enseñado que nunca se termina de aprender en esta profesión.

De igual forma agradezco a la Licenciada **Delmy Ruth Ortiz Sánchez** por el tiempo, la orientación, la paciencia y la comprensión

que he tenido en la elaboración de este trabajo de graduación como asesora del mismo.

Doy gracias a todos **mis amigos** por el apoyo y el animo que me dieron en toda esta carrera; y aunque me gustaría nombrarlos a todos no puedo hacerlo pues poner todos sus nombres sería más grande que el contenido de esta tesis, así que me limito a decirles: **MUCHAS GRACIAS!!!**

Quiero dedicar especialmente esta tesis: A todos los seres humanos que luchan por ser mejores, por romper las cadenas de la ignorancia que los esclaviza y que no les permite explotar todo el potencial que tiene su Alma; y a todos los Altruistas que aún soñamos con tener un mundo mejor donde todos seamos iguales y podamos vivir en armonía y paz.

LUCIO ALBINO ARIAS LOPEZ

Gracias a **Dios Todopoderoso**, por regalarme inteligencia y sabiduría para aprender y conocer lo indispensable para desenvolverme como profesional, y ayudarme en que en ningún momento perdiera de vista mi objetivo trazado.

A María Auxiliadora, por guiarme y mostrarme que al poner la confianza en Dios y abandonarse en El, las dificultades y los obstáculos son más fáciles de sobrellevar.

A Mis Padres, por darme la vida, enseñarme a dar lo mejor de mi en cada cosa que realizo y brindarme las herramientas necesarias para culminar con éxito mi carrera, la cuál es el mejor patrimonio que me pudieron heredar.

A Mi Abuela Lety, por acompañarme, brindarme su apoyo y consejos que me sirven para conocer y vivir la vida de otra manera.

A Mis Hermanas, por su comprensión y ayuda en los momentos que más lo necesite, haciendo mis preocupaciones más ligeras.

A Mis Amigos, por apoyarme incondicionalmente en todo momento que lo necesite, compartir conmigo momentos malos y buenos dándome el aliento necesario para seguir adelante, pero especialmente a: **Mario García**, por regalarme siempre las palabras adecuadas cuando más lo necesite. **Dennis Bruno**, por motivarme

cada día a esforzarme y ser una mejor profesional. **Julio César**, por apoyarme en los momentos más críticos. **Lucio Arias**, por enseñarme la virtud de la paciencia con los demás y mostrarme el lado bueno de las cosas.

A Mis Profesores, por brindarme sus conocimientos en el área profesional y ética que son los elementos básicos que necesito para desenvolverme como profesional, pero en especial al **Licenciado José Nicolás Ascencio**, por ser mi maestro y amigo.

A la Licenciada Delmy Ortiz, nuestra asesora de tesis, por esforzarse con nosotros, hacernos las correcciones adecuadas y enseñarnos a trabajar en equipo.

Y a todas aquellas personas como jueces, especialistas sobre nuestro tema, instituciones que nos ayudaron brindándonos sus conocimientos que son un aporte valioso en nuestra tesis, porque sin ellos este trabajo no hubiera sido realizado.

DORIAN GEORGINA FLORES GONZÁLEZ.

Gracias Dios, por manifestarte de tantas maneras en mi vida durante todos éstos últimos cinco años que hoy cierro junto a dos personas valientes y especiales, Dorian y Lucio, que poseen un gran corazón y mucha paciencia para trabajar con ésta tu hija que siempre anda dispersa de un lado a otro queriendo cumplir sus sueños y a veces caminando a pura fe nada más en la vida misma, esa pequeña niña que te ha hablado siempre. Estos cinco años los voy a cerrar para abrir una etapa que me merezco desde hace mucho pero no puedo ser generosa ahí sino agradezco todo lo que ha sido de mi.

Gracias Virgen Madre, expresión de vida, modelo de mujer, dama, impulsadora de todo aquello que ha de venir, del futuro. Gracias porque siempre has estado como la imagen de la virgen que sostiene el cuerpo de su hijo, porque siempre me guardas y porque me muestras tus múltiples expresiones a cada instante, porque me has maravillado y para que otros puedan maravillarse.

Gracias a mis padres, por enseñarme a ser fuerte, a seguir, a salir adelante, por los retos, por cada vez que he caído y han estado ahí, por cada ángel que han hecho estar al lado mío, gracias por sus sacrificios, por su amor, por todas las cosas que se y por aquellas que se quedaron en el tiempo, con cada día. Gracias a mis hermanitos que fueron tantas veces mi inspiración y mis

acompañantes. Gracias a mi Abuelita con la que se siempre he contado y a mi Tía Nico por sus tantos detalles.

Gracias vida por toda la bondad encontrada, las experiencias ganadas, por ésta experiencia tan linda y el despertar de cada día que me han hecho la mujer que hoy soy, gracias por las mujeres que han sido mis modelos, mi maestra, mi guía, que estuvo ahí durante los últimos cuatro años, trasmitiendo su devoción, su investigación y servicio, y aunque hoy este lejos siempre me acompaña su lección de vida; gracias a mi Licenciada Carolina, que más que mi Jefa, ha sido una gran compañera, una mujer de la que he aprendido y de quien admiro ese facultad de empezar una y otra vez cosechando pequeñas y grandes victorias.

Gracias a la vida por mis amigos que hoy son los hermanos de experiencias, de luchas y batallas, por tantas cosas vividas en este tiempo que hoy no terminara sin que no hubiéramos estados juntos y que son parte para seguir conmigo (espero), Lis, Maru, Adela, Isaac, Neto, Ulises, Guillermo, Carlos y Paul. Gracias a quienes me dieron de su experiencia y consejos, a Claudia, Fátima, Camila, Rolando, Shery, Frank. Gracias Fide.

Gracias especiales a Karen Guzmán, ha mi querida amiga gran parte de llegar al final es por ti. Gracias Jorge, Gracias Paulita, porque has sido tu mi ángel de los días grises que me devolviste la esperanza y el entusiasmo. Gracias Karla, Mercedes, Pablo.

Gracias a mis compañeros de oficina a quienes aprecio y quienes me han enseñado tanto, Carmen, Claudia, Vicky, Johana, Vilma, Rhina, Keny, Rosita, Carlos Guerrero, Samuel.

Gracias a la Vida, no me canso de darlas, por cada experiencia y porque no me cabe en ésta pagina el corazón que si abrieran encontrarían estos nombres grabados, encontrarían a Carlos, Jessica, Noemí, Ricardo, Mauricio, Johana, Carolina y Karina, mi gasolina, mi alegría.

INGRID LISSETTE RIVAS CALLEJAS

INDICE

Introducción	i
--------------------	---

CAPITULO I

EVOLUCION HISTORICA DE LAS TARJETAS DE CREDITO Y DEBITO Y DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

1.1 EVOLUCION HISTORICA DE LAS TARJETAS DE CREDITO Y DEBITO	1
1.1.1 Evolución histórica de las tarjetas a nivel mundial	1
1.2.2 Evolución histórica de las tarjetas a nivel nacional.....	..17
1.2 EVOLUCION HISTORICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR.....	..20
1.2.1 Evolución histórica de la defensa del consumidor a nivel internacional.....	..20
1.2.2 Evolución histórica de la defensa del consumidor a nivel nacional.....	..23

CAPITULO II

DOCTRINA DE LAS TARJETAS DE CREDITO Y DEBITO, Y DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

2.1 CONCEPTOS BÁSICOS Y DOCTRINAS SOBRE LA INTITUCIÓN DE LAS TARJETAS.....	28
2.1.1 Generalidades.....	28

2.1.2	Contrato de emisión de las tarjetas	33
2.1.3	Perfección del contrato de emisión de las tarjetas	38
2.1.4	Vicios del consentimiento.....	47
2.1.5	Teoría del abuso del derecho.....	50
2.1.5	Sistemas de emisión de las tarjetas.....	56
2.2	CONCEPTOS BÁSICOS Y DOCTRINAS SOBRE LA DEFENSA	
	LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR	60
2.2.1	La noción de consumidor	60
2.2.2	Derechos y obligaciones del consumidor	64
2.2.3	Protección del consumidor en el derecho mercantil.....	66

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE LA LEGISLACIÓN ACTUAL EN RELACION A LAS TARJETAS Y A LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

3.1	ANÁLISIS DE LA LEGISLACIÓN SALVADOREÑA	69
3.1.1	Constitución de la Republica.....	69
3.1.2	Código de Comercio	73
3.1.3	Ley de Protección al Consumidor	74
3.1.4	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor	79
3.1.5	Ley de Bancos	82
3.1.6	Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero	84
3.1.7	Tratados Internacionales.....	85
3.2	ANÁLISIS DE LA LEGISLACIÓN EXTRANJERA	85
3.2.1	Normas de los organismos internacionales que se vinculan con el tema.....	85

3.2.2 Derecho Comparado.....	93
------------------------------	----

CAPITULO IV

NECESIDAD DE UNA LEGISLACIÓN ESPECIAL QUE REGULE EL REGIMEN JURÍDICO DE LAS TARJETAS EN EL SALVADOR

4.1 DETERMINACIÓN DE LOS PROBLEMAS QUE TIENEN LOS CONSUMIDORES EN LAS TARJETAS POR EL ESTABLECIMIENTO DE COMISIONES Y RECARGOS POR SERVICIOS NO PACTADOS EN EL CONTRATO DE EMISIÓN	111
4.1.1 Generalidades.....	111
4.1.2 Problemas de los titulares de tarjetas de crédito.....	122
4.1.3 Problemas de los titulares de tarjetas de débito.....	129
4.1.4 Por qué los Bancos tienen libertad para cambiar y establecer unilateralmente las comisiones y recargos.....	135
4.2 ANALISIS DEL PROYECTO DE LA LEY DE REGULACIÓN DEL REGIMEN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DEBITO EN EL SALVADOR	137

CAPITULO V

¿ES EFECTIVA LA ACTUAL LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FRENTE A LOS COBROS NO PACTADOS POR SERVICIOS EN EL CONTRATO DE EMISIÓN ENTRE LOS TARJETAHABIENTES Y LOS BANCOS?	151
--	------------

CAPITULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES	199
6.2 RECOMENDACIONES	206
BIBLIOGRAFIA	211
ANEXOS	214

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de graduación es para optar al Título de Licenciado en Ciencias Jurídicas, el cual versa sobre el tema: ***“La falta de ley especial reguladora de las tarjetas de débito y crédito en defensa del consumidor en el cobro no pactado por servicios en el contrato de emisión por los Bancos”***.

La investigación realizada se enmarca en el área social, debido a que es un tema que tiene impacto en la población salvadoreña porque de una manera u otra todos somos consumidores, pero dentro del vasto campo social se sitúa en el área jurídica, ya que se encuentra relacionada con las ramas del derecho privado y social; pero al hacer un estudio exhaustivo de los diferentes cuerpos normativos que tiene relación con este tema, a saber: Ley de Bancos, Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero y otras, se evidencia que no son suficientes para proteger a los usuarios de la banca en El Salvador por lo cual se estableció la imperante necesidad de crear una **ley especial reguladora del régimen de las tarjetas de crédito y débito que proteja de manera específica a los consumidores que ven menoscabado su patrimonio** con cobros como: El uso de cajeros automáticos a partir de un número determinado de transacciones; esto aunado a los cobros que realizan los bancos por el establecimiento de comisiones y recargos por servicios no pactados con los tarjetahabientes previamente en el contrato, lo que ocasiona abusos e ilegalidades por la mal llamada libertad de empresa y las autorregulaciones del mercado.

Por lo expuesto se ve la necesidad en el detrimento del patrimonio de los usuarios del sistema bancario, que son los más afectados por este tipo de

situaciones, que se elaboren leyes específicas para protegerlos de la banca salvadoreña, que muchas veces se sienten omnipotentes para hacer a su antojo toda clase de abusos que no hacen más que enriquecerlos a costas de los usuarios que no tiene ningún medio legal para defenderse contra ellos; asimismo las entidades encargadas de velar por los consumidores: La Dirección de Protección al Consumidor (DPC) y el Centro para la Defensa del Consumidor (DPC), no pueden actuar en esta clase de situaciones por no tener más facultades que las expresadas por la ley dejando en la impunidad estos actos y no cumpliendo el Estado con lo establecido en el Artículo Uno de la Constitución que es el derecho de asegurar a todos los habitantes de la República el bienestar económico.

Se establece pues la necesidad de investigar el por qué de la falta de una ley especial relativa a las tarjetas de débito y crédito en defensa del consumidor en el cobro no pactado por servicios en el contrato de emisión por los bancos; para darle una respuesta a esta problemática y sentar un precedente en esta clase de investigaciones.

La falta de una legislación específica relativa a la protección del usuario en el campo de las tarjetas ocasiona:

- a. El recargo de servicios que no se han pactado con anterioridad en el contrato de emisión; que es un derecho del usuario el estar informado de los cobros que se fijan en el contrato y que son esas condiciones y no otras para las cuales ha dado su consentimiento, esto es una garantía para saber las obligaciones a las cuales se debe.
- b. El cobro por el uso de los cajeros automáticos, ya sea por consulta o retiro de dinero con la tarjeta de débito, que debe de haberse convenido

de antemano en el contrato, el problema aquí radica en que ni siquiera existe un contrato de dicha tarjeta sino solo un contrato de apertura de cuenta de ahorro donde no se estipula su tasa y número de transacciones que estarán exentas de pago en este servicio para que el usuario pueda decidir si le conviene o no la tarjeta; es decir, que si la obligación de dar esta información estuviera plasmada en un cuerpo legal no existiría muchos consumidores engañados por las campañas publicitarias de los bancos en las que en ningún momento se habla de estos cobros, pues el afán de estas instituciones es obtener lucro a toda costa.

- c. La potestad de los bancos de establecer a su antojo las comisiones por el uso de tarjetas de crédito o de débito, lo que acarrea un perjuicio patrimonial que afecta la economía particular del tarjetahabiente.
- d. La actual legislación no da competencia a los tribunales de lo mercantil para que resuelvan conflictos relacionados en el cobro de servicios no pactados en el contrato de emisión, pues no analizan dicho documento sino solo el título valor que garantiza la obligación de pago.

Por tanto nuestro problema de investigación queda enunciado de la siguiente manera: ***¿De qué manera la falta de una ley especial reguladora de las tarjetas de débito y crédito en defensa del consumidor incide en el cobro no pactado por servicios en el contrato de emisión por los Bancos Cuscatlán, Salvadoreño, y Agrícola, en el área metropolitana de San Salvador en los años 2002 a 2003?***

La delimitación del problema de investigación será de tres formas:

I. Delimitación Teórica: Nuestra investigación se encuentra ubicada en la rama del Derecho Privado, que regula las relaciones que se dan entre los particulares en este caso entre tarjetahabientes y Bancos; dentro de esta rama se encuentra relacionada con el Derecho Mercantil en el cual se establecen de manera somera los requisitos de la apertura de crédito que por analogía se aplica al contrato de tarjeta de crédito, mientras que la tarjeta de débito no es análoga a ninguna institución jurídica existente; por esta razón son contratos innominados. Además, se relaciona con el Derecho Bancario porque en él se establece la regulación relativa de todas las operaciones de cualquier naturaleza que realizan los bancos, pero en éste no se establece una tasa específica para realizar los cobros a los consumidores, sino que la dejan al arbitrio de cada institución a ahorro y préstamo. Asimismo se relaciona con el Derecho Social, debido a que el Estado tiene que proteger a los más vulnerables en una relación contractual, en este caso al tarjetahabiente.

II. Delimitación Espacial: Se realizó en los Bancos Cuscatlán, Agrícola y Salvadoreño, y en los tarjetahabientes de los mismos, del área metropolitana de San Salvador, Departamento de San Salvador.

III. Delimitación Temporal: Se hizo un análisis de la situación problemática desde mayo del 2002 hasta septiembre del 2003, que es el periodo en el cual se agudizó el cobro por servicios no pactados en el contrato de emisión por los Bancos.

Las mayores limitaciones de la investigación fueron en que por una parte involucran intereses particulares de la banca, que en nuestro país los dueños de la misma son las familias pudientes, lo cual implica intereses políticos, económicos y sociales por lo que se imposibilitó tener acceso a los funcionarios estas instituciones para hacer este estudio más objetivo, no obstante para

obtener información sobre como se atiende a los clientes uno de los integrantes del grupo solicitó información, haciéndose pasar por uno, en las diferentes entidades sujetas a análisis sobre diferentes tópicos relacionados con ambas tarjetas (las de débito y crédito). Por otro lado, por ser de actualidad el presente tema, no existen antecedentes de investigación por lo cual recurrimos a informantes claves y encuestas como medios para recopilar información.

La hipótesis de trabajo: *“La falta de ley especial reguladora de las tarjetas de crédito y débito en defensa del consumidor incide en el cobro no pactado por servicios en el contrato de emisión por los Bancos Cuscatlán, Salvadoreño, y Agrícola”.*

Donde las variables son:

X_i = La falta de ley especial reguladora de las tarjetas de crédito y débito en defensa Del consumidor

Y_i = incide en el cobro no pactado por servicios en el contrato de emisión.

Los indicadores que nos facilitaron probar nuestra hipótesis de trabajo son:

X_1 = Violación al derecho de información al consumidor por publicidad engañosa

Y_1 = Cobro por el uso de cajeros automáticos

X_2 = Modificación unilateral de las condiciones del contrato de emisión por los Bancos

Y_2 = Cobro de comisiones y recargos por servicios a los tarjetahabientes

Con la metodología establecimos que el tipo de investigación es mixto, retomando varios aspectos de **la investigación analítica**, ya que se pretende producir un resultado nuevo en la materia jurídica, la cual es determinar la

necesidad de una legislación especial reguladora de las tarjetas de crédito y de débito; y de **la investigación documental**, al sistematizar información de los pocos libros, artículos y demás fuentes de investigación aportando nuevos elementos de juicio amplios y suficientes, que sienten las bases claras del desarrollo e implementación de las tarjetas en nuestro país; para este fin utilizamos como método tanto la síntesis bibliográfica como la hemerográfica la cual se implementa a través de las técnicas de sistematización bibliográfica y hemerográfica, con los instrumentos de ficha de trabajo bibliográfica y hemerográfica.

Simultáneamente a la investigación documental – bibliográfica se realizó la investigación empírica que nos proporcionó los datos necesarios para señalar la necesidad de una legislación eficaz y suficiente de protección al consumidor en materia de tarjetas; para lo cual se utilizaron dos métodos:

- I. **Muestreo probabilístico de la población**, a través de la técnica de la encuesta y por medio del instrumento del cuestionario que se paso a la muestra de nuestra investigación.

- II. **Muestreo selectivo de informantes clave**, a través de la técnica de entrevista estructurada o dirigida por medio del instrumento de la guía de entrevista.

Las unidades de observación fueron:

- Licenciado Manuel Vicente Sánchez, Asesor de la Unidad de Análisis de la Asamblea Legislativa;
- Licenciado Mauricio Pérez, Funcionario Del Departamento Jurídico de la Superintendencia del Sistema Financiero;

- Licenciado Armando Serrano Jefe de la División de Educación y Servicios al Consumidor de la DPC;
- Licenciado Jaime Eduardo Escalante Juez Cuarto de lo Mercantil de la Ciudad de San Salvador;
- Licenciada Flor Barriere Juez Primero de lo Mercantil de la Ciudad de San Salvador; y
- Licenciado Felipe Ronquillo, Especialista en tarjetas de crédito, débito y compra en el Centro para la Defensa del Consumidor (CDC)

La población es de 1, 400, 000 tarjetahabientes tanto de tarjetas de crédito como de débito; utilizando la formula correspondiente se obtuvo una muestra de 384 tarjetahabientes a encuestar.

En el capítulo I se establece el marco histórico, en el cual se analizó la evolución que ha tenido en el transcurso de la historia las tarjetas de débito y de crédito, así como los precedentes o esfuerzos por establecer una legislación en defensa de los tarjetahabientes tanto a nivel internacional como nacional.

El capítulo II sistematiza las diferentes teorías o doctrinas relacionadas con el contrato de emisión de las tarjetas, la perfección del mismo, los sujetos que participan en la relación contractual, así como los vicios de que pueden adolecer los contratos en general; y con el concepto de tarjetahabiente o consumidor, y de la posición de estos con el derecho mercantil.

El análisis de la legislación nacional como internacional que ha tenido relación con nuestra investigación se hizo en el capítulo III.

La determinación de los problemas que tienen los consumidores en las tarjetas de débito como de crédito que tienen los consumidores por la falta de una legislación especial en la materia, y el análisis del proyecto que se elaboro de este tema, en nuestro país, esta contemplado en el capítulo IV de esta investigación.

En el capítulo V se estableció plenamente la no efectividad de la Ley de Protección al Consumidor frente al cobro no pactado en el contrato de emisión entre los tarjetahabientes y el Banco.

El capítulo VI se establecen las conclusiones y recomendaciones a las que después de varios meses de trabajo se ha llegado con esta investigación.

CAPITULO I

EVOLUCION HISTÓRICA DE LAS TARJETAS DE CREDITO Y DEBITO, Y DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

1.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

1.1.1 Evolución histórica de las tarjetas a nivel mundial:

La institución de las tarjetas, desde el punto de vista del derecho privado, se remonta a Europa con un visionario, el señor: **Joshua Kely Waddilove** ingles de Bradford, nació en 1840, era un hombre muy preocupado por los problemas sociales con un genuino horror por los abusos sociales de la época Victoriana. Cuando tenía 40 años creó una especie de cheques que entregaba a las madres necesitadas para un coste semanal de pocos peniques. Esos cheques previamente convenidos con establecimientos comerciales locales, eran aceptados por éstos. Ese sistema se hizo popular y Waddilove abrió su primera oficina en Bradford fundando la compañía “*Provident and Clothig Suplí Company*”, que fue la pionera en ofrecer crédito al consumo a través de aquellos documentos o cheques.

Se considera que Waddilove fue el pionero de las tarjetas de crédito en dos aspectos: A) Que el pago se hacia con un documento distinto al dinero y B) Que los clientes se sentían satisfechos del crédito rotativo, es decir que a medida que iban saldando su deuda con la compañía de Waddilove, ésta les proveía de nuevos cheques para realizar nuevas compras.¹

¹ Anthony Drury y Charles W. Ferrier, “*Credit Cards*”, Londres, 1984, pag. 1 y 29; citados por Carles Barutel Manuat en su libro: “*Las Tarjetas De Pago Y Credito*”, Edit. BOSCH, CASA EDITORIAL, S.A., Barcelona, 1997, pag. 25

Los primeros antecedentes de la tarjeta actual se remontan a 1914, en Estados Unidos de América (EE. UU.) Es empleada primero por varias cadenas de hoteles para identificar a los clientes preferentes en cualquier punto del país; y para pagar sus cuentas, sin necesidad de hacer efectivo pago alguno, en moneda de curso legal, sino simplemente conformando las estadías o consumos, que eran liquidados *a posteriori* por las oficinas centrales del empresario. Su utilización en EE. UU. Toma gran auge a mediados de la década de los años veinte, emitida por algunas compañías petrolíferas (como Texaco y Standard Oil) y grandes almacenes, que las entregaban a sus mejores clientes para la adquisición de productos, como medio de pago de sus compras.²

De esta manera comienzan a ser utilizadas en el comercio las tarjetas, pero su uso desciende en la década de los veinte por la crisis económica por la que pasa Estados Unidos en esos años que se traduce en morosidad y restricciones crediticias para todos los comerciantes de ese país.³

Fue hasta la presidencia de Roosevelt se relanzan las tarjetas como un instrumento de promoción de las ventas empresariales. Y en 1936 se inicia su extensión a otro tipo de emisores como las compañías aéreas y las de ferrocarriles.⁴

De nuevo cae su uso, esta vez a causa de la *Segunda Guerra Mundial*. Las tarjetas llegan casi a desaparecer, debido a la enorme limitación del acceso

² Barutel Manuat, Carles "Las Tarjetas De Pago Y Crédito", Edit. BOSCH, CASA EDITORIAL, S.A., Barcelona, 1997, Pág. 26.

³ *Ibid.*, Pág. 26.

⁴ *Ibid.*, Pág. 26.

al crédito durante la economía de guerra, y como consecuencia de las medidas restrictivas adoptadas por el gobierno de EE. UU.⁵

Hasta ese momento el uso de tarjetas era desconocido fuera de EE.UU. y tenía un simple carácter bilateral, mediando entre el empresario que vendía bienes o prestaba servicios, el cual facilitaba también la financiación, y el cliente consumidor de los mismos. El cliente abonaba mensualmente el importe de la liquidación o bien satisfacía unas cuotas periódicas preestablecidas. No se le reabría el crédito hasta que acabara de pagar lo debido. Sin embargo, algunas compañías americanas hicieron entonces ya, algunos intentos de crédito rotativo, que consiste en abrir un crédito al usuario fijándole un límite proporcional a sus recursos. El titular de la tarjeta efectúa toda clase de operaciones con ella y a fin de mes recibe la factura detallada que puede pagar íntegramente, en cuyo caso sigue disponiendo del crédito inicial, o pagar sólo en parte (generalmente un porcentaje de la deuda), disminuyendo entonces su crédito para el siguiente período.⁶

Acabada la *Segunda Guerra Mundial*, en 1945, se relanza la utilización de las tarjetas y a parece por primera vez su uso con un carácter trilateral. El papel del emisor se disocia del suministrador de bienes y servicios. En esta nueva forma de emisión de las tarjetas se dan la intervención de tres sujetos, a saber: 1) El suministrador que entrega los bienes o presta los servicios al titular, cobrando un precio al emisor de la tarjeta. 2) El emisor se convierte en una compañía especializada en la emisión y administración de tarjetas de una determinada marca, y que entrega al titular la tarjeta abriéndole una cuenta de crédito que salda mensualmente y 3) El titular que dispone de los bienes o servicios que le brinda el suministrador que acepta la tarjeta que ha sido

⁵ *Ibid.*, Pág. 26 y 27.

⁶ *Ibid.*, Pág. 27

entregada al primero por el emisor, correspondiéndole con este último la obligación de saldar las cuentas al fin de mes de los gastos en bienes o servicios que ha adquirido haciendo uso de la tarjeta. Sobre este punto no nos extendemos más pues será objeto de estudio en el siguiente capítulo.

En un principio las tarjetas presentaban evidentes ventajas:

- 1) Su uso era más conveniente que el dinero efectivo, puesto que eliminaba la necesidad de portar apreciables cantidades de dinero para realizar compras o solicitar servicios y el inherente riesgo que ello implicaba;
- 2) Constituían por si solos un elemento de prestigio, por cuanto tan solo un grupo selecto de personas tenía acceso a ellas; y
- 3) Daban cierta sensación de seguridad al beneficiario y garantía al establecimiento.⁷

Podemos afirmar que no se hablaba en esta época de violaciones a los derechos de los consumidores, pues por un lado estos últimos derechos aún estaban en surgimiento y eran muy pequeños los grupos de personas que tenían acceso a las tarjetas por consiguiente no se registran en esos años abusos por parte de las compañías emisoras de este “dinero plástico”.

La primera empresa emisora especializada de tarjetas fue *Diners Club*, quien comienza a emitirlas en 1951⁸, hay que señalar sin embargo, que esta no era una tarjeta de crédito, **sino de pago**, recalcamos esto último por el hecho

⁷ Calderón Morales, Ana Gladis, *Et al.*, *Op cit*, Pág. 12 y 13.

⁸Según la historia fue fundada por Frack McNamara quién después de una copiosa comida de trabajo con un amigo, ambos se encontraron sin dinero para pagar la factura del restaurante ya que habían olvidado su cartera. En vista de esta desventura fundaron una sociedad destinada a emitir y administrar una tarjeta que permitiría pagar en restaurantes y hoteles.

de que con esta compañía especializada en tarjetas se da el segundo tipo de tarjetas (después de la de crédito, que fue la primera que surgió a nivel mundial) que son las **tarjetas de compra**, que hoy muy naturalmente empleamos en el comercio cuando compramos en supermercados o establecimiento comerciales como Kismet, o Siman.

La *Diners Club* fue la primera tarjeta acreditativa del mundo. En sus orígenes los adherentes no facilitaban una verdadera tarjeta. Los titulares recibían un carné de cartón con talonario, donde figuraban los establecimientos que daban crédito a los portadores de esos talonarios. En las cubiertas del talonario había designado el nombre y el número de identificación del portador, datos que el comerciante recopiaba en el momento del pago.⁹ Como su nombre indica, servía en sus inicios para pagar en una cadena de restaurantes. Muy pronto fue extendiéndose a un amplio espectro de compras, cubriéndose diversiones, viajes y turismo; hasta que llegó a admitirse para pagar todo tipo de bienes y servicios, no sólo en el ámbito nacional (Estados Unidos) sino también internacional.¹⁰

Al final de la década de los años 50 en Estados Unidos son emisores tarjetas de crédito las principales cadenas de almacenes de venta al por menor, lo cual se observa por lo siguiente: En 1958 se creó la tarjeta *Sears Card*, por el grupo *Sears Roebuck Co. de Estados Unidos*. Es utilizada en todos los establecimientos mercantiles del grupo (principalmente de almacenes, extendidos en muchos países) como para realizar compras e incluso operaciones financieras, en las entidades de crédito del grupo, de la misma forma que los almacenes la Asociación de Líneas Aéreas y A.T.T, principal

⁹ Lahud Guerrero, José Roberto: *“La tarjeta de crédito, su naturaleza jurídica”* Tesis para aspirar al Título de Licenciado en Ciencias Jurídicas, Universidad Salvadoreña Alberto Masferrer, San Salvador, 1991, Pág. 11

¹⁰ Barutel Manuat, Carles, *Op cit.*, Pág.27 y 28.

compañía de teléfonos se encontraban emitiendo tarjetas. Es en ese momento cuando va a comenzar la etapa de desarrollo del sistema, produciéndose una expansión internacional, con la incorporación de los **bancos a la emisión** y operativa en general. El Banco se incorpora como administrador de tarjetas y en algunos países garantizada a sus mejores clientes. Efectivamente, a partir de 1951 los bancos norteamericanos se abrieron a ese mercado, se puede citar de ejemplo de lo anterior la tarjeta *Charge-it* emitida por la institución financiera *Flatbush National Bank* de Nueva York, esta tarjeta tenía un cargo mensual de las sumas acumuladas en cuenta, y que estaba reservada a los clientes de esa institución quienes disponían de comercios afiliados al sistema. En 1957 había 26 Bancos que ofrecían su tarjeta a casi 750,000 titulares, que les era aceptada en más de 11,000 establecimientos comerciales y las transacciones superaban ya para ese año los 40 millones de dólares.¹¹

A mediados de los años sesenta se da un hecho muy curioso para el objeto de nuestra investigación, *para fomentar más la expansión del sistema de pago, los bancos norteamericanos utilizaron la técnica de remitir tarjetas a sus clientes sin su previa solicitud, de forma que las autoridades financieras federales tuvieron que intervenir para acortar esa práctica. **Hubo abuso de los bancos y críticas de los clientes**, que incluso se negaron a aceptar los cargos por no haber solicitado la tarjeta. Y los tribunales federales les dieron la razón, fallando que si la tarjeta no había sido solicitada por el cliente, no procedía el cargo en cuenta a pesar de haberse utilizado aquella. Esta situación ocasiono problemas y numerosas pérdidas a algunos bancos norteamericanos. Con el desarrollo del sistema también proliferó el fraude. Todo ello acompañado de la falta de estudios previos de solvencia en las entregas de las tarjetas, hizo que estas atravesaran un bache durante algunos años. Los Bancos dejaron incluso*

¹¹ *Ibid.*, Pág. 29.

*de ofrecer el servicio de tarjeta de pago, posteriormente, y de forma paulatina, la banca fue restableciendo el servicio, obligada en parte por la dinámica del mercado*¹²; este hecho nos resulta muy curioso dado que marca el inicio de los abusos por parte de los emisores de las tarjetas a los usuarios de las mismas (que nos parece mejor llamarles consumidores, para estar en concordancia con el objeto de esta investigación) y de cómo estos debieron acudir a los tribunales federales para poder reivindicar sus derechos contra las acciones arbitrarias de las compañías emisoras de tarjetas. Es ahí donde se comienza a vislumbrar la necesidad de que esta institución sea regulada por la ley, con una clara tendencia a defender a los usuarios contra los actos arbitrarios de los emisores de las tarjetas y no dejar que sea el mercado el que dicte las orientaciones a seguir en esta materia.

En Estados Unidos el sistema de pagos se ha impulsado y desarrollado en múltiples formas que han permitido facilitado su extensión a la adquisición de toda clase de bienes y servicios; desde artículos de primera necesidad hasta bienes de valor y servicios diversos.¹³ Esto condujo al desarrollo de la legislación, tanto federal como estatal, promotora de las tarjetas de crédito y ***protectora del consumidor***.¹⁴

1.1.1.1 Evolución Tecnológica de las tarjetas:

Además de la evolución histórica a nivel mundial, las tarjetas han tenido una evolución tecnológica pues a medida que han pasado los años estas han ido cambiando junto con los nuevos avances de la tecnología, dando mayor

¹² *Ibid.*, Pág. 29 y 30.

¹³ *Ibid.*, Pág. 32.

¹⁴ *Ibid.*, Pág. 32.

seguridad en las transacciones a los usuarios de las mismas al igual que a las compañías emisoras y establecimientos afiliados a estas últimas.

La evolución de las tarjetas en el aspecto tecnológico ha sido considerable. Las primeras tarjetas utilizadas para adquirir bienes y servicios eran tarjetas metálicas perforadas.¹⁵

Pronto fueron sustituidas por tarjetas plásticas, cuyo formato físico se normalizó internacionalmente, en plástico, estratificado e inalterable de 54 mm de altura por 84 mm de largo. En el plástico se reproduce el nombre del emisor, aparte del de la marca de la tarjeta si el emisor es sólo concesionario, el nombre del titular, el número de su cuenta con el emisor, reproducidos en relieve, y consta también la firma del titular en el reverso.

Las primeras tarjetas operaban por producción manual de los caracteres impresos en las mismas. A partir de la década de los 50 se extendió la estampación, en el plástico y en relieve como de los datos del titular y de la tarjeta. Su reproducción mediante las máquinas impresoras de relieves, con papel carbón, que facilitó las funciones de facturación.

Con el fin de favorecer la utilización internacional de las tarjetas fue necesario normalizar el soporte, así como las informaciones que figuran en la misma, normas conocidas internacionalmente con el nombre de ISO, la normalización de las tarjetas a sido una preocupación de la *International Organisation for Standardization (ISO)* desde la década de los 70, si bien las principales normas se dieron en la década de los 80, precisamente como consecuencia del mayor desarrollo tecnológico. Estas normas son

¹⁵ *Ibid.*, Pág. 72

indispensables para que una tarjeta pueda ser calificada de normalizada, condición sin la cual no podría ser habilitada como una tarjeta de transacciones financieras.¹⁶ No sólo es necesaria una normalización física y técnica de las tarjetas, sino que todos los instrumentos complementarios a los que acceden. Han tenido una colaboración para ese fin todas partes intervinientes en el sistema¹⁷, es decir, los emisores, sus proveedores, las instituciones internacionales y hasta los establecimientos comerciales que aceptan las tarjetas.

En los años 60 comenzó a utilizarse la banda magnética, pero su normalización no llegó hasta los años 70, y su uso se hizo universal al principio de los años 80. Es a partir de los primeros años de esa década cuando se incluyó un holograma en las tarjetas. El holograma reproduce una figura en tres dimensiones, mediante técnicas láser, para dificultar su falsificación.¹⁸

En 1974 un francés llamado Ronald Moreno inventó el sistema de tarjeta con memoria (*Smart Card*), que pronto se extendió a todo el mundo. Su inmediata aplicación se efectuó básicamente en tarjetas de prepago¹⁹ como por ejemplo para el pago de cabinas telefónicas, para parquímetros y otras pequeñas transacciones.²⁰

Las tarjeta de prepago son una modalidad de tarjetas inteligentes que han nacido como un estado previo para adaptarse a la plena implantación y

¹⁶ *Ibid.*, Pág. 72.

¹⁷ *Ibid.*, Pág. 73.

¹⁸ *Ibid.*, Pág. 73.

¹⁹ *Ibid.*, Pág. 73.

²⁰ Este tipo de tecnología es implementada en nuestro país por compañías telefónicas como Telecom, Telefónica, entre otras, el sistema de parquímetros con tarjetas fue empleado en el año 2001 a través de una concesión que la alcaldía municipal de San Salvador dio una empresa privada, pero no dio los resultados esperados así que su empleo no ha sido generalizado en la población como el que tienen las tarjetas de prepago emitidas por las primeras compañías señaladas en esta nota.

generalización de las tarjetas inteligentes, que sufren fuertes inversiones. Llevan incorporado un chip que almacena información del titular y del importe de las transacciones efectuadas, que se va descontando del tope para el que se ha utilizado a la tarjeta, previo cargo en cuenta del titular de un importe equivalente a dicho tope.²¹ Las **tarjetas inteligentes** están llamadas a convertirse en pequeños computadores personales, que conservan determinada información sobre el titular, la cual puede ser leída, modificada o actualizada mediante una unidad especial de proceso que tiene el emisor por ejemplo sobre datos de la cuenta o cuentas del titular (esta es una nueva generación de tarjetas que está naciendo por los avances tecnológicos en la actualidad). Se están utilizando también en hoteles de la siguiente forma: se entregan al cliente, a la entrada, para que las utilice en cualquier servicio del mismo e incluso como llave de entrada a su habitación; al final de la estancia la tarjeta facilita la facturación, que se halla grabada en ella y evita los problemas de las pérdidas de llaves un olvido del cliente. El coste de la tarjeta es insignificante y pueden ser reemplazada cada vez.²²

Según los expertos la disminución del fraude sobre las tarjetas va ligada a la generalización de las tarjetas con microprocesador. Después se han extendido como tarjeta de crédito y especialmente de débito principalmente en Estados Unidos. Las tarjetas plásticas con uno o más chips incorporados que contienen un microprocesador y memorias, todavía no están normalizadas del todo (microprocesadores, memorias, intercomunicación, seguridad, y compatibilidad), a pesar del interés de algunos fabricantes en imponer sus estandartes.²³ Francia ha tenido la vanguardia en este tipo de tecnología (tarjetas con microprocesador) en 1993 ya había en ese país 23 millones de

²¹ Barutel Manuat, Carles, Op. Cit., Pág. 75.

²² *Ibid.*, Pág. 76.

²³ *Ibid.*, Pág. 74.

tarjetas con microprocesador incorporado y su utilización se había extendido y generalizado. Aunque sin tanta extensión, a otros países como Estados Unidos, Nueva Zelanda y el Reino Unido está siguiendo el mismo camino y especialmente en este último país se está experimentando esa tecnología por parte de compañías como *General Electric Company Plc* y *British Telecom* para pago de servicios telefónicos.²⁴

La tecnología actual investiga en proyectos de tarjetas sin contacto y en materiales que le serán asociados, hay diversos proyectos desarrollados por sociedades japonesas, europeas y americanas. De todas formas todavía se utilizará durante bastantes años la tarjeta con banda magnética, al menos durante los próximos años en formulaciones *on line*, a débito y acreditado en transacciones altas, es decir, de altas suma de dinero. La tarjeta con microprocesador inteligente serán utilizadas en transacciones de prepago y pequeño importe.²⁵

La tecnología alrededor de las tarjetas no sólo avanza respecto de su uso normal, sino que también progresa la investigación para prevenir su mal uso. ***Los avances técnicos hacen cada día más difícil perpetrar fraudes con las tarjetas, salvo que se cuente con la colaboración de alguien ligado a alguna de las partes de la operatoria.*** Las técnicas de autorización se van mejorando y la cooperación entre los diversos operadores interesados en el sistema conduce la situación probablemente aún relativo control del fraude y del uso indebido.²⁶

²⁴ *Ibid.*, Pág. 74.

²⁵ *Ibid.*, Pág. 77.

²⁶ *Ibid.*, Pág. 77.

Se han puesto ya en España unas tarjetas que incorporan la fotografía del titular, con lo que se pretende reducir el fraude, contando con la colaboración de los establecimientos comerciales a fin de efectuar las comprobaciones pertinentes. Una de las aplicaciones de estas tarjetas denominadas *Super Smart Cards*, en la que la investigación está centrada actualmente con intensidad e interés de los emisores de las tarjetas, es la grabación en la memoria de las tarjetas de la información suficiente para reconocer la firma del titular u otros datos personales identifique activos tales como las huellas dactilares o la voz.²⁷

La evolución de la tecnología ha sido importantísima en el desarrollo de esta herramienta y lo seguirá siendo en el futuro inmediato, aumentando el número de unidades de tarjetas inteligentes y de muchas variadas formas que la tecnología determinará a través de su desarrollo llegando algún día a sustituir a las monedas de circulación de los diferentes países.

En la evolución histórica de las tarjetas, no podemos dejar de pasar por alto uno de los factores tecnológicos que más ha influido en la evolución mundial de las mismas, nos referimos a **los cajeros automáticos**.

Hasta el inicio de los años 60 las tarjetas de pago, excepto en Estados Unidos, estaban reservadas a una elite de personas de los diferentes países donde circulaban estas. El nacimiento de la informática, en los años 50, permitió en el decenio siguiente la ampliación de las funciones de las tarjetas, dando paso a la tecnología de las máquinas automáticas de pagar (nos referimos a los cajeros automáticos). Estos autómatas capaces de registrar una transacción y dispensar billetes de banco contra la entrega o exhibición de la tarjeta. De esta

²⁷ *Ibid.*, Pág. 77 y 78.

manera surgió la posibilidad de ofrecer el servicio de caja durante las 24 horas.²⁸

La primera generación de cajeros automáticos era muy rudimentaria. Se estropean con mucha frecuencia y que eran objeto de fraudes, pues no disponía de guillotina (que es una parte de los mismos compuesta de metal que produce un blindaje de aparato e interna, con lo que a pesar del vandalismo no se puede acceder al dinero depositado en los mismos). Los cajeros automáticos se instalaban dentro de las agencias bancarias. El primer cajero automático que se instaló en el mundo fue en el Reino Unido en 1967 y operaba mediante una ficha perforada, que habían sido predispuesta con una cantidad fija de dinero y utilizable una vez solamente.²⁹

La segunda generación aparece en 1972. estos cajeros usaban ya las tarjetas plásticas con banda magnética, devolviéndola al usuario, que puede así repetir su utilización con la misma tarjeta. Es entonces cuando se les empieza a llamar propiamente "*cajeros automáticos*". Permitiendo además la retirada de fondos, las funciones de consulta de saldos, operaciones de depósito y transferencia. Los cajeros automáticos se instalan a partir de entonces en el exterior de las oficinas bancarias o, más recientemente, en un recintos a modo de antesala o vestíbulo de las oficinas³⁰

Al principio de los años ochenta gracias al progreso tecnológico apareció una tercera generación de cajeros automáticos. Se beneficia de los últimos progresos de la informática, integran diversos sistemas de seguridad y tienen una fiabilidad excepcional. Los cajeros automáticos se instala ya, además, en

²⁸ *Ibid.*, Pág. 82.

²⁹ *Ibid.*, Pág. 82.

³⁰ *Ibid.*, Pág. 82.

el interior de las empresas, de centros comerciales, estaciones del tren, aeropuertos, etc.³¹

Ha nacido también un nuevo espacio para la instalación de cajeros automáticos, separados de la sucursal bancaria e instalados en plazas y aceras, como si de una cabina telefónica o de un Kiosco de una empresa se tratara. Son los **Kiosco-Cajero** “multimediales” que reciben dicho nombre porque ofrecen infinidad de servicios, no sólo financieros; están preparados para atender demandas relacionadas con el ocio (entradas de espectáculos, por ejemplo). Suponen una inversión equivalente al 10% de lo que cuesta una nueva sucursal y pueden dar el 70 u 80% de los servicios que presta una oficina, con sólo pagar las licencias municipales o permisos necesarios para su establecimiento en un determinado municipio. Además se trata de equipos transportables que puedan realizar funciones de carácter transitorio o estacional.³²

El cajero automático pertenece a la categoría de las máquinas a través de las que se contrata automáticamente o mediante las que **se puede realizar hechos de trascendencia jurídica**, hay tres tipos de estas máquinas: las máquinas de juego, las máquinas expendedoras y las máquinas de prestación de servicios.. El cajero automático comenzó siendo una máquina únicamente expendedora de billetes de dinero efectivo, y tras su evolución ha acabado siendo una máquina de servicios financieros, entre los que se incluye la entrega de dinero efectivo.³³

³¹ *Ibid.*, Pág. 82 y 83.

³² *Ibid.*, Pág. 83.

³³ *Ibid.*, Pág. 84.

La evolución tecnológica de los cajeros automáticos fue la que marcó el despliegue de las tarjetas de débito, ya que los bancos se interesaron por ellas cuando observaron que el ahorro que se producía en sus costes de transformación, por la innecesaria aplicación de personal a trabajos de caja, y la menor inversión en mantenimiento de oficinas justificaba las fuertes inversiones en cajeros automáticos y terminales. Las últimas versiones de cajeros automáticos que los fabricantes ofrecen en algunos casos son verdaderas agencias bancarias automáticas, cuyos servicios varían según los tipos de funciones: desde la distribución rápida de billetes correspondientes al reintegro de una cuenta o confesiones automáticas de crédito, a los más variados multiservicios (consulta de saldo, depósito de cheques o efectivo, cambio del número de identificación personal, impresión rápida de extracto de cuentas u operaciones, solicitud del talonario de cheques, etc.)³⁴

Este nuevo concepto de servicio bancario, permite a los empleados del Banco olvidarse de las funciones de poco valor intelectual, para dedicarse a otras de mayor valor añadido: consejo y complacencia de la clientela, en relación con la diversidad de productos bancarios actuales e incluso ofreciendo otros, para- bancarios, a fin de aprovechar mejor la red de oficinas. A pesar de la gran diversidad de operatoria que los actuales cajeros automáticos pueden llegar a realizar, la mayor parte del volumen de movimientos registrados en los mismos se deben a la retirada de billetes. Hoy día algunos cajeros automáticos incorporan incluso tecnología que permita su utilización por invidentes³⁵ (claro está que esto sucede en los países desarrollados pues en nuestro país este tipo de tecnología aún no ha sido implementada), con mensajes en auriculares para respetar la confidencialidad de la operatoria. Tanto los cajeros automáticos como su teclado están señalados en el texto Braille para su reconocimiento. Por

³⁴ *Ibid.*, Pág. 84.

³⁵ *Ibid.*, Pág. 84 y 85.

otra parte, existen cajeros automáticos accesibles desde el automóvil en varios países de Europa, y se empiezan a colocar por algunas entidades de crédito en España.³⁶ La última novedad de servicio es un cajero automático que lava y plancha los billetes usados que introduce el cliente, eliminando 90 % de los gérmenes que suelen tener los billetes; su uso ha empezado a Japón, donde se fabrican este tipo de cajeros.³⁷

El cajero automático se ha convertido en un complemento indispensable de las oficinas bancarias, pero no en un sustituto. La mayoría de los cajeros automáticos se localizan en las propias oficinas bancarias, para agilizar las operaciones. *Su principal ventaja no reside en sustituir la oficina bancaria sino en reducir el número de personal menos calificado.* La banca electrónica, es decir, la prestación de servicios a través de conexiones electrónicas a distancia, en cierto modo se contrapone a la atención personalizada en la oficina como un modelo de prestación de servicios, aunque en el escenario inmediato y realista que es la mezcla de ambas opciones. Las nuevas tecnologías aplicadas a la banca tienen por objeto servir al cliente de modo más eficaz y directo. El ordenador (computadora) será para el usuario una herramienta esencial para realizar cualquier gestión sin moverse de su domicilio.³⁸

Desde el punto de vista del servicio, hoy día el concepto "*de banco 24 horas*" ha sido superado y la tendencia de las entidades de crédito es la de conseguir la "*banca permanente*" (*Non stop Bank*). Se trata de equiparar las zonas y recintos de autoservicio y los propios cajeros automáticos con una serie de dispositivos de seguridad, de configuración inteligente, para que se autocontrolen y con el objeto de evitar cualquier interrupción del servicio. Se

³⁶ *Ibid.*, Pág. 85.

³⁷ *Ibid.*, Pág. 85.

³⁸ *Ibid.*, Pág. 85 y 86.

pretende que el cajero automático no se hallen nunca "fuera de servicio", para ellos se utilizan sofisticadas comunicaciones entre todos ellos para que desde una central se reciban los correspondientes avisos de avería, falta de efectivo, etc.

Según los últimos datos a nivel mundial se registra que en enero de 1994 había más de 374.000 cajeros automáticos distribuidos en todo el mundo.³⁹

1.1.2 Evolución histórica de las tarjetas a nivel nacional:

Esta herramienta, gracias al gran auge, aceptación y conveniencia para el comercio, no se quedó solo a nivel interno de EE.UU. sino que se extendió a nivel mundial, en un primer momento para facilitar los pagos a nivel internacional de los norteamericanos y después se extiende a los nacionales de cada país, donde ya sea entidades nacionales o compañías emisoras de respaldo mundial emiten dichos documentos. Hoy es muy común la circulación de este dinero plástico en casi todos los países del mundo.

Nuestro país no ha sido la excepción, con el pasar del tiempo y los cambios económicos y tecnológicos a nivel mundial, nace en 1963 la primera tarjeta de crédito, bajo el nombre de: **"Plan Comercial Bancapi"**. El uso de esta tarjeta en nuestro país (al igual que en los orígenes de esta institución) en sus inicios fue selectivo, el servicio solamente se le proporcionaba a clientes con un potencial crediticio alto.⁴⁰ Esta tarjeta permaneció en el mercado sin competir hasta 1977, fecha en que aparece Diners Club, administrada por tarjetas de crédito de El Salvador, con financiamiento de diferentes instituciones

³⁹ *Ibid.*, Pág. 86.

⁴⁰ Calderón Morales, Ana Gladis, *Et al.*, *Op cit.*, Pág 19

de crédito⁴¹. Con la entrada de la Diners Club se emplea en nuestro país el sistema tripartito de emisión de las tarjetas de crédito, que es el que actualmente rige esta institución a nivel mundial.

En 1970 también se introducen el sistema de Tarjetas de compra en nuestro país, siendo la pionera la de Almacenes Simán, dando un avance en el comercio salvadoreño, con esta tarjeta se estimulaba a una selectiva clase de clientes de esta cadena de almacenes que les permitía tener una mayor oportunidad en cuanto a la compra de artículos en ese establecimiento.⁴² En este se utiliza el sistema bilateral de emisión de tarjetas que fue explicado.

En 1984, la tarjeta BANCAPI experimento un cambio radical al lanzar al mercado una tarjeta que sería usada, no solamente por clientes con potencial crediticio alto, sino por personas con relativa capacidad de crédito; luego la banca nacional comienza a ofrecer al público sus servicios adoptando el sistema de tarjetas de crédito bajo el nombre de “*tarjetas de crédito bancarias*”, permitiendo este sistema el financiamiento de tarjetas de uso nacional, adoptando los mismo procedimientos de trabajo, políticas, planes publicitarios y campañas promocionales de las empresas emisoras internacionales.⁴³

Para la década de los noventa nuestro país se beneficia de los avances tecnológicos que a nivel internacional se dan en materia de tarjetas, empleando el uso de los cajeros automáticos por parte de algunas compañías emisoras de tarjetas; de igual forma se da la intervención de los Bancos en la emisión de tarjetas, los cuales presentan al público nacional la Tarjeta de Débito que era un servicio accesorio a las cuentas bancarias de los ahorrantes y que pretendían

⁴¹ *Ibid.*, Pág 19

⁴² *Ibid.*, Pág. 19 y 20

⁴³ *Ibid.*, Pág. 20 y 21.

evitar las grandes filas en los establecimientos bancarios para el retiro de efectivo a través del uso de cajeros automáticos o facilitar las compras en establecimientos que aceptaran la tarjeta como forma de pago por los bienes. Después los Bancos nacionales comenzaron a ofrecer tarjetas de crédito a través de un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente brindando los mismos beneficios que la tarjeta de débito ofrece a sus titulares más la facultad de disponer de una determinada cantidad de dinero, previamente establecida por el banco con el titular, que no necesariamente debe haber depositado el ahorrante en el Banco, pues es un préstamo que este último hace al primero que dispone de él haciendo uso de la tarjeta de crédito.

En la actualidad existe una gran variedad de tarjetas que circulan en el mercado que se emplean para variadas operaciones mercantiles, tales como: *Utilización de servicios de telefonía* (tanto pública como celular) estas son tarjetas **de prepago**; *para comprar de determinados establecimientos comerciales* (que son por ejemplo las tarjetas emitidas por: Simán, Kismet, Superselectos, entre otras) cuyo carácter **es bilateral** pues son emitidas por los suministradores de los bienes o servicios; de **débito y crédito** que son emitidas por los principales bancos a nivel nacional y que permiten una gran gama de transacciones, incluso a nivel internacional algunas de ellas; para obtener efectivo de una manera rápida y eficaz, permitiendo el uso de **cajeros automáticos**; en fin cada día que nueva tecnología llega a nuestro país, se introduce un nuevo rubro donde pueden ser empleadas las tarjetas.

No obstante lo anterior, **¿cómo pueden los tarjetahabientes (consumidores) tener una seguridad jurídica de sus derechos ante estos cambios? ¿ será suficiente la actual ley de protección al consumidor para dar seguridad jurídica a los tarjetahabientes ante estos cambios?** Las

respuestas a estas y otras preguntas es lo que pretendemos lograr con esta tesis.

1.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

1.2.1 Evolución histórica de la defensa del consumidor a nivel internacional:

El siglo XX ha marcado el apogeo del consumidor, en esta centuria se expanden los procesos industriales de producción en masa, diversificando por millares los tipos de productos que se ofertan a los consumidores; así mismo se desarrollan los medios de comunicación masiva, que facilitan en gran medida la difusión de los mensajes publicitarios. De esta manera, las necesidades y problemas que la población tenía para poder acceder en condiciones equitativas y seguras a los bienes y servicios básicos para la consecución de una existencia digna se ha ido ensanchando cada vez en mayor proporción.⁴⁴

Esta es una de las principales motivaciones por la que especialmente se han surgido las organizaciones de consumidores, que datan desde 1929 teniendo como lugar de nacimiento los Estados Unidos, en estas participaban, en un primer momento, las amas de casa, los trabajadores, los profesionales y los técnicos, al igual que los universitarios y otros activistas sociales. Su conceptualización inicial es el ***apoyo al consumidor frente a los excesos del mercado.***⁴⁵

⁴⁴ García Mejía, Silvia Guillermina, *Et al.*, *Op cit.*, Pág 22

⁴⁵ *Ibid.*, Pág. 22 y 23

Estas organizaciones posteriormente se extendieron a Europa y Australia. En 1960 el movimiento se hizo internacional con la creación de la Organización Internacional de Uniones de Consumidores, conocidas por sus siglas en inglés IOCU, que en la actualidad es conocida como: *“Consumers International”*, entidad que en la actualidad agrupa más de 300 organizaciones alrededor de 100 países⁴⁶.

El primer reconocimiento de los derechos de los consumidores por un gobierno, se dio el quince de marzo de 1962, cuando el Presidente de los Estados Unidos John F. Kennedy ante el congreso de su país pronunció lo siguiente: ***“Los consumidores, todos nosotros, representan al grupo económico más importante, y a ellos les conciernen todas, o casi todas, las decisiones económicas, públicas y privadas. Lo que ellos gastan constituye los dos tercios de todos los gastos económicos. Sin embargo, ellos forman el único grupo que no está organizado, y cuyas opiniones casi nunca son tomadas en cuenta”***. Con esto Kennedy proclama que el Estado debía establecer una legislación específica y comprometer su acción hacia cuatro derechos fundamentales de los consumidores:

- a) derecho a la seguridad;
- b) derecho a ser escuchado;
- c) derecho a ser informado; y
- d) derecho a elegir.⁴⁷

Históricamente, el primer reconocimiento, explícito y completo, que emana de una organización política internacional y que pretende conseguir una mejor coordinación, al tiempo que un aumento de las medidas de protección de

⁴⁶ Entre estas organizaciones se encuentra el Centro para la Defensa al Consumidor, CDC, quien es miembro desde 1993

⁴⁷ *Ibid.*, Pág. 26.

los consumidores, es el de la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa. En 1973, esta organización adoptó una **“carta de protección al consumidor”** e invitaba a los gobiernos de los países miembros a actuar en una serie de ámbitos prioritarios. La carta reúne las disposiciones relativas a los derechos de los consumidores en general, a la protección de sus intereses económicos, y el reconocimiento a la educación, información y la representación de los consumidores, como a los modos de reparación por daños ocasionados a los mismos.⁴⁸

La carta de protección al consumidor somete a los países miembros a un principio de codificación de las reglas destinadas a asegurar al consumidor una mínima protección, con el fin de guiarles en la formulación de su política nacional de consumo. La Carta representa la primera manifestación de la toma de conciencia a nivel europeo de la necesidad de adoptar una política activa y común a favor de los consumidores.⁴⁹

Posteriormente, en 1985, la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas declara por consenso las **“Directrices de Naciones Unidas para la Protección del consumidor”** instrumento que constituye la principal referencia como normativa internacional especializada en materia de protección al consumidor, y han jugado un papel importante en el desarrollo de la protección al consumidor, especialmente en países del tercer mundo, lográndose que muchas legislaciones nacionales incorporen los principales postulados de esta normativa en beneficio de una mejor protección jurídica del consumidor.⁵⁰

⁴⁸ *Ibid.*, Pág. 29

⁴⁹ *Ibid.*, Pág. 29 y 30

⁵⁰ *Ibid.*, Pág. 30.

En 1997 El Parlamento Latinoamericano aprobó **“el código marco referencial de defensa del consumidor y del usuario”**, este cuerpo legal contiene aspectos más modernos, a los anteriormente citados, en lo que a protección al consumidor se refiere, pues consagra los principales derechos que deben establecerse a favor del consumidor en los países del área, así como una regulación especial para la **protección contractual y las operaciones de crédito** a favor de los consumidores contra los acreedores.⁵¹

1.2.2 Evolución histórica de la defensa del consumidor a nivel nacional:

A. Historia sobre el establecimiento y vigencia de la Ley de Protección al Consumidor

En El Salvador, fueron los Acuerdos de Paz, los que sentaron las bases para el reconocimiento de los derechos de los consumidores. En efecto, como parte de los acuerdo suscritos, en 1992 se promulgó por primera vez en la historia una **“Ley de Protección al Consumidor”**, la normativa que resultó del análisis y discusión que los diputados de la Asamblea Legislativa hicieron de tres propuestas presentadas previamente, por parte del Centro para la Defensa del Consumidor (CDC), el gobierno de la República y la Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES), respectivamente.⁵²

Estas propuestas fueron estudiadas en el seno de la Comisión de Economía de la Asamblea, quienes con su dictamen favorable lograron que el

⁵¹ *Ibid.* Pág. 31.

⁵² *Ibid.*, Pág. 32 y 33.

19 de junio de ese año el pleno legislativo aprobara por unanimidad la referida normativa.⁵³

“La Ley fue enviada al Presidente de la República, para que fuera sancionada y entrara en vigencia, sin embargo, el 1 de julio de 1992, el mandatario la devolvió a los diputados con trece observaciones, las cuales respondían a presiones hechas por asociaciones empresariales”.⁵⁴

Luego de este relativo impase entre los Órganos Ejecutivos y Legislativo, finalmente la Ley entró en vigencia el 8 de septiembre de 1992.⁵⁵

Después de haber recorrido cierto tiempo de implementación de esta norma jurídica y habida cuenta de los vacíos que la misma adolecía, en noviembre de 1994 el CDC presentó ante la Asamblea Legislativa una propuesta de reformas a la misma, la que fue aprobada por consenso el 29 de junio de 1995 y, siguiendo el proceso de formación de la ley, fueron enviadas al Ejecutivo para su promulgación. Sin embargo, la historia se repite y al igual que en 1992, el presidente de la República, regresa el citado documento con observaciones a la Asamblea. Esta posición presidencial se complemento con toda una campaña de la empresa privada en contra de estas reformas, lo que condujo a que los diputados congelaran este proceso y decidieran archivar el expediente.⁵⁶

No satisfecha con esa decisión política, el CDC presento en diciembre de 1995 la propuesta de una nueva ley de protección al consumidor, acción que días después fue secundada por el órgano ejecutivo de manera que

⁵³ Ibid., Pág. 33

⁵⁴ Ibid., Pág. 33

⁵⁵ Ibid., Pág. 34

⁵⁶ Ibid., Pág. 34

nuevamente la Asamblea tenía entre sus manos dos propuestas, las de reformas a la ley vigente en noviembre de 1994 y el nuevo anteproyecto de ley de defensa al consumidor que se presentó en diciembre de 1995 ambas propuestas fueron dadas por el CDC. Finalmente el 14 de marzo de 1996 se aprobó la actual ley de protección al consumidor, y aunque es una herramienta útil que nos permite defendernos y hacer valer nuestros derechos, no supera los vacíos que motivaron su reforma a la primera versión.⁵⁷

B. Historia del Centro para la Defensa del Consumidor, C.D.C

En mil novecientos ochenta y nueve se creó el Centro de Defensa del Consumidor (CDC), por las manifestaciones realizadas por empleados, obreros y campesinos de distintas organizaciones populares que demandaban desentrañar lo plasmado en la Constitución en lo referente a los Derechos del Consumidor. Este Comité estaba formado por diferentes sectores de la sociedad civil (obreros, empleados, marginales, cooperativistas y sectores del movimiento social de izquierda. A partir de aquí el CDC comienza a trabajar en acciones, aún cuando no se tenía claridad de la magnitud del problema de los derechos del consumidor. Sus principales incursiones públicas que hizo el CDC en 1989 fueron a nivel de control de precios, categoría bastante desacreditada en esos días⁵⁸.

En 1991, se presenta por primera vez la iniciativa de Ley de Control de Precios de los Productos de Consumo Básico, con la cual se pretendía que la

⁵⁷ Ibid., Pág. 34

⁵⁸ GARCÍA, Martínez Ana Delmy. “Incidencia de la Ley de Protección al Consumidor en el cumplimiento del Principio del artículo 101 de la Constitución”. Tesis de la Universidad de El Salvador, Pág. 7.

Asamblea Legislativa fijará los precios a una lista de productos de consumo, lo cual no prosperó.

Posteriormente fue presentada una segunda iniciativa, denominada Ley de Estabilización de Precios de los Productos de Consumo Básico, la cual en su contenido llevaba el germen de lo que sería posteriormente la Ley de Protección al Consumidor⁵⁹. Esta iniciativa de ley tampoco tuvo eco en la Asamblea Legislativa, pero se logró al menos tener la opinión pública, y que la gente conciera que los derechos del consumidor son una categoría existente; en este aspecto el CDC jugó su papel al hacer denuncias públicas de diferentes casos, esto le hizo ganarse la etiqueta de ser un grupo de fachada de los comunistas, colocándose al margen de la ley, no obstante siguió su lucha de reivindicar los derechos del consumidor, reconociendo su regulación constitucional y presionando por el desarrollo del precepto legal.

Cuando la guerra estaba cediendo y se hablaba ya de un cese armado, la Unión Nacional de Trabajadores Salvadoreños (UNTS), el Comité Permanente del Debate Nacional (CPDN) y el Centro para la Defensa del Consumidor (CDC), exigieron la aplicación jurídica de los derechos del consumidor regulados en la Constitución. El CDC renuncia a la política de que mantenía de pedir el control de precios y comienza a desarrollar un papel más dinámico y amplio dentro de la sociedad. Dentro de las nuevas estrategias sobresale la asesoría jurídica que consistía básicamente en recibir denuncias de la población acerca de los abusos cometidos por empresarios y distribuidores, acompañamiento de los denunciantes a las instancias respectivas, con lo cual se pretendía un mejoramiento de la calidad y precio de los productos básicos.

⁵⁹ *Ibid.* Pag. 8

El CDC incursiona además en los medios de comunicación radial, prensa, televisión, logrando una mayor conciencia ciudadana respecto a los derechos del consumidor y ejecuta un control permanente del índice de comportamiento de los precios de algunos productos incluidos en lo que ellos llaman "Canasta Mínima Familiar"⁶⁰. Al principio se hizo con la finalidad de contraponerlo a las estadísticas oficiales engañosas, dadas a conocer por el Ministerio de Economía, donde hace creer que la situación económica a nivel doméstico esta mejor de lo que parece.

La finalización del conflicto bélico y la firma de los Acuerdos de Paz en enero de 1992, fortaleció el tema de los derechos del consumidor, lográndose lo que no fue posible en tantos años.

En el Apartado Económico-Social, del documento de los Acuerdos de Paz plantea que en el término de sesenta días el gobierno debía presentar a la Asamblea Legislativa un proyecto de **Ley de Defensa del Consumidor**, esto implicaría, fortalecer institucionalmente al Ministerio de Economía y el primer paso para la creación de una Procuraduría de Defensa del Consumidor. El espíritu de este Acuerdo era proteger la consumidor de las medidas económicas de ajuste estructural o sea, no se planteó como política económica estatal, sino más bien como instrumento que serviría para mediatizar los efectos de dicho ajuste que ya se hacía sentir a nivel de la economía familiar. El día 16 de marzo de 1992, el CDC presenta a la Asamblea Legislativa su proyecto de Ley de Protección al Consumidor, en los quince días siguientes el gobierno presentó también su proyecto de Ley, que en la práctica contenía la propuesta del Comité de Defensa al Consumidor (CDC), el cual fue aprobado por

⁶⁰ Ibid. Pág. 9.

unanimidad el 19 de junio de 1992, mediante el Decreto Legislativo número 267⁶¹.

La Ley fue enviada al Órgano Ejecutivo para que el Presidente la sancionara y promulgara a fin de que entrara en vigencia; sin embargo el uno de julio de ese mismo año, el Presidente Cristiani la devolvió a la Asamblea Legislativa con trece observaciones, las cuales respondían a presiones hechas por Asociaciones Empresariales como: la Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP), Cámara de Comercio e Industria de El Salvador y el Consejo Nacional de la Publicidad (CNP).

La oposición del sector privado, consideraba que la ley atentaba contra el programa de economía de libre mercado. Ante este hecho, la CDC solicitó a las diferentes fracciones políticas representadas en la Asamblea Legislativa mantener el contenido esencial de la Ley. El 12 de agosto de ese año, los Diputados inician el estudio de las trece observaciones, de las cuales nueve fueron aceptados, siendo publicada la Ley hasta el 31 de agosto de 1992, en el Diario Oficial entrando en vigencia⁶² ocho días después.

El trabajo de la sociedad civil no termina aquí, porque la Ley de Protección al Consumidor, estaba condenada al olvido y a ser una de las tantas leyes aprobadas que nunca se aplicaron y a dejar de lado muchos otros tópicos relacionados con esta protección, como por ejemplo lo concerniente al cobro de los servicios no pactados por el consumidor en los contratos de emisión de las tarjetas de crédito y débito, para lo cual hace falta una ley especial que regule este tipo de abusos por parte de los bancos.

⁶¹ *Ibid* Pág. 9.

⁶² *Ibid*. Pág.10

CAPITULO II

DOCTRINA DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DEBITO, Y DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

2.1 CONCEPTOS BÁSICOS Y DOCTRINAS SOBRE LA INSTITUCIÓN DE LAS TARJETAS

2.1.1 Generalidades:

Para dar inicio al presente capítulo es necesario dar al lector algunas definiciones de lo que es un contrato en general, por lo tanto nos auxiliaremos en el Código Civil Salvadoreño vigente y de lo dicho sobre los contratos por algunos juristas de renombre.

El Art. 1309 C.C. establece que: Contrato es una convención en virtud de la cual una o más personas se obligan para con otra y otras, o recíprocamente, a dar, hacer o no hacer alguna cosa⁶³.

Los ilustres tratadistas Arturo Alessandri y Manuel Somarriva definen al contrato como: El acuerdo de voluntades de dos o más personas destinado a crear obligaciones⁶⁴.

Pacto o convenio entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas. Se dice que

⁶³ Código Civil, Editorial LIS, Edición 1998; este texto es el que servirá en la presente tesis, para su respectivo análisis a la luz del mismo en relación a nuestro problema de investigación, así que en lo sucesivo toda referencia que se haga, por nuestra parte, a este cuerpo legal se refiere al anteriormente citado.

⁶⁴ Alessandri Rodríguez, Arturo Et. Al.: “Curso de Derecho Civil” Tomo IV, Fuentes de las Obligaciones, Edit. Nacimiento, Santiago de Chile, 1974, Pag. 16.

hay contrato cuando dos o más personas se ponen de acuerdo sobre una declaración de voluntad común, destinada a reglar sus derechos. Capitant lo define como un 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, todo lo anterior según Manuel Ossorio⁶⁵.

De lo dicho podemos deducir que un contrato es un acuerdo de voluntades entre dos o más personas que está destinado a producir obligaciones, ya sea para una o para todas las partes que han intervenido en su celebración; por lo que se afirma que el contrato es una de las principales fuentes de las obligaciones después de la ley.

Es menester analizar de manera breve las diferentes clasificaciones de los contratos, pues nos servirán para que el lector comprenda el contrato de emisión de las tarjetas que es objeto de estudio en el siguiente apartado; pero es oportuno hacer notar que solo haremos un análisis de las clasificaciones dentro de las cuales se encuentra enmarcado el contrato de emisión de las tarjetas según la doctrina que hemos tomado como base para el desarrollo del contenido del presente capítulo.

Los contratos se pueden clasificar de la siguiente forma:

- **Atendiendo al número de partes que se obligan**, se dividen en Unilaterales y Bilaterales. Unilateral es aquel contrato en el que una de las partes se obliga para con otra u otras que no contraen obligación alguna. En cambio un contrato es Bilateral cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente.

⁶⁵ Ossorio, Manuel: “*Diccionario de Ciencias Jurídicas y Sociales*”, Edit. Heliasta, 21° Edic., Buenos Aires, 1994, Pag. 232.

- ***En cuanto a su realización por los sujetos***, pueden ser mercantiles o civiles. Un contrato es mercantil cuando se realiza en masa y por empresa al menos por parte de uno solo de los sujetos intervinientes en su realización buscando lucro. Un contrato es civil cuando lo que persiguen los sujetos que los realizan es nada más que provecho y no son realizados en masa ni por empresa.
- ***En cuanto a la utilidad que reportan a los contratantes***, pueden ser gratuitos u onerosos. Los de la primera clase son aquellos que solo tienen por objeto la utilidad de una de las partes, sufriendo la otra el gravamen, es decir, que una de las partes se beneficia de la obligación que contrae la otra sin dar una prestación a cambio a ésta que se obliga, aseguran a una u otra parte alguna ventaja, independientemente de toda prestación de su parte. La gratuidad es una liberalidad o beneficio, se da algo por nada, sin contrapartida. A la segunda clase enunciada pertenecen los contratos que tienen por objeto la utilidad de ambos contratantes, gravándose cada uno en beneficio del otro, es decir, son onerosos cuando las ventajas que procuran a una u otra de las partes no le es concedida sino por una prestación que ella le ha hecho, o que se obliga a hacerle. La onerosidad está dada por la contraprestación que sigue a la prestación, por la ventaja que deviene al sacrificio, sin que sea preciso una relación de equilibrio o equivalencia entre ambos extremos.
- ***Si tienen o no un nombre y una reglamentación legal***, son nominado o típicos, e innominados o atípicos. Un contrato es nominado o típico cuando se le nombre y reglamenta en la ley, pues es esta la que le señala sus efectos y reglas aplicables. Los innominados o atípicos, al contrario que los anteriores, son los que escapan a la previsión del legislador y no tienen nombre ni reglamentación; estos son celebrados

por las partes en virtud del principio de autonomía de la voluntad, pero siempre hechos respetando la ley, el orden público y las buenas costumbres.

- ***A la manera cómo se perfeccionan***, se clasifican en reales, solemnes y consensuales. Es real el contrato que necesita que se haga la tradición de la cosa, que es su objeto, para que se haga perfecto. En cambio, un contrato es solemne cuando está sujeto a la observancia de ciertas formalidades especiales para ser perfecto, de tal suerte, que sin ellos no produce ningún efecto civil. Y para terminar esta clasificación, será consensual aquel contrato en el que no es necesaria la entrega de la cosa o el cumplimiento de ciertas formalidades para que sea perfecto, sino que solo basta con que los sujetos intervinientes en el mismo se pongan de acuerdo en las partes esenciales del mismo, manifestándolo con el solo consentimiento.
- ***A la forma cómo se produce la relación jurídica entre las partes***, los contratos se clasifican en los de libre discusión y los de adhesión. Los primeros son aquellos en que las partes estipulan libremente sus diversas cláusulas. Contrario sucede con los contratos de adhesión pues en estos no existe discusión sobre sus cláusulas pues una de las partes se la impone a la otra, teniendo esta última solo la facultad de aceptarlas si quiere contratar con la otra o rechazarlas no contratando.
- ***Atendiendo a la forma cómo se van produciendo las obligaciones***, son de ejecución instantánea y de tracto sucesivo o ejecución. En los de ejecución instantánea las obligaciones se cumplen en un solo momento, es decir, en un solo acto. Por el contrario, los contratos de tracto sucesivo o de ejecución se van cumpliendo a través de una serie

de actos continuos, que generalmente son prestaciones periódicas que se dan a medida que el tiempo transcurre.

- **Según la forma como existen**, en principales y accesorios. Los contratos principales son aquellos que existen por si mismos sin necesidad de otro contrato. Los accesorios son los que necesitan de otro contrato para existir de tal manera que garantizan o aseguran el cumplimiento de una obligación principal contenida en otro contrato del cual son su consecuencia.

Una vez hechas estas consideraciones podemos pasar a abordar el tema del contrato de emisión de las tarjetas, que es materia del siguiente apartado.

2.1.2 Contrato de emisión de las Tarjetas:

El contrato de emisión de las tarjetas es aquel acuerdo de voluntades que nace entre el emisor y el titular de la tarjeta que tiene por objeto producir derechos y obligaciones entre ambos, y derivados de la relación jurídica contractual a que se da nacimiento una vez aceptados los términos y condiciones impuestos por el emisor al titular de la tarjeta.

El emisor concede al titular la facultad de disfrutar de diversos servicios, principalmente financieros, la mayoría de los cuales se activan o utilizan mediante un instrumento denominado tarjeta de pago. El emisor de la tarjeta atribuye esta facultad al titular a cambio de una o más contraprestaciones que libremente estipulan⁶⁶.

⁶⁶ Barutel Manuat, Carles, op. cit. Pág 303

Este contrato se califica de una manera muy general por la doctrina, a saber:

- Todo contrato de emisión de tarjeta es **mercantil** como lo es el de aceptación de la misma. Una de las partes al menos es comerciante, el emisor; se realiza en masa; y pertenece a una serie orgánica de las actividades económicas de la sociedad, por lo cual resulta un acto de una empresa, el emisor, que se dedica con habitualidad la emisión de tarjetas. Lo que no significa que se dedique a ello con exclusividad. Pero no es únicamente la calificación de un contrato como mercantil por el hecho reunir estas condiciones, especialmente cuando se trata de un acto mixto, pues en el contrato intervienen el emisor, que goza del estatuto de comerciante, y el titular que, en este caso, muchas veces no lo es.
- Es un contrato personal, *intuitu personae*, en el que el emisor tiene en cuenta individualizadamente la persona del cliente, para decidir si contrata o no y la medida del riesgo que adquiere. El emisor puede rehusar contratar si el titular no le merecía suficiente solvencia. Y puede darse la revocación unilateral por parte del emisor en la forma convenida en el contrato.
- Es un **contrato-tipo** que el emisor no negocia sino que contrata en masa. el emisor repite uniformemente una serie de contratos iguales, en los que preestablece unas condiciones generales, que son idénticas para todos los titulares, variando sólo las condiciones particulares de límite de crédito y disposición, clase de tarjeta y servicios accesibles, además de los sistemas de pago disponibles.

- Es un contrato **de adhesión**, en que una de las partes no discute ni esta en situación de discutir las condiciones contractuales, sino que se limita a aceptarlas o a rechazarlas en bloque. Lo decisivo no es la redacción de las condiciones generales, ni que se hallen de un impreso creado por el emisor, sino la utilización de esas cláusulas por el emisor que puede colocar al titular en una situación de desventaja, al no haber podido estudiarlas antes de aceptarlas, ni por tanto introducido cambios más allá de las alternativas que el propio contrato ya prevé.
- Es **consensual**, se perfecciona por la mera prestación del consentimiento, sin perjuicio de la validez de sus cláusulas en cuanto perjudiquen al titular, dependa del complemento determinados requisitos formales, inherentes a la protección del titular.
- Es **bilateral**, con obligaciones recíprocas entre dos o más partes.
- Es un contrato **normativo**, en el sentido de que regula posibles relaciones jurídico económicas entre las partes o con terceros.
- A pesar de que, en algunos casos la emisión de tarjeta pueda resultar gratuita, en general es un contrato **oneroso**, puesto que como contraprestación al servicio que le presta, el titular paga al emisor una serie de comisiones o cánones por la utilización, e intereses si se concede crédito.
- Los contratos de emisión de tarjetas comerciales no prevén el pago de contraprestaciones, comisiones, por el simple servicio salvo que se utilicen en modalidad a crédito, o estén conectados a alguna red interoperativa que les permita utilizar los cajeros automáticos de otros emisores.

- Es un contrato **de ejecución continuada o de tracto sucesivo**, una vez perfeccionado, su complejo entramado de derechos y obligaciones se ejecutan continuamente, generalmente en un plazo de duración indefinido.
- Es también un contrato **atípico**, puesto que no está sujeto regulación legal específica; pero es típico socialmente, al estar muy consolidados sus perfiles por la práctica, e incluso se halla nominado por algunas normas, especialmente del sector financiero.
- Es un contrato **complejo**, porque reúne elementos de diversos contratos típicos (arrendamiento de servicios, comisión mercantil, apertura de crédito, cuenta corriente mercantil y bancaria) sin que pueda considerarse un contrato unido formado por varios contratos, pues tiene una sola causa que es la prestación al titular de servicios financieros diversos.
- Una buena parte de dichos contratos los podemos calificar de **bancarios**, por cuanto crean relaciones jurídicas bancarias, que se encuentran dentro la actividad de una entidad de crédito. Se trata de los contratos en que una entidad financiera aparece como emisor o como adquirente. No será bancario el contrato por el hecho de que el titular tenga domiciliado el pago de las transacciones con tarjeta de una entidad crediticia, si la tarjeta no ha sido emitida por estas entidades, en este caso el contrato de emisión simplemente da lugar, entre otras a unas relaciones jurídicas bancarias.⁶⁷

⁶⁷ Ibid. Pág. 304 a la 306

Una vez que hemos caracterizado el contrato de emisión de las tarjetas, nos encontramos con el problema que la Doctrina para explicarlo trata de encasillarlo en alguno de los contratos típicos que existen actualmente; así tenemos que para la Doctrina Francesa lo fundamenta en el *mandato*, la Doctrina Italiana lo ve como una *comisión mercantil*, y la Doctrina Española, a su vez, lo concibe como un contrato de *préstamo* y también como un contrato de *apertura de crédito*.⁶⁸

No obstante lo anterior consideramos infructuoso tratar de encasillar éste contrato en alguno de los existentes para poder explicarlo, pues el contrato de emisión de las tarjetas es por su naturaleza único y atípico, que ha nacido y desarrollado gracias a los avances tecnológicos, creando una relación *sui generis* entre el emisor y el titular de la tarjeta que solo se puede explicar de una manera general atendiendo al tipo de tarjeta a que da origen el mismo.

A nuestro juicio, aunque se nos tilde de presuntuosos, afirmamos que los Juristas que han escrito sobre esta materia no han analizado con detenimiento (para poder entenderlo mejor) la clasificación de los contratos según la forma como existen, es decir, que los contratos pueden ser principales y accesorios; en el caso del contrato de emisión de las tarjetas consideramos que es un contrato **accesorio** que necesita de un contrato principal para producir efectos, así que los contratos principales a que accede dependen del tipo de tarjeta de que se trate, y serían:

- a) **De Apertura de Crédito:** Cuando la relación jurídica entre el emisor y el titular de la tarjeta busca que este último tenga una disponibilidad de fondos hasta cierto limite fijado por el emisor y cuya relación queda perfecta por la emisión de una *tarjeta de crédito*.

⁶⁸ Ibid, Págs. 306 a la 312

- b) De Cuenta Bancaria:** Cuando la relación jurídica entre el emisor y el titular de la tarjeta busca que este último pueda disponer de los fondos que tiene en la institución bancaria del emisor de una manera sencilla y ágil, que se materializa con la emisión de una *tarjeta de débito*.

Es de la forma anterior como explicamos el contrato de emisión de las tarjetas y las relaciones jurídicas a que da origen, y asimismo su naturaleza jurídica como un contrato atípico y accesorio que necesita de un contrato de apertura de crédito o de un contrato de cuenta bancaria, como contratos principales para nacer a la vida jurídica, dependiendo en cada caso del tipo de tarjeta que se emita.

2.1.3 Perfección del contrato de emisión de las tarjetas:

Antes de analizar lo consignado en este epígrafe es conveniente que presentemos de una manera general los elementos o requisitos que todo contrato debe llenar para que exista a la vida jurídica.

Dichos elementos son los siguientes:

- a) La capacidad de contratar que deben tener las partes intervinientes en el contrato de que se trate;
- b) Un objeto lícito que tiene que ser determinado y cierto para formar la materia de la obligación;
- c) Una causa lícita de obligarse; y
- d) Que exista un consentimiento válido entre los contrayentes, es decir exento de vicios⁶⁹.

⁶⁹ Que son la fuerza, el error y el dolo, que serán estudiados más adelante en el apartado 2.1.4 de este capítulo.

Estos elementos son los más generales que se dan en todo contrato, pues atendiendo a la naturaleza del tipo de contrato que se celebre entre las partes pueden tener requisitos especiales para nacer a la vida jurídica, el ejemplo clásico de lo que acabamos de expresar lo encontramos en el caso de la Hipoteca de un inmueble que debe inscribirse en el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas para que surta efecto.

En que consisten cada uno de los elementos señalados:

a. La capacidad:

Es la aptitud de una persona para adquirir derechos y poderlos ejercer por si misma.⁷⁰

De esta definición se desprende que la capacidad puede ser: *de goce o adquisitiva* y de *ejercicio*⁷¹. La primera consiste en la aptitud que tiene una persona de adquirir derechos, teniendo su titularidad convirtiéndose entonces en un sujeto de derecho. La de *ejercicio* consiste en la aptitud legal de una persona para poder ejercer personalmente sus derechos.

b. Objeto lícito:

Para que un contrato pueda tener existencia legal, es necesario que verse sobre un objeto determinado, es decir, que la cosa o conducta este bien individualizada o consignada con claridad para que sea en ésta donde recaiga la relación jurídica que se dará entre las partes.

⁷⁰ Alessandri Rodríguez, Arturo Et. Al., Pág. 176

⁷¹ Ibid. Pag. 176

Según el Art. 1331 C.C. *“Toda declaración de voluntad debe tener por objeto una o más cosas que se trata de dar, hacer o no hacer”....“el mero uso de la cosa o su tenencia puede ser objeto de la declaración”* de lo estipulado en este Artículo podemos deducir que el Legislador establece que el objeto puede consistir en dar, hacer o no hacer una cosa o tener determinada conducta ante un hecho; de igual forma consigna una distinción que trata de hacer entre los contratos *que sirven de título traslativo de dominio* (cuando en el texto de la disposición se menciona la cosa en si) y aquellos en que se tiene por objeto el *uso o la tenencia de la cosa*.

En conclusión podemos decir que el objeto en un contrato es la prestación o las prestaciones impuestas por las partes, ya sea a sí mismas si el contrato es bilateral o a una de ellas si el contrato es unilateral.

c. Causa lícita:

Es el motivo que determina el por qué han contratado las partes, es decir, la razón esencial que impulsa a los contrayentes a celebrar el contrato pues es determinante de la voluntad de las mismas en el negocio jurídico de que se trate.

La causa es una condición esencial de existencia del contrato sin la cual la voluntad de las partes no sería capaz de producir el efecto que se pretende.

d. Consentimiento:

Es el acuerdo de voluntades de dos o más personas con un objeto lícito.⁷² La doctrina es unánime en afirmar que este es el elemento de mayor

⁷² Ibid. Pág. 76.

importancia en materia de requisitos necesarios para la existencia de los contratos, pues todo lo que se refiera o estipule en un contrato se desprende de la voluntad manifiesta de las partes a través de su consentimiento al obligarse.

Existen autores que consideran que existe un quinto elemento esencial para la perfección de los contratos, el cual es "*las solemnidades*", pero en cuanto a esto seguimos la línea de pensamiento de Alessandri y Somarriva⁷³ que consideran a las mismas como requisitos externos para la validez de los contratos (mientras que los explicados se consideran como requisitos internos) y que van incluidos en el consentimiento ya que los contratos solemnes son aquellos en que no hay manifestación del consentimiento si éste no se expresa en la forma requerida por la ley.

Una vez hechas estas consideraciones generales sobre los elementos de los contratos, podemos proceder a desarrollar lo que es la perfección del contrato de emisión de las tarjetas.

Como hemos señalado, estamos ante un contrato consensual que se perfecciona por la prestación del consentimiento, sin perjuicio de que precise de la incorporación escrita de las condiciones contractuales para que estas produzcan un efecto en el mismo. En nuestra opinión el contrato de tarjeta se perfecciona en el momento en que se suscribe el contrato⁷⁴, y que debería coincidir con aquel en que el titular recibe la tarjeta.

En la mayor parte de los contratos de emisión de tarjeta que hoy se suscriben, la tarjeta y las condiciones contractuales se entrega en el mismo momento de suscribir el contrato, prestando en ese momento ambas partes su

⁷³ Ibid. Pág. 76

⁷⁴ Barutel Manuat, Carles, Op. cit. Pág. 323.

consentimiento al mismo.⁷⁵ Es de hacer notar que por la doctrina mayoritaria **"el contrato entre el emisor y el titular se considerara celebrado una vez que éste haya recibido el instrumento de pago y un ejemplar de las cláusulas por él aceptadas."**⁷⁶ Con esto lo que se busca es la protección del titular, para evitar que produzca efectos perjudiciales al consumidor el uso incontrolado de la tarjeta si no la ha recibido. Es de hacer notar también que esta doctrina considera que: **"no debe enviarse a ningún cliente ningún instrumento de pago - ya sea en forma de tarjeta de plástico o en cualquier otra forma- a no ser que éste lo solicite expresamente; el contrato celebrado entre dicha persona y la emisor que un instrumento de pago no debe ser vinculante hasta que solicitante no haya recibido tal instrumento y conozca las cláusulas contractuales del mismo."**⁷⁷

Estos considerandos de la doctrina, lo que buscan es el garantizar la protección al consumidor o al usuario del servicio, para marcar el momento exacto en que se inicia la responsabilidad del titular sobre la tarjeta, pero lamentamos que en nuestro país no suceda así, ya que primero se firma el contrato y quince días después se entrega la tarjeta al titular; en muchos de los casos sin una copia del contrato suscrito.

Normalmente los pasos para el perfeccionamiento del contrato de emisión de la tarjeta son los siguientes:

1 - Cumplimentación de un formulario de solicitud de adhesión por parte del titular (por lo general en nuestro país este formulario es el contrato de adhesión en si) ;

⁷⁵ Ibid. Pág. 323.

⁷⁶ Ibid. Pág. 323.

⁷⁷ Ibid. Pág. 323 y 324.

2 - Que se remita por correo a la entidad emisora o la sección de ésta que debe autorizar la tarjeta; y

3- La cual contestara acompañando la tarjeta y un ejemplar de las condiciones contractuales.

No puede perfeccionarse hasta este último momento el contrato porque hasta dicha recepción de las condiciones contractuales no puede considerarse prestado el consentimiento por las partes.⁷⁸

A pesar de la mecánica de prestación del consentimiento expresada, el contrato continúa siendo consensual, sólo que el consentimiento por ambas partes no se produce de forma simultánea. Si el titular, como respuesta a su solicitud de tarjeta, recibiera las condiciones contractuales y no la tarjeta, puede considerarse igualmente perfeccionado el contrato de emisión, pero la emisora habría incumplido su obligación principal en el mismo: entregar la tarjeta al titular. El emisor estaría obligado a la entrega de la tarjeta, por tanto esa entrega es ya un acto de ejecución contractual, no de perfección del mismo. Contrariamente si se recibe la tarjeta y no las condiciones contractuales, deberemos estar igualmente a los actos conducentes al expresión de voluntad del titular. Si usa la tarjeta, no hay duda de que queda ligado al contrato, pero no podrán entenderse integradas en el mismo las condiciones generales que puedan perjudicar al consumidor que excedan de las condiciones de contratación habitual, generalmente aceptadas y reconocidas para ese tipo de contratos. Y a esa misma conclusión puede llegarse cuando el emisor remitió

⁷⁸ Ibid. Pág. 324.

las condiciones generales del contrato y no prevé de la forma de probar su recepción por el titular, pues a él incumbe dicha prueba.⁷⁹

Sin embargo lo expresado, es más teórico que práctico ya que en muchos países alrededor del mundo ha sido difícil determinar el perfeccionamiento de este tipo de contratos; esto lo decimos ya que se ha dado que para la colocación de las tarjetas las entidades emisoras han usado y abusado de la estrategia comercial de enviarlas por correo, sin previa solicitud de los futuros titulares. En estos casos se ha discutido en que momento queda perfeccionado el contrato. No se podía presumir prestando el consentimiento por el titular en el momento de recibir la tarjeta en forma espontánea, ni podía indefinidamente considerarse que no había consentido si luego utilizaba la tarjeta. Ello era importante para el inicio de la responsabilidad del titular. Y muy especialmente en los caso de extravío y consiguientemente uso indebido de la tarjeta antes de recibirla el titular. En estos casos se buscó un canal de manifestación de la voluntad conforme del titular, en los derechos y obligaciones del contrato que se le había propuesto por correo. Así, se concluyó que el contrato no se perfecciona hasta que el titular reciba la tarjeta no solicitada⁸⁰ y la use de cualquier forma autorizada. Si el uso se realiza por una persona no autorizada el contrato no se ha perfeccionado, y por tanto no ha comenzado la responsabilidad del titular porque no ha manifestado positiva y externamente su aceptación del contrato, no porque no haya recibido la tarjeta. De lo anteriormente dicho se puede citar la jurisprudencia española en un caso en el que se analiza un supuesto de envío de tarjeta sin previa solicitud del titular, la sentencia de la audiencia provincial de Madrid del 11 de Abril de 1987

⁷⁹ Ibid. Pág. 325.

⁸⁰ En este caso se hace referencia a las emisoras que envían una tarjeta de crédito al titular sin que éste la haya solicitado expresamente a las mismas, cuestión que es muy común en la actualidad pues el objeto de estas emisoras es que el mayor número de población económicamente activa tenga tarjetas de crédito para que puedan lucrarse en el cobro de comisiones y servicios que imponen en ellas.

señala que: *"a la recepción u oferta de la tarjeta, el cliente puede destruirla, firmarla y usarla. solo en este último caso nace su derecho frente instituidor y sus obligaciones frente al banquero..."* de este somero análisis aparece: primero: *que el contrato se perfecciona mediante la mera firma y uso de la tarjeta de crédito.*"⁸¹

Como se puede apreciar la doctrina se encuentra muy adelantada en este punto, en cuanto a la perfección del contrato de emisión de la tarjeta, ya que existen legislaciones a nivel internacional que establecen el momento exacto en el que queda perfecto el consentimiento en éste contrato.

A continuación citaremos algunas de estas legislaciones:

La ley británica de Protección al Crédito al Consumo de 1974 establece, en su sección 66: *"Para que el crédito se considere aceptado por el titular, debe hallarse firmado el contrato por el, o firmado un recibo del mismo, o bien utilizado"*.

La ley danesa de tarjetas de pago señala, en su Art. 14, que: *"no puede emitirse ninguna tarjeta que no haya sido solicitada, pero cuando se solicita y se deniega, el emisor tiene que dar explicación de los motivos, a solicitud del interesado, especialmente sobre si la denegación se debió a los datos personales expresados con la solicitud y al procedimiento de averiguación de la solvencia del solicitante"*.

El Proyecto de Ley Italiano sobre emisión y utilización de tarjetas de débito y de crédito establece, en su Art.2, que el contrato *"se considerará*

⁸¹ Barutel Manuat, Carles, *Op. Cit.*. Pág. 326

*celebrado en el momento en que éste (el titular) utilice la tarjeta por primera vez, y siempre que haya recibido, al menos con tres meses de antelación, un ejemplar de las condiciones de utilización*⁸².

Para concluir este apartado consideramos que en nuestro país no existe una legislación que nos señale, a ciencia cierta, el momento en que el contrato de emisión de tarjetas se perfecciona entre el emisor y el titular de la tarjeta; pero sí de esta investigación se tomarán puntos para dictar una ley al efecto establecemos que la mejor forma de considerar perfecto este contrato sería con la firma del contrato de adhesión que brinda el emisor al titular, teniendo el primero como primera obligación la de **entregar la tarjeta al titular con su correspondiente número de identificación**, entrega que debe de ser personal en la agencia del emisor donde se haya tramitado la tarjeta de que se trate, y el titular tendrá como primera obligación firmarla a presencia del funcionario autorizado a entregarla, de todo lo cual debería de levantarse un acta, ya sea a presencia de un notario o de un funcionario de la emisora autorizado por la oficina que ejerza la vigilancia por parte del Estado⁸³ a efecto de probar la entrega y firma de la tarjeta ante los tribunales en caso de que sea necesario; de esta acta deberán sacarse en triplicado: una para que quede en poder del emisor, otra en poder del titular y otra en poder de la oficina que ejerza la vigilancia del Estado en caso de que se necesite un respaldo en caso de extravió.

Es nuestra consideración al respecto de la perfección del contrato y la manera de como se debería de regular en una legislación especial, con la finalidad de proteger al consumidor contra cualquier tipo de abusos por parte de

⁸² Ibid. Pág. 327

⁸³ La Superintendencia del Sistema Financiero, debería de ser a nuestro juicio.

la compañía emisora de tarjetas en cuanto a la determinación del momento de perfección del contrato.

2.1.4 Vicios Del Consentimiento:

Según la doctrina estos pueden ser:

- ❖ El Error.
- ❖ La Fuerza
- ❖ El dolo.⁸⁴

Pero para los efectos de nuestra investigación nos interesan, de la anterior clasificación, los siguientes:

❖ **Error:**

Que consiste en creer como verdadero lo que es falso o falso lo que es verdadero.

No es lo mismo que la ignorancia, que es no saber o conocer una cosa.

El error puede ser:

a. *De derecho:*

⁸⁴ Trigueros, Guillermo: “*Teoría General de las Obligaciones*” Tomo I, Editorial Delgado, San Salvador, 1984, Pág. 104.

Este no vicia el consentimiento. El error en materia de derecho constituye una presunción de mala fe que no admite prueba en contrario. Esto se confirma con la regla de que *“nadie puede alegar ignorancia de la ley”*⁸⁵

b. *Error de hecho:*

Este a su vez puede ser de dos clases:

1. El que vicia el consentimiento:

a. ***Cuando recae sobre la especie de acto que se ejecuta o contrato que se celebra.*** Es el caso típico en el que si una de las partes entiende compraventa y la otra donación.

b. ***Cuando recae sobre la identidad específica de que se trata:*** esto se puede explicar a través del siguiente ejemplo: si el vendedor entiende vender un camión y el comprador entiende adquirir un automóvil de pasajeros.

c. ***Cuando recae sobre substancia o calidad esencial del objeto sobre que verse el acto o contrato:*** ejemplo de este caso nos encontramos de la siguiente manera: cuando una de las partes entienden comprar una barra de plata y realmente lo que se compra es una barra de otro metal.

De los casos anteriores de los tipos de error de hecho que vicia el consentimiento nos interesa el último, pues en el uso de las tarjetas muchas personas celebraron el contrato de emisión de las mismas en el entendido de la gratuidad en la prestación del servicio.⁸⁶

2. El que no vicia el consentimiento:

⁸⁵ Ibid. Pág. 105.

⁸⁶ En el entendido que en las tarjetas de crédito solo se cobrarían los intereses pactados en el contrato de emisión sin comisiones o recargos extras.

Cuando recae sobre cualquier otra calidad de la cosa, salvo que dicha calidad constituía el principal motivo que determina a una de las partes para contratar y haya sido conocido por la otra. Podemos explicar la primera parte de este principio a través del siguiente ejemplo: si queriendo una Biblia de determinado tamaño, compro por error una de dimensiones distintas; en caso contrario (si la otra parte sabia mis intenciones) habrá error de hecho que vicia el consentimiento.⁸⁷

❖ **Dolo:**

Lo definimos de la siguiente forma: Toda especie de astucia, trampa, maquinación o artificio que se emplea para engañar a otro; o el propósito de dañar a otra persona injustamente. El dolo consiste en la intención positiva de inferir injuria a la persona o propiedad de otra.⁸⁸

La publicidad engañosa realizada por los Bancos para atraer al publico a que tuviera tarjetas, ya sea de crédito o de débito, en la que se ofrecía beneficios no se explico que estos (los beneficios) eran por tiempo limitado y cuál sería el monto por el uso de los servicios al terminar la promoción, cobrándoselos posteriormente de manera arbitraria.

Por tal razón consideramos que ha habido **dolo** en dicha publicidad pues ha dañado a los tarjetahabientes en su patrimonio injustamente.

Lastimosamente en nuestro país existe solamente una disposición que consagra lo que habla de entenderse como “*publicidad engañosa*”⁸⁹ pero dicha disposición se queda corta en lo que se refiere a tarjetas de crédito y débito

⁸⁷ Trigueros, Guillermo Op. Cit. Pág. 105 y 106

⁸⁸ Ibid. Pág. 109

⁸⁹ Artículo 6 Literal f) Ley de Protección al Consumidor

pues según la misma la publicidad engañosa es: *“todo tipo de información o comunicación de carácter comercial en que se utilicen textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, incluso por omisión, puedan inducir a engaños, errores o confusiones al usuario o consumidor”* pero en ella no se presenta de ninguna forma que ésta afecta el patrimonio de los usuarios o la determinación de contratar con las entidades que patrocinan sus productos, en cambio en otros países en los que existen cuerpos normativos que regulan la publicidad si se hace mención a la afectación patrimonial o al error en contratar, tal es el caso de España que en su *Ley General de Publicidad* en su Artículo cuatro nos define publicidad engañosa así: ***“Es engañosa la publicidad que de cualquier manera, incluida su presentación, induce o puede inducir a errores a sus destinatarios, pudiendo afectar a su comportamiento económico....”***... ***Es asimismo engañosa la publicidad que silencie datos fundamentales de los bienes, actividades o servicios cuando dicha omisión induzca a un error de los destinatarios”***. Con una definición como la anterior lo que se busca es eliminar el fraude en materia de publicidad y defender el interés de los consumidores, por lo cual consideramos que en nuestro país, al menos, en materia de tarjetas de crédito y débito debería de regularse lo relativo a la publicidad de dichos instrumentos de pago para evitar posteriores abusos por parte de los Bancos Emisores.

2.1.5 Teoría del Abuso del Derecho:

La responsabilidad delictual o cuasidelictual civil no proviene únicamente de los actos materiales que, cometidos con dolo o culpa, pueden dañar a otro; puede, también, derivar de la *ejecución de un derecho*. Así ocurre cuando esta ejecución es abusiva y causa daño. Por consiguiente, el abuso de un derecho,

que perjudica a otro, es también fuente de responsabilidad delictual o cuasidelictual civil.⁹⁰

El abuso del derecho lo definimos así: *“Es el ejercicio de un derecho cuando sea contrario a las exigencias así como la buena fe o los fines de su reconocimiento o sea será abusivo cuando tenga por fin exclusivo daños a terceros el cual debe ser indemnizado”*.⁹¹

Esta teoría tiende a moralizar el derecho, lo hace más humano pues la ley no puede prevenir todo; las palabras no son siempre apropiadas para explicar todo el pensamiento del legislador y como la malicia no tiene límites, es posible que al amparo de la ley, en nombre de principios legales, se cometan actos torcidos. Es común que muchos actos jurídicos, a simple vista lícitos, tengan propósitos oscuros o torcidos que exista en ellos fraude o inmoralidad por una de las partes que intervienen en el mismo. Esta teoría busca establecer cortapisas al ejercicio inconveniente de las facultades legales y erige a los *jueces en guardianes de la moralidad y corrección pública, y en protectores de las personas que pueden ser víctimas de los manejos del titular del derecho*⁹²; evita el abuso de los más fuertes y va en auxilio de los más débiles en las relaciones civiles y comerciales.

Las leyes reconocen la existencia de derechos subjetivos de los cuales pueden disponer las personas libremente, pero siempre cuidándose de los excesos en el ejercicio de los mismos pues la ley los reconoce por tener los mismos un fin útil y justo.

⁹⁰ Alessandri y Somarriva, Op. Cit. Pag. 927.

⁹¹ <http://www.monografias.com/trabajos/abusodcho/abusodcho.shtml>

⁹² Alessandri y Somarriva, Op. Cit. Pág. 934.

Se afirma que es legítimo usar de un derecho, lo que no es legítimo es abusar de éste ejerciéndolo más allá de los límites de la buena fe.

Es en cumplimiento de ésta teoría que los jueces pueden jugar un papel importante en el control de los actos jurídicos privados que celebran los particulares, con el objeto de mantener la seguridad jurídica y el imperio de la ley, pues deben inclinarse a favor del espíritu de la misma y de la parte afectada por el abuso de un determinado derecho legalmente establecido en los textos legales.

Cabe preguntarnos: ¿Cuándo un juez puede reputar que un derecho se ha ejercido abusivamente? La doctrina piensa que el ejercicio de un derecho debe hacerse dentro de límites establecidos por la ley, pero para determinar estos límites existen dos criterios:

1-. Subjetivos:

Que buscan la intención del sujeto que comete el abuso, y son los siguientes:

a- Se identifica el abuso del derecho por el ejercicio efectuado por su titular con la intención de perjudicar⁹³, pero este criterio es insuficiente porque nunca el titular ejerce su derecho solo con el objeto de perjudicar al otro, sino que persigue un interés propio.

b- El abuso consiste en el ejercicio del derecho con culpa del titular. Este criterio amplía levemente al anterior porque no solo considera abusivo al ejercicio doloso de los derechos, sino también al ejercicio culpable de los

⁹³ expuesta por Josserand

mismos. El titular puede ejercer el derecho de acuerdo a varias direcciones y es responsable cuando produce un daño a un tercero mediante su actuación, siempre que ese daño pudiera haber sido evitado. La culpa sujeta a la gente a la indemnización por los daños causados.

c- El abuso consiste en ejercer el derecho sin interés o utilidad⁹⁴. La ausencia del interés al ejercer un derecho, que causa daño en una persona indica que el titular actúo con intención de provocar ese daño, por lo tanto no puede ser amparado por la ley. Al faltar interés o utilidad en el titular del derecho, su conducta involucra una intención dolosa o culposa.

2- Objetivos:

Que buscan mantener el interés general de la ley, y son:

a- El abuso consiste en el ejercicio contrario al fin económico y social del derecho. Esta posición exagera la función social de los derechos, porque muestra como fin esencial del derecho un destino económico o social, mostrándose contrario al fin individual del mismo.

b- El abuso consiste en un ejercicio contrario al fin de su institución. Este criterio se refiere a que un acto se considera abusivo cuando es contrario al objeto por el cual fue creado el derecho, a su espíritu y finalidad.

⁹⁴ sugerida por Saleilles y mantenida por Bonnecase y Ripert

c-. Abuso como ejercicio del derecho contrario a la moral y a las buenas costumbres⁹⁵.

Pero no obstante, el criterio que tome el juez para determinar si ha existido abuso o no en el ejercicio de un derecho, él debe valorar lo siguiente:

- a-. Intención de daño.
- b-. Que no haya interés.
- c-. Si entre las opciones de ejercer el derecho, se ha elegido las más dañosas para otros.
- d-. Si el perjuicio es anormal o excesivo.
- e-. Si la conducta es contraria a las buenas costumbres.
- f-. Si actúa de manera no razonable.

A través de la publicación en una pagina web⁹⁶ tenemos datos de la jurisprudencia Argentina que sobre este tema ha establecido: ***“El abuso del derecho estaría en el ejercicio anormal del mismo, en la falta de diligencia, en la desviación del fin social y económico, en la falta de intereses legítimos, serios y reales y en el ejercicio de un derecho con mala intención”.***

Vemos como en otras latitudes esta teoría se encuentra en boga y se aplica como un complemento al espíritu de las leyes, así por ejemplo en el derecho argentino se establecen como requisitos para que un derecho sea ejercido abusivamente y sea sancionable los siguientes:

- 1-. Que el ejercicio sea contrario a lo que dice la ley, desde el punto de vista del pensamiento de la sociedad.

⁹⁵ <http://www.monografias.com/trabajos/abusodcho/abusodcho.shtml>

⁹⁶ <http://www.monografias.com/trabajos/abusodcho/abusodcho.shtml>

2-. Que el ejercicio sea contrario con la buena fe entre las partes, la moral y las buenas costumbres.

3-. Que por las desviaciones se haya producido un daño grave, o se produjera en el futuro.

4-. No es necesario demostrar la intención o culpa de la persona que ejercicio el abuso del derecho, sino solamente es suficiente con establecer que se ha transgredido la buena fe, y que la conducta sea desleal y abusiva⁹⁷.

En vista que en nuestra legislación no existe una regulación expresa sobre el abuso del derecho y que la normativa procesal, civil y mercantil, se base en el sistema de la prueba tasada y no en el sistema de la sana critica para la valoración de la prueba no se puede aplicar ésta Teoría, trayendo como consecuencia que los tarjetahabientes no puedan ejercer sus derechos como consumidores ante los Tribunales en el uso de las tarjetas.

A nuestro juicio es necesario darle aplicación a esta teoría en materia de tarjetas de crédito y débito en nuestro país, dando mayores facultades a los jueces de mantener el imperio del derecho y que no se permita que sea ejercido abusivamente, por parte de los bancos emisores de tarjetas, en detrimento del espíritu de las Leyes, Código Civil y de Comercio, que buscan ante todo el mantenimiento del orden público y de las buenas costumbres, entre ellas el que las partes deben cumplir lo convenido en los contratos de *buena fe*.

⁹⁷ Ibid. Recurso web

2.1.5 Sistemas de Emisión de las Tarjetas:

Existen dos grandes modalidades de sistemas de emisión de tarjetas, a saber:

A. SISTEMA BIPARTITO:

En este sistema de emisión intervienen dos partes en la relación jurídica que genera la tarjeta de crédito (solo en ésta se ha utilizado este sistema); estas dos partes son:

- a) Un establecimiento comercial que es el que otorga el crédito y
- b) el tarjetahabiente quien es el beneficiario del mismo.

Este sistema es utilizado solo por almacenes y supermercados a través de las tarjetas que otorgan, como por ejemplo: SIMAN, SUPER SELECTOS, KISMET, SCHWARTS, entre otros.

Esta modalidad de carácter bipartito es simple, pues en este caso quien concede el crédito es el establecimiento comercial, es él quien otorga la línea de crédito al tarjetahabiente el que deberá pagar los productos adquiridos o servicios prestados mediante la tarjeta de crédito en la forma en que ambas partes hayan pactado. El titular de la tarjeta de crédito se encuentra limitado a utilizar sólo en el establecimiento comercial emisor, ya que en ningún otro establecimiento tiene validez.

B. SISTEMA TRIPARTITO:

En este sistema de emisión intervienen tres partes en la relación jurídica de la tarjeta, que puede ser en este caso tanto de crédito como de débito, a saber:

- a) Una entidad emisora que no es otra que aquella que financia la operación y que puede ser un Banco u otra entidad financiera;

- b) Los tarjetahabientes; y
- c) Un establecimiento comercial.

Analicemos con más detalle a las partes intervinientes:

- a) **La entidad emisora:** Cuya función principal es la de otorgar una línea de crédito (si es una tarjeta de crédito) o la disposición de fondos en cuenta bancaria (si es una tarjeta de débito) al tarjetahabiente y con posterioridad, la de realizar los pagos respectivos a los establecimientos comerciales afiliados como consecuencia directa del uso de la tarjeta.
- b) **El tarjetahabiente:** Usuario o titular de la tarjeta de crédito o débito quien es el beneficiario de la tarjeta otorgada por la entidad emisora y quien la utiliza para la adquisición de bienes y servicios en los establecimientos afiliados al sistema y cuyo valor cancela posteriormente o se le descuenta de los fondos en cuenta por la entidad emisoras de acuerdo a lo estipulado en el contrato celebrado entre ellos y al tipo de tarjeta de que se trate.
- c) **El establecimiento afiliado** o proveedor, quien es el comerciantes –sea individual o social- que realiza la venta o prestación de los servicios, que se adquieren a través de la tarjeta de crédito o débito, y aceptados que sean los mismos, son cancelados mediante la presentación de la tarjeta y de la firma de un comprobante de venta por parte del titular de la misma; comprobantes que firmados por los tarjetahabientes son entregados a la emisora contra su pago en efectivo a los comerciantes.

Se deduce que para que opere el sistema tripartito es necesario que intervengan dos contratos diferentes:

- 1) El contrato de emisión de tarjeta que se da entre el Banco emisor y el tarjetahabiente; y

- 2) El contrato de filiación celebrado entre los Bancos y los proveedores, que aunque no es objeto de esta investigación para que se tenga una mejor comprensión del tema diremos que consiste: En que los comerciantes aceptarán las tarjetas emitidas por un Banco determinado (convirtiéndose así en un establecimiento afiliado) cuando sean presentadas por un tarjetahabiente para el pago de bienes o servicios, quien debidamente identificado que sea como titular de la tarjeta y comprobada la existencia de fondos suficientes para el pago deberá firmar un comprobante. Una vez tenidos los comprobantes, el proveedor se los entregará al Banco emisor contra su pago en efectivo por los bienes o servicios que haya brindado al tarjetahabiente.

Todo lo explicado sobre el sistema tripartito lo resumimos en el cuadro⁹⁸ de la pagina siguiente con estas aclaraciones:

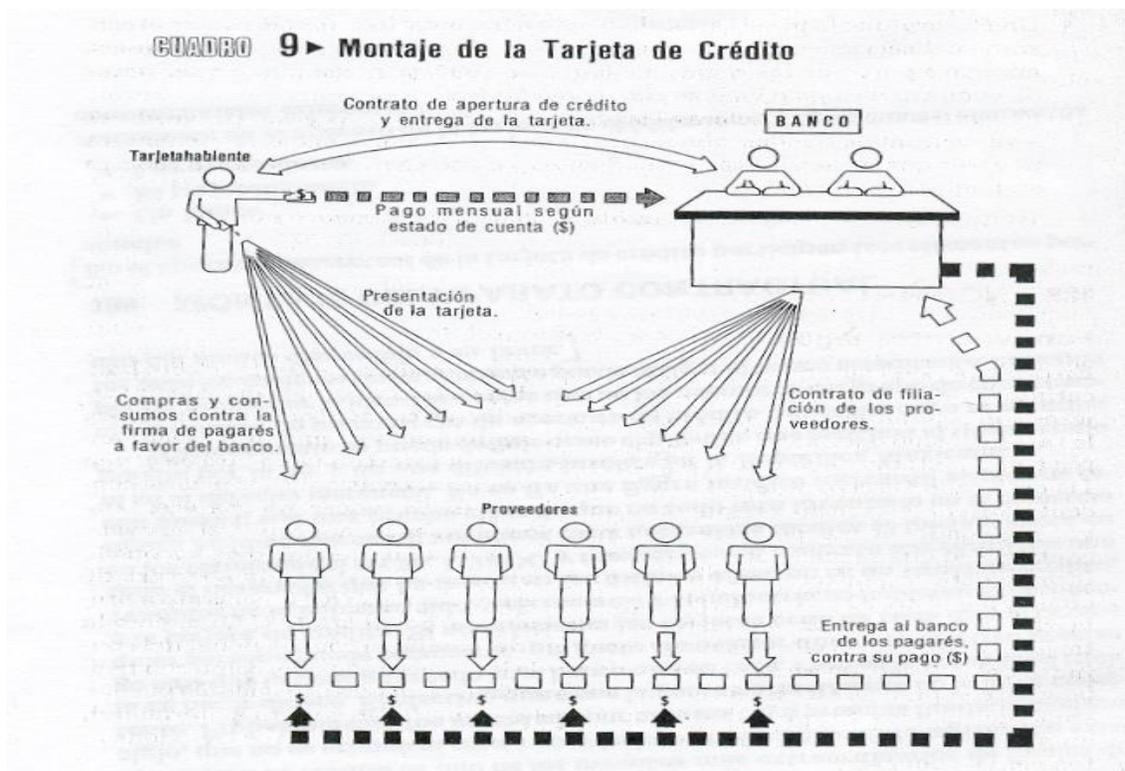
- a) Que en el mismo se considera al contrato de emisión de tarjeta como un contrato de apertura de crédito, considerando que esto es incorrecto pues este contrato (el de emisión de tarjeta) es autónomo y que según el tipo de tarjeta de que se trate es accesorio al de apertura de crédito (tarjeta de crédito) o al de cuenta bancaria (tarjeta de débito);

⁹⁸ Tomado de Dávalos Mejía, Carlos Felipe: “*Derecho Bancario y Contratos de Crédito*”, Edit. Harla, segunda Edición, Tomo II, México, 1992, Pág. 498.

b) Que en el mismo solo se hace mención a la tarjeta de crédito, pero lo podemos acoplar a la tarjeta de débito eliminando en el mismo lo referente:

- 1) Al “*pago mensual según el estado de cuenta*” pues en este tipo de tarjeta no se mandan estados de cuenta sino que se carga el pago a la cuenta bancaria del tarjetahabiente en la institución emisora; y
- 2) Lo consignado en cuanto al contrato de emisión, para lo cual nos remitimos a lo dicho en el literal a) de este párrafo.

Es este sistema el que nos interesa para el objeto de la presente investigación pues es el que se aplica al funcionamiento de las tarjetas de crédito y de débito.



2.2 CONCEPTOS BÁSICOS Y DOCTRINAS SOBRE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

2.2.1 La noción de consumidor:

No es posible entender la problemática que suscita la delimitación de la noción de consumidor, sin vincularla a la evolución experimentada por el movimiento de protección a los consumidores.

Si en un principio, la necesidad de proteger a los consumidores se centra en las personas particulares que adquieren bienes de las grandes empresas, ese planteamiento experimenta sucesivas ampliaciones en cuanto a los sujetos necesitados de protección. Por una parte se reconoce que también precisan defensa quienes contratan servicios, incluyéndose así a los usuarios junto a los consumidores. Se considera, además, que esa necesidad de protección existe no solo contra las grandes empresas o frente a las empresas en general, sino también frente a la administración pública, en la prestación de servicios públicos, o para exigir de ella una actuación que asegure una adecuada calidad de vida.⁹⁹

La ampliación de los mercados, los avances tecnológicos y la influencia cada vez mayor que tienen los medios de comunicación, son entre otras, razones para afirmar que, como regla general, el consumidor individual no está en condiciones de juzgar por sí mismo sobre las bondades de los bienes y servicios; no tiene la posibilidad de influir en el mercado, ni en cuanto a precio ni tampoco en relación a calidades; se ve sometido a una extraordinaria presión por medio de la publicidad, que a nuestro criterio en la mayoría de los casos se enmarca como *publicidad engañosa*, que es regulada en países como España

⁹⁹ García Mejía, Silvia Guillermina, *Et al.*, *Op cit.*, Pág. 51

por una Ley General de Publicidad que da criterios para determinar cuándo una publicidad es engañosa, así el Artículo cinco de dicha ley establece: *“Para determinar si una publicidad es engañosa, se tendrá en cuenta todos sus elementos y principalmente sus indicaciones concernientes a:”*

“1. Las características de los bienes, actividades o servicios, tales como:”

“a) Origen de procedencia geográfica o comercial, naturaleza, composición, destino, finalidad, idoneidad, disponibilidad y novedad.”

“b) Calidad, cantidad, categoría, especificaciones y denominación....”

“2) Precio completo o presupuesto o modo de fijación del mismo”

“3) Condiciones jurídicas y económicas de adquisición, utilización y entrega de los bienes o de la prestación de los servicios.

“4) Motivo de la oferta...”

Se afirma que la publicidad tiende a reducir la capacidad crítica de los consumidores, y es tal la desproporción entre los medios de que dispone el consumidor normal y los que poseen los bancos, que tiene muy reducidas posibilidades de hacer efectivos sus derechos.

En tales condiciones, afectando la situación descrita a la mayor parte de la población, es lógico que se plantee como una necesidad ineludible el llevar a cabo una política global dirigida a lograr una mejor promoción y protección de los derechos de los consumidores. Lo que nació como protección al consumidor, según el tratadista español Alberto Bercovitz, "no es sino una nueva manifestación de la evolución social del Derecho, que obliga a

abandonar el principio de igualdad formal ante la Ley para tratar de proteger a la parte más débil, y al igual que ha sido necesario establecer un Derecho de Trabajo para proteger a los trabajadores, parte más débil de la relación laboral, hoy se considera preciso proteger al consumidor o más exactamente al individuo particular que se encuentra generalmente indefenso frente a las empresas y a los profesionales con que se relaciona.

Bercovitz distingue dos nociones diferentes de consumidores:

- a) Una **noción concreta**, centrada fundamentalmente en quienes adquieren bienes y servicios para un uso privado; y
- b) una **noción abstracta**, que incluye a todos los habitantes de un país en cuanto aspiran a tener una mejor calidad de vida.¹⁰⁰

La noción abstracta del consumidor, como ciudadano consumidor cumple una función distinta a la que se denomina noción concreta. Mientras esta última sirve para atribuir derechos a cada consumidor en concreto, que puede ejercitarlos individualmente, la noción abstracta se utiliza para atribuir derechos a los ciudadanos en general, en su consideración como consumidores, derechos que no son ejercitables en su interés particular, por ningún consumidor individualmente. Esto es lo que ocurre como por ejemplo, en lo relativo al derecho que se reconoce a los consumidores a la educación o con referencia al derecho de información. Podría afirmarse por ello, que la noción abstracta de los consumidores es adecuada no para la atribución de derechos individuales, sino más bien para expresar programas políticos de actuación.

¹⁰⁰ Ibid. Pág. 51.

Para que la atribución de derechos pueda ser ejercitados individualmente ha de utilizarse una noción concreta de consumidor. Decimos una noción concreta, porque no existe ni parece posible la referencia a una única noción de consumidores en sentido concreto desde la perspectiva legal, porque cada disposición legal trata de proteger a los consumidores en un ámbito determinado y lógicamente la noción de consumidor viene determinada por el ámbito de protección que pretende establecerse¹⁰¹.

No existe una noción legal única de consumidor, sino una pluralidad de nociones que sirven para determinar el ámbito de aplicación de las distintas disposiciones legales y que se establecen atendiendo específicamente a la protección que la norma pretende ofrecer.

Así nuestra Ley de Protección al Consumidor en su Art. 6 Lit. “a” establece un concepto de consumidor o usuario, en la cual se entiende por éste: **“A toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice, disfrute, o reciba bienes o servicios de cualquier naturaleza, resultado de una transacción comercial”** de lo cual se desprende que la noción de consumidor contenida en esta ley es la abstracta, debido a que todos somos consumidores, pero no en cuanto realicemos actos concretos como tales, sino simplemente porque tenemos esa faceta en nuestra vida, la de ciudadano como consumidor.

Aún insistiendo que cada ley establece una noción propia de consumidor, en atención al ámbito de protección que pretende establecer, cabe distinguir dos nociones concretas: una que se refiere a **consumidor como cliente** y otra que se refiere al consumidor final¹⁰². Dentro de la noción de consumidor como cliente se incluye a todos aquellos que contratan con un empresario para

¹⁰¹ Ibid., Pág. 53.

¹⁰² Ibid., Pág. 55.

adquirir los bienes o servicios ofrecidos por él, tanto si la adquisición la realiza para atender sus necesidades privadas como para el marco de una actividad empresarial.

En la noción de consumidor como cliente podría incluirse la que ofrece dentro de la doctrina José Bermejo: "cualquier persona que interviene en relaciones jurídicas situado en la posición de demanda en un hipotético y convencional vínculo con el titular de la oferta."

Más restringida es la noción de consumidor final caracterizado básicamente como la persona que adquiere bienes y servicios para su uso privado, incluyéndose dentro de ésta un uso familiar y doméstico.

La definición más extendida es la atiende al uso privado familiar y doméstico como finalidad de la operación realizada por una persona, siendo ese uso el que permite calificarla como consumidor.

Para nuestra investigación consideramos la noción concreta de consumidor y la de consumidor como cliente como adecuada al objeto de la misma por las razones expresadas al definir cada una de estas. Por eso la ley especial que se dicte a efecto de regular las relaciones en materia de tarjetas debe tomar dichas nociones para brindar una protección efectiva a los titulares de estas. De igual forma expresamos que las palabras consumidor, tarjetahabiente, titular de la tarjeta y acreditado se utilizarán como sinónimas en la presente investigación en lo sucesivo.

2.2.2 Derechos y obligaciones del consumidor:

Estos derechos y obligaciones nacieron con la aprobación unánime de las Directrices de la Organización de las Naciones Unidas para la protección al consumidor en 1985.

Con base al texto de las Directrices indicadas en el párrafo anterior los derechos de los consumidores son los siguientes:

- 1) Derecho a la satisfacción de las necesidades básicas y el acceso a los servicios básicos.
- 2) Derecho a ser protegido contra productos y servicios que resulten dañinos para la salud o peligrosos para la vida.
- 3) Derecho a recibir **información** completa y verdadera sobre los productos y servicios. Esta información debe ser veraz, oportuna y adecuada.
- 4) Derecho a tener la posibilidad de elegir entre diversos productos y servicios con la seguridad de una calidad satisfactoria.
- 5) Derecho a que las opiniones e intereses de los consumidores sean tomados en cuenta por las economías nacionales
- 6) Derecho a recibir una indemnización o reparación ante reclamos justos
- 7) Derecho a adquirir los conocimientos necesarios para ser consumidores informados

Las obligaciones de los consumidores son las siguientes:

- a) Tener siempre una conciencia crítica ante la calidad, precio y otras características del producto o servicio adquirido.
- b) Defender y reclamar por cualquier injusticia en la obtención de un producto o servicio.
- c) Deber de estar consciente de los efectos que pueden provocar los actos de consumo.

- d) Interesarse por participar en grupos y asociaciones para la defensa de los consumidores.
- e) Las personas deben cumplir con los compromisos adquiridos en todas las relaciones de consumo.

2.2.3 Protección del consumidor en el derecho mercantil:

La protección del consumidor ha llegado a alcanzar en los últimos tiempos una notoria importancia debido a la necesidad de que el consumidor sea protegido, es consecuencia del reconocimiento de que existe una gran masa de personas que al realizar las operaciones normales de la vida diaria referidas principalmente a la adquisición de bienes y servicios no están en condiciones de conseguir por sí solas una protección a los abusos que realizan las empresas o los bancos.

El prototipo del consumidor necesitado de protección, es la persona que individualmente no está en condiciones de hacer valer sus justas exigencias, sobre los productos o servicios que adquiere y que carece de los medios necesarios para enfrentarse con las empresas con las que contrata.¹⁰³

Las razones que explican esta situación son evidentes: la ampliación de los mercados, los avances de la técnica, la importancia que cobra la organización empresarial, la influencia cada vez mayor del medio de comunicación social que permite la realización de eficaces campañas publicitarias; el hecho es que en la actualidad como regla general el consumidor individual no tiene ninguna posibilidad de defender sus intereses, debido a que no tiene la posibilidad de influir en el mercado, ni en cuanto al precio ni en cuanto a calidades, se ve sometido a una extraordinaria presión por medio de la

¹⁰³ Ibid., Pág. 60

publicidad que tiende a reducir su capacidad crítica, y es tal la desproporción de los medios de que dispone el consumidor normal y los que poseen las empresas cuyos productos o servicios adquieren, que a penas tiene ninguna posibilidad efectiva de hacer respetar sus derechos.¹⁰⁴

En tales condiciones, afectando la situación descrita a la mayoría de la población, es lógico que se plantee una actuación sistemática tendiente a la protección de los consumidores.

El tema de protección a los consumidores es ajeno al derecho mercantil tradicional. Es más, dado los orígenes históricos del desarrollo de esta rama del ordenamiento jurídico la preocupación de proteger al consumidor no podía ser tomada en consideración¹⁰⁵.

En efecto, el derecho mercantil aparece en la edad media vinculado al tráfico interlocal, constituido fundamentalmente por los usos surgidos en la actividad mercantil, y se aplicaba en un principio a los comerciantes en relación con las operaciones propias de su actividad profesional regulaba las relaciones entre comerciantes. Es claro por consiguiente, que para este derecho mercantil racional no tiene ningún sentido la protección del consumidor, por la razón fundamental que la relación con los consumidores estaban excluidas del ámbito de aplicación de las normas mercantiles. Es más, el derecho mercantil medieval, vinculado al incipiente espíritu capitalista de los comerciantes, nace en contraposición no sólo el derecho feudal y el derecho común, sino también el derecho de los mercados locales, que era regidamente reglamentista precisamente para proteger a los consumidores¹⁰⁶.

¹⁰⁴ Ibid., Pág. 61

¹⁰⁵ Ibid., Pág. 62

¹⁰⁶ Ibid., Pág. 63

Si los Art. 1105 y 1118 del Código de Comercio que establecen lo relativo a la apertura de crédito, regulando este tipo de operación se defiende de alguna manera los Derechos del consumidor, pero ello es debido no tanto a la preocupación de proteger a estos sino con el propósito de favorecer la seguridad del tráfico comercial pues este Código no tiene por objeto defender al consumidor ya que como lo establece su Art. 1, lo que regula son las relaciones de los comerciantes, los actos de comercio y las cosas mercantiles; es por esa razón que se creo la Ley de Protección al Consumidor para que con ella se salvaguarde el interés de los consumidores estableciendo normas que los protejan del fraude o abuso dentro del mercado, pero de manera parcial en lo relativo a las operaciones de crédito ya que solo se regulan algunas situaciones en las que los consumidores pueden verse involucrados¹⁰⁷.

Por lo tanto podemos afirmar que los cuerpos normativos existentes hasta la fecha no son suficientes para regular la amplia gama de abusos que en materia de tarjetas de crédito y débito realizan los Bancos.

¹⁰⁷ CDC. “Ley de Protección al Consumidor explicada y su Reglamento”, CDC, Primera Edición, 1997, El Salvador, Pag. 5

CAPITULO III

ANÁLISIS DE LA LEGISLACIÓN ACTUAL EN RELACION A LAS TARJETAS Y A LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

El presente capítulo estará dividido en dos partes:

- I. En la primera haremos un análisis de la legislación salvadoreña actual que tiene en relación con las tarjetas de crédito y debito; así como la referente a la defensa del consumidor la cual se analizará artículo por artículo copiando con una letra diferente el texto de las disposiciones relacionadas con el tema y colando una explicación a continuación de la misma del por qué la consideramos pertinente en relación con nuestro tema.
- II. En la segunda parte de este capítulo analizaremos de forma comparada la legislación interna de otros países que se refieren a las tarjetas de crédito y débito, pero la forma de analizar ésta será de una manera diferente a la legislación nacional, pues se hará solo en base a los temas que nos interesa resaltar de la misma (de la legislación internacional) en esta investigación.

3.1 ANÁLISIS DE LA LEGISLACIÓN SALVADOREÑA:

3.1.1 Constitución de la República:

La finalidad de la Constitución de la República es hacer valer y velar por los derechos de las personas y sus obligaciones, fomentar una sociedad organizada en la consecución de la justicia, implementar una base de normas ó disposiciones para la seguridad jurídica, junto con la organización de un Estado soberano para un bien común; haciendo valer los fundamentos de la convivencia humana, el respeto a la dignidad de la persona y la construcción de una sociedad más justa.

“Art. 1.- El Salvador reconoce a la persona humana como el origen y el fin de la actividad del Estado, que está organizado para la consecución de la justicia, de la seguridad jurídica y del bien común.

Asimismo reconoce como persona humana a todo ser humano desde el instante de la concepción.

En consecuencia, es obligación del Estado asegurar a los habitantes de la República, el goce de la libertad, la salud, la cultura, el bienestar económico y la justicia social.”

En este artículo se establece que El Salvador reconoce a la persona humana como el origen y fin de la actividad del Estado con lo cual se establece la obligación de este de proteger a toda aquella persona que es vulnerable en una relación jurídica, en este caso, el consumidor, ya que se enfrenta al poder de la banca nacional y a sus arbitrariedades con el objeto de garantizar a los primeros la justicia, la seguridad jurídica y el bien común.

Así mismo, es obligación del Estado garantizar el bienestar económico a los habitantes de la República; en consecuencia la Asamblea Legislativa, con base en los artículos 121 y 131 ordinal quinto de la Constitución, es el ente encargado de decretar las leyes secundarias que van a regir en nuestro país. Por consiguiente en cumplimiento al mandato del artículo 133 ordinal primero debe dictar un marco jurídico que regule las relaciones entre los tarjetahabientes y las entidades emisoras que intervienen en el funcionamiento de las tarjetas, pues en la actualidad dichas relaciones no se encuentran normadas explícitamente en un cuerpo normativo especial, sino de manera dispersa y bajo la discrecionalidad de la persona que la aplica o la interpreta dejando a los habitantes de la República sin ninguna seguridad jurídica que proteja los intereses del consumidor en materia de tarjetas de crédito y débito.

“Art. 8.- Nadie está obligado a hacer lo que la ley no manda ni a privarse de lo que ella no prohíbe.”

Se consagra el principio de legalidad positivo el cual establece que lo que no está prohibido está tácitamente permitido¹⁰⁸, el cual sería el medio jurídico en el cual se basan los bancos emisores de tarjetas para establecer cobros, recargos, comisiones e intereses no estipulados al tarjetahabiente, impuestos al libre arbitrio de cada compañía sin que nadie pueda oponerse o acudir a alguna instancia que los proteja en sus derechos como consumidores.

“Art. 23.- 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.”

Se establece la autonomía contractual o principio de libertad de contratación, pero esta autonomía contractual se ve sujeta a las normas del Código Civil y del Código de Comercio por ser de carácter general. **A nuestro juicio este artículo da pauta para que se emita una ley reguladora especial relativa a las tarjetas de crédito y débito que establezca todo lo relacionado a los términos y condiciones de los contratos**, especialmente lo relativo al cobro de los servicios y determine claramente las obligaciones, tasas e intereses que el banco, como emisor de estas tarjetas, debe cobrar al tarjetahabiente para darle una seguridad jurídica por estar plasmado claramente en una ley, con la finalidad de evitar arbitrariedades y posibles atropellos a los derechos de los agentes que intervienen en la relación jurídica de prestación de servicios crediticios.

“Art. 101.- 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.”

¹⁰⁸ Proyecto N° 14: “Tarjetas de Crédito, Estudio de Antecedentes”, Solicitado por la Comisión de Defensa y AD-HOC de Investigaciones Financieras, Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, Diciembre de 2001, Pág. 1.

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.”

Se prescribe que con la finalidad de promover el desarrollo económico y social, entre otras actividades, el Estado defenderá el interés de los consumidores, ya que por primera vez¹⁰⁹ en la historia de nuestra legislación una constitución reconoce a estos como sujetos de derechos y obligaciones.

Entiéndase por justicia social *“la corriente doctrinal y práctica encaminada a proteger a las personas económicamente débiles, elevando su nivel de vida y de cultura, prescribiendo aquellos privilegios de las clases económicamente fuertes que originan inadmisibles desigualdades sociales”*¹¹⁰

Lo cual es un avance importante en la normativa protectora de los derechos humanos de los consumidores, en tanto establece con claridad la filosofía estatal de proteger al consumidor en dirección a la promoción de un mejoramiento en las condiciones de vida de la población, lo que se traduce en el acceso a los bienes y servicios básicos y la protección ante los diferentes abusos y arbitrariedades que puedan darse.

A pesar de lo dispuesto en la carta magna en relación al tema objeto de esta investigación, no posee el suficiente alcance y contenido, lo cierto es que se establece algunos principios constitucionales que ofrecen interesantes

¹⁰⁹ Esta afirmación la hacemos con base que en el inciso primero del Art. 101 de nuestra constitución carece de antecedente normativo según la edición de la constitución hecha por la Comisión Coordinadora del Sector Justicia de la Unidad Técnica Ejecutiva –UTE- titulado *“Constitución de la Republica de El Salvador, 1983 con sus Reformas”*, 4º Edic., San Salvador, 1999, Pág. 73.

¹¹⁰ Ossorio, Manuel: *“Diccionario de Ciencias “ 21º Edic., Edit Heliasta, Buenos Aires, 1994, Pág. 547.*

posibilidades de que la temática pueda obtener mucho mas desarrollo en el futuro.

A nuestro juicio, por el estudio realizado para esta investigación es imperativo promulgar una ley que regule las relaciones jurídicas que se dan entre los Bancos emisores y los tarjetahabientes.

3.1.2 Código de Comercio:

“Art. 1105.- Por la apertura de crédito, el acreditante se obliga a poner una suma de dinero a disposición del acreditado, o a contraer por cuenta de éste una obligación, para que él mismo haga uso del crédito concedido en la forma convenida, obligándose a su vez el acreditado a restituir al acreditante las sumas de que disponga, o el importe de la obligación que contrajo, y a pagarle los intereses, gastos y comisiones que se hubieren estipulado.”

La disposición antes transcrita da la definición de lo que se entiende por contrato de apertura de crédito que es parte del mecanismo de emisión de las tarjetas de crédito; pero a su vez estipula que los intereses, gastos y comisiones deben estar claramente estipulados en los contratos y convenidos previamente entre las partes para que pueda ser válido y perfecto, es decir, previamente consentido entre los contratantes.

Entendiendo por acreditante a la persona jurídica (Banco) que emite las tarjetas de crédito y acreditado al obligado al pago de la Tarjeta, más conocido como Tarjetahabiente; establecido entonces el vínculo entre los dos sujetos, ha de señalarse que se hace de manera muy vaga, no especificándose como deben de hacerse los cobros y formas de establecimiento de los intereses.

“Art. 1106.- El importe del crédito no comprende los intereses, comisiones y gastos que se obligue a cubrir el acreditado.”

“Art. 1109.- El acreditado, salvo pacto en contrario, deberá pagar la comisión fijada, aunque no disponga del crédito.

Los intereses se causarán sobre las cantidades de que disponga el acreditado y sobre las pagadas por su cuenta, desde la fecha de retiro hasta la de reembolso.”

Se establece que debe previamente el interesado obligarse a cubrir los intereses, comisiones y gastos que establezca el Banco previo a cancelar el monto del crédito, estipulándose, según el tenor literal del artículo, que ha de establecerse previamente las tasas de interés, aún cuando en la realidad no es así, pues los Bancos no las consignan en los contratos de emisión.

En el Código de Comercio solo está contemplado de manera genérica lo relacionado con el contrato apertura de crédito y no se encuentra reguladas las cláusulas de los contratos que emiten los bancos relativas a la prestación de servicios dejando al arbitrio de estos este tópico; asimismo es de hacer notar que lo relativo a las tarjetas de débito no hay nada que se regule en este cuerpo legal en cuanto al cobro por manejo o por uso de cajeros automáticos o la utilización de la red del POS, dejando en evidencia lo vulnerable que es el usuario por no poder defenderse y por no existir en la ley una regulación de estos servicios con lo que ocasiona un detrimento al patrimonio de los usuarios.

3.1.3 Ley de Protección al Consumidor:

A principios de los años noventa existía una inseguridad jurídica para los consumidores por la ausencia de normas que reconocieran sus derechos y establecieran mecanismos de protección¹¹¹.

¹¹¹ Centro para la Defensa del Consumidor, *“Ley de Protección al Consumidor, explicada y su Reglamento”*, El Salvador, 1997, Pág. 3.

En consecuencia la ley se elaboró para darle cumplimiento al mandato constitucional que establece el artículo 101 que es obligación del Estado: La defensa de los intereses de los consumidores.

El objeto de esta ley es salvaguardar los derechos de los consumidores, estableciendo normas que los protejan del fraude o abuso dentro del mercado.

“Art. 3. Son actos jurídicos regulados por esta ley, aquellos en que las partes intervinientes tengan el carácter de proveedor y consumidor, repercutiendo tales actos sobre cualquier clase de bienes y servicios.”

Este artículo se puede aplicar por interpretación analógica a la relación que existe entre el Banco y los tarjetahabientes, pues en dicha relación el primero tendría el papel de proveedor de los servicios y el segundo el de consumidor de los mismos, más al no estar especificado podría evadirse y no hacerse valer en pro de la seguridad del tarjetahabiente.

“Art. 5. Con el objeto de que el ministerio pueda ejercer acciones tendientes a proteger en forma efectiva el interés de los consumidores propiciando a la vez la sana competencia en el mercado, tendrá las siguientes facultades:

a) Fijar y modificar los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo y de los servicios en casos de emergencia nacional, siempre que se trate de productos esenciales.”

La anterior disposición prescribe las facultades del Ministerio de Economía, sin establecer una acción específica para proteger en forma efectiva al tarjetahabiente del sistema de bancos en contra de aquellos servicios que no obstante no fueron pactados han sido cobrados por estos al consumidor, con lo cual hay una indefensión a estos por no estar claramente atribuida esta facultad específica a la dirección de protección del consumidor, aún cuando estos

servicios no tengan la calidad de esenciales es necesario que se ejerza un control en la prestación de los mismos por un ente Estatal.

“Art. 6.- Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

a) CONSUMIDOR O USUARIO: Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice, disfrute, o reciba bienes o servicios de cualquier naturaleza, resultado de una transacción comercial;

b) PROVEEDOR: Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, distribución, comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores, como resultado de una transacción comercial;”...

“e) CONTRATO DE ADHESION: Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el usuario o consumidor pueda discutir o modificar sustancialmente su contenido;

f) PUBLICIDAD ENGAÑOSA: Todo tipo de información o comunicación de carácter comercial en que se utilicen textos, diálogos, sonidos, imágenes, o descripciones que directa o indirectamente, incluso por omisión, pueda inducir a engaños, errores o confusiones al usuario o consumidor;”...

El artículo transcrito establece las definiciones generales que se usan en lo sucesivo de la ley, para las cuales no hacemos los mayores comentarios por considerarlas acertadas, lo que si criticamos es que en materia de publicidad engañosa la Ley de Protección al Consumidor se queda corta a diferencia de otras legislaciones a nivel internacional que establecen parámetros sobre lo que se determinará como publicidad engañosa,¹¹² y no obstante esto, nuestra legislación para poder determinar que se ha hecho dicha publicidad obliga a la Dirección General de Protección al Consumidor a esperar el dictamen que

¹¹² En este punto remitimos al lector a lo dispuesto en el capítulo II

sobre la misma dará el Consejo Nacional de Publicidad¹¹³, según el Art. 17 de la Ley en comento, en el cual se determinará si se han incluido datos falsos que puedan inducir al engaño en cuando a lo ofrecido en la misma lo cual nos parece demasiado burocrático y dilatorio para la defensa de cualquier derecho que se le lesione a los consumidores.

“Art. 7. El consumidor dispondrá esencialmente de los siguientes derechos:...

...b) A ser debidamente informado de las condiciones de los productos o servicios que adquiriera o reciba...”

Se establece el derecho de ser debidamente informado de las condiciones de los productos y servicios que adquiriera o reciba, por lo cual para el objeto de nuestra investigación de no hacerlo los bancos estarían dando una publicidad engañosa, entendida esta como la omisión que puede inducir a engaños, errores o confusiones al usuario o consumidor por no establecer claramente a éste en el momento de contratar, toda la información necesaria que debe saber como la tasa del cobro por los servicios que le banco presta.

En el mismo sentido la publicidad también se encuentra regulada en algunos artículos del Código de Comercio, a saber: El Art. 970 establece que la oferta al publico en cualquier forma de publicidad obliga al comerciante que la hace a que cumpla lo expresado en aquella; asimismo el Art. 971 obliga al que por anuncios u ofrecimientos hechos al público, cuando estos últimos contraten con él a cumplir lo prometido en dicha publicidad y en todo caso según el Art.

¹¹³ Este Consejo esta integrado por un representante de cada uno de los medios de comunicación social y de un representante de cada una de las agencias de publicidad de nuestro país, y es el que determina, en caso de denuncia de un consumidor, si ha habido publicidad engañosa que lo induzca a contratar con el proveedor que la ha realizado.

978 del mismo cuerpo normativo la duda se aplicará en beneficio de la parte que no preparó el contrato de adhesión, es decir los tarjetahabientes.

“Art. 16...” En el caso de los contratos de adhesión presentados en formularios impresos, mediante cualquier procedimiento, deberán ser redactados en términos claros y en idioma castellano, con caracteres fácilmente legibles a simple vista...”

No obstante, de existir este artículo en la práctica los contratos de adhesión y de prestación de servicios, la letra de estos es demasiado pequeña y esto se debe a que no existe un número determinado de carácter y de color de la letra pues oficialmente por una ley o ya sea a través de la Superintendencia del Sistema Financiero en un instructivo, no se han dado parámetros para esto; además los bancos tratan de reducir costos de impresión de los contratos emitiéndolos en una sola hoja con letra muy pequeña¹¹⁴.

A la hora de celebrar el contrato, no dan tiempo para que el consumidor pueda leerlo por completo, así como la persona del banco no explica los efectos del contrato al tarjetahabiente, firmando este muchas veces, sin la claridad de lo que está pactando y habiendo muchas veces en estos contratos, cláusulas que contienen renunciaciones a derechos o cláusulas abusivas que ningún ente estatal fiscaliza para el control de la legalidad de los mismos.

“Art. 25. Queda especialmente prohibido a todo comerciante:

- a) Obligar al consumidor a firmar en blanco, facturas, pagarés, letras de cambio o cualquier otro documento de obligación; y,***
- b) Efectuar cargos directos a cuentas de bienes o servicios que no hayan sido previamente aceptados.***

¹¹⁴ Según entrevista realizada al Licenciado Mauricio Pérez, funcionario del Departamento Jurídico de la Superintendencia del Sistema Financiero.

En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el comerciante, como señal de aceptación del consumidor de un bien o servicio.

Cuando se formalicen instrumentos de obligación, en los cuales se utilicen letras de cambio o cualquier otro documento de obligación como una facilidad para el pago que deba efectuar el consumidor, deberá hacerse constar así en el instrumento principal.

Esta prohibición esta establecida a todo comerciante, siendo por interpretación extensiva aplicable a todos los bancos, y en ningún caso el silencio del tarjetahabiente puede ser interpretado por el banco como señal de aceptación de un servicio. El problema en esta disposición es práctico pues la forma de cómo probar esto es muy difícil, por no decir imposible, ya que el banco es el que maneja toda la información relacionada con el contrato o expresa que es culpa del consumidor por no leer todo el contrato.

Además realmente siempre se hace firmar a los usuarios del sistema de tarjetas de crédito títulos valores en blanco para garantizar la obligación de pago del crédito y no se consigna en los contratos correspondientes que se han firmado dichos documentos, por lo cual los Bancos han hecho caso omiso de esta disposición.

3.1.4 Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor:

“Art. 21.- Cualquiera que fuere la naturaleza del contrato pactado entre proveedor y consumidor, sus cláusulas o estipulaciones contractuales no tendrán ningún valor, siempre y cuando concurren las circunstancias siguientes:...”

“...Todo contrato de adhesión presentado en formulario impreso, mediante cualquier procedimiento, para ser firmado por el consumidor, deberá estar redactado en términos claros y en idioma castellano; con caracteres fácilmente legibles a simple vista. Este en ningún caso podrá

contener remisiones a textos o documentos que no se faciliten al consumidor, previa o simultáneamente a la celebración del contrato.

Para efectos de lo dispuesto en el inciso anterior, la Dirección al constatar la violación a los derechos de los consumidores, podrá ordenar el retiro inmediato de los formularios que contengan dichas estipulaciones.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de aplicar las sanciones correspondientes.”

Ha de considerarse que hasta la fecha en nuestro país esto es letra muerta, ya que no ha existido ningún retiro de los formularios del contrato de adhesión o del contrato de prestación de servicios de los bancos que tiene relación con las tarjetas de crédito y de débito; y tampoco se ha hecho del conocimiento de la población que se hayan aplicado las sanciones correspondientes a los Bancos.

“Art. 25.- Para los efectos del artículo anterior, se deberá proporcionar al público la siguiente información:...”

”...b) La identificación del bien o servicio promocionado u ofertado y la explicación sobre el incentivo que se ofrece;

c) El plazo de duración de la promoción u oferta. Si no se indica el plazo, se entenderá que será por uno indefinido;...”

Se prescribe lo referido a las promociones u ofertas especiales, que es importante ya que en un primer momento la tarjeta de débito se presentó como un servicio adicional que los bancos le daban a los usuarios de las cuentas de ahorro de forma gratuita con el fin de que estos pudieran acceder a su dinero depositado en una cuenta evitando la pérdida de tiempo por las colas en los bancos, así como otorgaba el beneficio que se puede sacar dinero a toda hora y todo el día. Ahora en vista de la gran cantidad de tarjetas de débito emitidas

por los bancos que son un millón¹¹⁵, y que cada mes las transacciones hechas con las tarjetas representan 1.4 millones de Dólares¹¹⁶, en junio del año 2002 se publico que se cobraría por esas transacciones que fueron pactadas como gratuitas por los titulares de las tarjetas con los Bancos emisores de las mismas, violando de esta forma los derechos de los consumidores.

“Art. 29.- En los casos de ofertas de servicios, éstas deberán establecerse en forma clara, de tal manera que el consumidor no tenga duda en cuanto a la calidad, cantidad, precio y tiempo de entrega, las cuales deberán fijarse en el contrato o en la carta de oferta de servicios, la que a su vez deberá estar debidamente sellada y firmada por el oferente.”

Este es complemento del Art. 25 Lit b y c, y establece un importante punto a destacar: Se debe fijar en forma clara los términos y condiciones en los cobros por el uso de las tarjetas de tal manera que el consumidor no tenga duda alguna de los servicios establecidos en el contrato, cosa que nunca ha sido estipulada en estos documentos con lo que se puede afirmar que los bancos cometen ilegalidades y arbitrariedades que no son sancionadas por las instituciones relacionadas con la defensa del consumidor, debido a las presiones de la ANEP y su deseo de dejar sin efecto a su conveniencia esta clase de artículos porque atentan con la mal llamada libertad de empresa y las autorregulaciones del mercado, según ABANSA¹¹⁷.

Con lo establecido se ve claramente que la ley de protección al consumidor y su reglamento no son efectivas para regular lo relativo a la defensa de los consumidores por servicios no pactado.

¹¹⁵ Según el Artículo escrito por Irma Cantizzano: *“Modificar leyes ya existentes”*, publicada en Diario El Mundo, Lunes uno de julio de 2002

¹¹⁶ Según la investigación de la Asociación de Emisores de Tarjetas de Crédito, ASETA, publicada en El Diario de Hoy, el miércoles 6 de noviembre de 2002.

¹¹⁷ Según declaraciones del Diputado Jorge Villacorta, en la entrevista Al Día del canal doce transmitida el veintidós de agosto de 2002

3.1.5 Ley de Bancos:

Tipos de Operaciones

“Art. 51.- Los bancos podrán efectuar las siguientes operaciones en moneda nacional o extranjera:...”

“...c) Recibir depósitos de ahorro;...”

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

Establece los tipos de operaciones que realizan los bancos; pero es de hacer notar que en ningún momento regula específicamente lo relacionado a la emisión de tarjetas de débito no existiendo ninguna disposición que prohíba su emisión, con base al Art. 8 de la Constitución ésta se permite, en consecuencia habría que regularse específicamente la figura de la tarjeta de débito, desde su emisión y uso hasta su cancelación, de igual manera para el caso de las tarjetas de crédito.

“Art. 55.- Cada banco deberá elaborar normas que regulen todo lo concerniente a las características, modalidades y condiciones en que podrán constituirse los depósitos a la vista, los depósitos a plazo, los depósitos en cuentas de ahorro, los contratos de capitalización, y emitirse los bonos, cédulas hipotecarias u otros títulosvalores.

Dichas normas deberán ser aprobadas por el Banco Central, en lo referente a la transferencia o negociabilidad y al plazo, sin perjuicio en lo contemplado en el literal "L" del artículo siguiente.

Estas normas serán divulgadas al público en lo concerniente a plazos, tasas de interés, capitalización de intereses, recargos, comisiones y otras condiciones que impliquen beneficios o costos significativos para los usuarios. Los bancos publicarán tal información en dos diarios de circulación nacional, por lo menos tres veces al año y estarán a la entera disposición de los usuarios en sus oficinas de atención al público.”

Establece la libertad material, que debido al modelo neoliberal¹¹⁸ imperante en nuestro país, que tienen los bancos de establecer unilateralmente lo relacionado a recargos, comisiones y otras condiciones que impliquen beneficios o cobros significativos para los usuarios y solo establece la obligación de publicarlo en dos diarios de circulación nacional (tal como lo prescribe también el Art. 486 C.Com.) aunque se establece en el Código de Comercio que deben ser pactados previamente por las partes, lo que ocasiona las arbitrariedades y abusos de estas entidades emisoras, el Art. 50 literal A, establece que el Banco Central de Reserva puede prohibir o limitar tales pagos cuando las circunstancias lo justifiquen; pero que en la práctica el Banco Central de Reserva y la Superintendencia del Sistema Financiero no hace nada por regular este tipo de comisiones y cuando se le pide opinión al respecto de crear una ley que regule lo relativo a ello, expresa que una normativa traería conflicto con las que ya existen y habría dificultades para su aplicación.¹¹⁹

“Términos de Referencia Aplicables

Art. 56.- Para la elaboración de las normas a que se refiere el artículo precedente, los bancos tomarán en cuenta:...”

...l) Que los bancos podrán celebrar operaciones y prestar servicios con el público mediante el uso de equipos y sistemas automatizados, estableciendo en los contratos respectivos las bases para determinar las operaciones y servicios cuya prestación se pacte; los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso; y los medios por los que se hagan

¹¹⁸ “Escuela de pensamiento económico liderada por Milton Friedman, que defiende la libertad de contratación, la reducción del sector público y la liberalización de los precios” según el Diccionario Enciclopédico Océano Uno Color, Edit. Océano, España, 1997, Pág. 1123.

¹¹⁹ Según declaraciones del Lic. Luis Armando Montenegro, superintendente del sistema financiero que se publicaron en el artículo escrito por Irma Cantizzano: ***“Modificar leyes ya existentes”***, publicada en Diario El Mundo, Lunes uno de julio de 2002

constar la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios de que se trate.

El uso de los medios de identificación que se establezca conforme a lo previsto en este literal, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que los que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio; cuando estas operaciones se realicen mediante contratos de adhesión, los modelos de dichos contratos deberán ser previamente depositados en la Superintendencia quien podrá, mediante decisión fundamentada, en un plazo no mayor a treinta días a partir de la fecha del depósito del modelo, requerir los cambios necesarios, cuando contengan cláusulas que se opongan a la legislación o cuando se consideren violatorios a los derechos del cliente. En todo caso el Banco estará obligado a explicar al cliente las implicaciones del contrato, previo a su suscripción....”

Lo anterior demuestra que lo que sucede en la práctica es muy distinto a lo que establece la teoría pues los funcionarios competentes de los Bancos no se toman el tiempo para explicar a sus clientes las cláusulas de estos contratos, ni antes ni después de su suscripción; en cuanto a los sustitutivos de la firma autógrafa vemos que se hace referencia en éste caso a los cajeros automáticos y POS¹²⁰ (que son lo pequeños aparatos sobre los que se deslizan las tarjetas para marcar la compra que se ha hecho en algún establecimiento afiliado y cargar al tarjetahabiente el precio de la compra) lo que en la práctica posee aplicación en cuanto al uso de las tarjetas de crédito y débito.

3.1.6 Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero:

“Art. 2.- La Superintendencia tendrá como finalidad principal vigilar el cumplimiento de las disposiciones aplicables a las Instituciones sujetas a su control y el corresponderá la fiscalización

¹²⁰ Estas son la siglas de la frase en ingles: “Point Of Sale” que en español se traduce en “Punto de Venta”

del Banco Central, de los Bancos Comerciales....” “... y en general, de las demás entidades que en el futuro señalen las leyes.”

La Superintendencia del Sistema Financiero deberá velar por la primacía del interés social sobre el interés privado pues debe darle cumplimiento al Art. 102 de la Constitución que prescribe: “Que se garantiza la libertad económica en lo que no se oponga al interés social”, debiendo regular el establecimiento de las tasas de interés, comisiones y recargos por servicios que establecen los Bancos para la defensa de los derechos de los consumidores, en el uso y manejo de las tarjetas de crédito y débito.

3.1.7 Tratados Internacionales:

Se investigó en las páginas web: Del Instituto internacional para la unificación del derecho privado (UNIDROIT),¹²¹ y Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI)¹²² si existían tratados o convenciones internacionales referentes al régimen de las tarjetas de crédito y débito, pero no se encontró ninguno referente a este tópico por lo cual no se puede brindar al lector un análisis de los mismos por no existir a la fecha un documento internacional que establezca un marco jurídico internacional referente a las tarjetas.

3.2 ANÁLISIS DE LA LEGISLACIÓN EXTRANJERA:

3.2.1 Normas de los Organismos Internacionales que se vinculan al tema:

A. Directrices para la protección al consumidor de la Organización de las Naciones Unidas:

¹²¹ <http://www.unidroit.org/spanish/presentation/main.htm>

¹²² <http://www.uncitral.org/sp-index.htm>

La Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó por consenso estas directrices el nueve de abril de mil novecientos ochenta y cinco.

Las directrices proporcionan a los gobiernos, particularmente de los países en desarrollo, un marco para la elaboración y fortalecimiento de la legislación y las políticas de protección del consumidor.

Del texto de estas directrices nos interesa resaltar para el objeto de nuestra investigación los siguientes temas:

I. La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores:

Se establece que las políticas de los gobiernos deben hacer posible que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos; de igual manera en estas políticas se debe buscar la protección efectiva contra las practicas que puedan perjudicar los intereses económicos de los consumidores.

Cada gobierno de los Estados Partes de la Organización de las Naciones Unidas tiene que intensificar sus esfuerzos para impedir el empleo de prácticas que perjudiquen los intereses económicos de los consumidores, garantizando que todas las personas jurídicas o naturales que participan en la provisión de bienes o servicios cumplan las leyes y las normas obligatorias vigentes.

Para hacer efectivo el postulado anterior las directrices ordenan que se debe dar aliento a las organizaciones de consumidores para que vigilen las prácticas perjudiciales que se estén llevando a cabo por los comerciantes o prestadores de servicios.

Los gobiernos deben mantener políticas que especifiquen las responsabilidades de los prestadores de servicios con la finalidad de que se

cumplan las condiciones normales pactadas para la prestación de los servicios; velando siempre porque los consumidores no sean sujetos de abusos contractuales por el uso de contratos uniformes (de adhesión) que favorezcan a una de las partes (el prestador de los servicios) para lo cual se deberá consignar en los mismos los derechos fundamentales de que serán titulares los consumidores

Debe proporcionarse a los consumidores la información necesaria de los derechos y obligaciones contraídas al momento de la celebración del contrato, especificando la cuantía de las comisiones y recargos por los servicios prestados para que puedan tomar decisiones bien fundadas e independientes, pues de no ser así se estaría abusando de su confianza y viciando, con dolo, el consentimiento dado para la prestación de algún servicio que por la falta de información no supo exactamente en que consistía o fue engañado en cuanto a los términos y condiciones del mismo.

II. Sobre las normas para la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo:

Los gobiernos de los Estados partes de la Organización de las Naciones Unidas se comprometen a formular y aplicar normas de seguridad y calidad de los bienes y servicios, y dar a tales normas la publicidad necesaria para que sea de conocimiento general de toda la población.

Podemos afirmar que gracias al anterior postulado es que en nuestro país se encuentra vigente la Ley de Protección al Consumidor, pero a ésta no se le ha dado la publicidad necesaria para que sea de conocimiento general de toda la población, y es a raíz de eso que en la actualidad aún se siguen dando abusos en la prestación de servicios pues las personas se encuentran desinformadas en cuanto a sus derechos en materia comercial.

III. Las medidas que permiten a los consumidores obtener compensación:

Los gobiernos deben establecer y mantener medidas jurídicas o administrativas para permitir que los consumidores, o en su caso las organizaciones competentes en materia de defensa a los consumidores que existan en el Estado de que se trate, obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles. Al establecerse tales procedimientos deben tenerse especialmente en cuenta las necesidades de los consumidores de bajo ingresos.

De igual manera se debe alentar a todas las instituciones emisoras de tarjetas a solucionar controversias con los consumidores en forma justa, rápida y exenta de formalidades.

Todos los Estados están comprometidos a facilitar a los consumidores información sobre los procedimientos vigentes y de otra índole para obtener compensación y solucionar controversias.

IV. Los programas de educación e información:

Los programas de educación e información deben tener por objetivo capacitar a los consumidores para que sepan discernir, hacer elecciones bien fundadas de bienes o servicios y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones.

La educación del consumidor debe llegar, si se puede y procede, a formar parte integrante del programa básico del sistema educativo, de preferencia como componente de asignaturas existentes. Estos programas deben de informar a los consumidores en cuanto a la legislación pertinente de defensa al consumidor, la forma de obtener compensación y sobre cuales son

los organismos u organizaciones de protección al consumidor que existen en el país de que se trate.

Se debe alentar u organizar profesionales educadores en los medios de comunicación de masas y consejeros del consumidor, para que estos puedan participar en los programas de información y educación al consumidor que los Estados establezcan.

Para concluir este literal podemos afirmar que estas directrices de naciones unidas para la protección de consumidor son vinculantes para el Estado de El Salvador, por ser miembro de la Organización de las Naciones Unidas, por lo cual debería de acatarlas dándole cumplimiento a su texto en las diferentes áreas del comercio, especialmente en materia de tarjetas de crédito y débito que se encuentra enmarcadas dentro de los servicios que pueden ser brindados por empresas, es decir Bancos en nuestro caso.

B. Proyecto de Ley Marco sobre Defensa del Consumidor:

Este proyecto de Ley Marco sobre Defensa del Consumidor es dado por el Parlamento Latinoamericano para que sea reproducido en la Legislación interna de cada Estado miembro del mismo. Nuestro país es miembro del Parlamento Latinoamericano¹²³ por lo cual hay que afirmar que este texto de una u otro forma tiene cierta vinculación para nuestro país y se debería de tomar del mismo, para la promulgación de una ley especial reguladora de las tarjetas de crédito y débito para la defensa del consumidor en el uso y tenencia

¹²³ La pagina web oficial de dicho parlamento, en su sección miembros, a través de un grafico de toda Latinoamérica nos permite activar un botón electrónico sobre el dibujo de nuestro país y nos da datos al respecto del mismo. <http://www.parlatino.org.br/>

de estas herramientas, los temas que a continuación puntualizaremos del mismo:

I. Información y publicidad:

Es obligación de todo proveedor de bienes o servicios entregar al consumidor o usuario información veraz, suficiente, clara y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de modo tal que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable. El proveedor de bienes muebles o de servicios estará obligado a entregar al consumidor o usuario, factura o comprobante que documente el negocio realizado, así como los términos en que el prestador de los servicios se obliga a garantizar los servicios brindados.

II. Sobre la regulación de la publicidad:

La ley marco nos da ciertas definiciones de los tipos de publicidad que pueden perjudicar a los consumidores, así:

PUBLICIDAD FALSA: cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario, cuyo contenido sea totalmente contrario a la verdad.

PUBLICIDAD ENGAÑOSA: cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario, total o parcialmente falsa, o que de cualquier otro modo, incluso por omisión, sea capaz de inducir a error, engaño o confusión al consumidor o usuario, respecto a la naturaleza, características, calidad, cantidad, propiedades, origen, precio y cualquier otro dato sobre el bien o servicio ofrecido.

PUBLICIDAD ABUSIVA: cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario que tenga un carácter discriminatorio

de cualquier naturaleza, capaz de, entre otros, incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños, infringir valores sociales y culturales o inducir al consumidor o usuario a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para su salud o seguridad. La carga de la prueba de la veracidad y corrección de la información o comunicación publicitaria, corresponderá al anunciante. Quedan prohibidas todas las formas de publicidad falsa, engañosa y abusiva, por incidir directamente sobre la libertad de elección y afectar los intereses y derechos de los consumidores y usuarios.

La oferta, promoción y publicidad falsas o engañosas de productos, actividades o servicios, serán perseguidas y sancionadas; en especial cuando recaiga sobre los beneficios o implicaciones del uso del bien o de la contratación del servicio.

III. Sobre la oferta de bienes y servicios:

Toda información o publicidad, suficientemente precisa, transmitida por cualquier forma o medio de comunicación con relación a productos o servicios ofrecidos o presentados, obliga al anunciante y aquéllos que la utilizan, y será considerada parte integrante del contrato que resulte ser celebrado. La oferta y presentación de bienes y servicios deberán contener información correcta, clara, precisa y ostensible.

IV. Sobre la protección contractual:

Todo contrato de adhesión o contrato tipo, presentado en formularios, en serie o mediante cualquier otro procedimiento similar, deberá ser redactado en el o los idiomas oficiales del respectivo Estado y con caracteres legibles a

simple vista, para una persona de visión normal. El contrato en cuestión deberá estar redactado en términos claros y comprensibles para el consumidor o usuario y no podrá contener remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor o usuario previa o simultáneamente a la celebración del contrato. De todo contrato celebrado entre proveedores y consumidores deberá darse copia a las partes.

Cuando en un contrato de adhesión escrito con determinado tamaño de caracteres existiesen, además, textos escritos con caracteres de tamaño considerablemente pequeño, éstos serán anulables y se entenderán como no escritos.

Las cláusulas de los contratos serán interpretadas del modo más favorable al consumidor. Y son nulas de pleno derecho y no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones contractuales que permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de otras condiciones del contrato.

V. Sobre las operaciones de crédito:

En los casos en que se efectúen compraventas de productos o prestaciones de servicios que incluyan el otorgamiento de créditos al consumidor o usuario, el proveedor de los respectivos bienes o servicios estará obligado a informar previamente, en forma clara y precisa:

- El precio de contado del bien o servicio en cuestión;
- El monto de los intereses, la tasa a que serán calculados y el método de cálculo que se aplicará; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales;
- El número de pagos a efectuar y su periodicidad;

- La suma total a pagar por el referido bien o servicio; y,
- Los derechos y obligaciones de cada una de las partes, en caso de incumplimiento.

En la cobranza de créditos, el consumidor o usuario no deberá ser expuesto al ridículo o al menoscabo, ni a cualquier tipo de coacción ilícita o amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, consorte, ascendientes o descendientes.

3.2.2 Derecho Comparado:

En el estudio de la Legislación comparada, nos apoyaremos en parte de la investigación solicitada por la Comisión de Defensa y AD-HOC de Investigaciones Financieras, de la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, titulada: *“Tarjetas de Crédito, Estudio de Antecedentes”*, en Diciembre de 2001; es decir, que no será una reproducción textual e íntegra del mismo sino solo del contenido de los artículos en él citados de la Legislación extranjera adecuándola a los temas que nos interesa resaltar para este estudio y que se desprenden del contenido de los mismos ahí contenidos.

Del análisis de este estudio de antecedentes antes mencionado, afirmamos que a nivel internacional solo:

- a) La Ley 25065 de la República de Argentina es la que regula gran cantidad de aspectos sobre las tarjetas;
- b) no obstante esto también se encuentran otros ordenamientos jurídicos como: El Reglamento 6070 de Puerto Rico y El Reglamento de Tarjetas de crédito de Perú;
- c) así como una gran cantidad de normativas, circulares e instructivos sobre el tema (de las tarjetas de crédito y débito) emitidos en Colombia por la

Superintendencia Bancaria y en Chile la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Así que cuando nos refiramos en lo sucesivo de este apartado a un país determinado se debe de entender que nos referimos a la legislación antes enunciada, a excepción de los dos últimos casos, pues nos limitaremos a denominarlas con el termino genérico de “Normativas”, de Chile o Colombia según el caso, tal como se usa en el Estudio de antecedentes de la Asamblea Legislativa debido a que es muy grande el número de documentos que las contienen y por eso no se especifican claramente en el estudio de la Comisión de Defensa y AD-HOC de Investigaciones Financieras cada uno de esos documentos que las contienen.

Los temas importantes a destacar de las Legislaciones extranjeras, para el objeto de nuestra tesis son los siguientes:

I. Definiciones generales sobre las Tarjetas:

En la legislación Argentina (Ley 25065)¹²⁴ encontramos las siguientes definiciones:

- **Emisor:** Es la entidad financiera, comercial o bancaria que emita tarjetas de crédito o haga efectivo su pago.
- **Titular de Tarjeta de Crédito:** Aquel que está habilitado para el uso de la tarjeta de crédito y quien se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados personalmente o por los autorizados por el mismo.
- **Usuario, Titular adicional o Beneficiario de extensiones:** Aquel que está autorizado por el titular para realizar operaciones con tarjeta de

¹²⁴ Art. 2 de dicha ley Lit. a), b), c), e) y f)

crédito, a quien el emisor entrega un instrumento de idénticas características que al titular.

- **Tarjeta de débito:** Aquella que las instituciones bancarias entregan a sus clientes al efectuar compras o locaciones, para que los importes de las mismas sean debitados directamente de una cuenta de ahorro o corriente bancaria del titular.
- **Tarjeta de crédito:** Se denomina genéricamente tarjeta de crédito al instrumento material de identificación del usuario, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, emergente de una relación contractual previa entre el titular y el emisor.
- **Proveedor o Comercio Adherido:** Aquel que en virtud del contrato celebrado con el emisor, proporciona bienes, obras o servicios al usuario aceptando percibir el importe mediante el sistema de tarjeta de crédito.

En Puerto Rico, el Reglamento 6070 nos establece que:

- **Emisor:** Significa el vendedor o institución financiera que emite una o varias tarjetas de crédito a favor de una persona que la haya solicitado, o que emite una tarjeta de crédito en renovación o sustitución de una tarjeta previamente emitida.
- **Periodo de Facturación:** Significa el intervalo de tiempo o número de días para el cual se expide un estado de cuenta mensual.

En la Normativa de Colombia se establece que se entiende por ***promoción comercial mediante incentivos*** todo ofrecimiento transitorio que directa o indirectamente realicen las entidades vigiladas, en forma gratuita como un estímulo adicional a la tasa de interés y/o al costo del servicio, cualquiera que sea la forma o denominación que adopte.

II. Sobre la forma de operación del servicio de las tarjetas:

En Argentina, el Art. 1 de la Ley 25065 nos establece que el Sistema de tarjeta de crédito es el conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales cuya finalidad es:

- Posibilitar al usuario para que efectúe operaciones de compra o locación de bienes o servicios u obras, obtener préstamos y anticipos de dinero del sistema, en los comercios e instituciones adheridos.
- Diferir para el titular responsable el pago o las devoluciones a fecha pactada o financiarlo conforme alguna de las modalidades establecidas en el contrato.
- Abonar a los proveedores de bienes o servicios los consumos del usuario en los términos pactados

En Perú, los Art. 6 y 7 del Reglamento de tarjetas de crédito establecen respectivamente que:

Los financiamientos que otorgan las empresas bancaria y financieras mediante tarjeta de crédito deberán ser amortizadas por lo menos con una frecuencia mensual y por monto no menor a un doceavo del saldo deudor mensual correspondiente a cada tarjeta de crédito.

Cuando no se haya acordado montos de financiamiento para el pago de los consumos y demás obligaciones de la tarjeta de crédito, éste deberá efectuarse totalmente, al término de cada periodo de liquidación. En estos casos, las empresas bancarias y financieras podrán cobrar intereses compensatorios por los importes pagados al establecimiento afiliado, desde la

fecha de tales pagos, hasta la fecha de liquidación en que se reembolsan los consumos.

- II.a) *En cuanto a la obligación de enviar al titular un estado de cuenta al Titular de las tarjeta:*

El Reglamento de Perú nos establece¹²⁵: “Las empresas bancarias y financieras remitirán mensualmente a sus clientes titulares o usuarios de tarjetas de crédito, un estado de cuenta con el detalle de cargos y abonos efectuados en cada periodo de liquidación, el monto del pago correspondiente, así como el saldo al final del mismo.”

La Normativa Colombiana establece que: En la expedición de los extractos o estados de cuenta que las entidades de crédito entreguen a sus clientes con ocasión de la celebración de operaciones activas o pasivas se indicará la tasa efectiva cobrada o pagada durante el período cubierto, donde se encuentren comprendidos, para el caso de los préstamos, la totalidad de los costos financieros a cargo del deudor, cualquiera que sea su denominación, vinculados o relacionados con su otorgamiento. En los extractos que contengan la información sobre el movimiento de cuentas de ahorro deberá indicarse cuando menos una vez al año cuál es la periodicidad y forma de liquidación de los intereses; la misma información se incorporará al extracto si se ha presentado modificación respecto de la que contenía el último extracto enviado, señalando la que en ese momento se esté aplicando.

¹²⁵ Art. 9

La ley Argentina establece¹²⁶ de una forma más completa que las anteriores la forma y contenido del Estado de cuenta, el cual en esa legislación se denomina: “*Resumen mensual*”, veamos:

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

El contenido del resumen deberá contener obligatoriamente:

- ❖ Identificación del emisor, de la entidad bancaria, comercial o financiera que opere en su nombre.
- ❖ Identificación del titular y los titulares adicionales, adherentes, usuarios o autorizados por el titular.
- ❖ Fecha de cierre contable del resumen actual y del cierre posterior.
- ❖ Fecha en que realizó cada operación.
- ❖ Número de identificación de la constancia con que se instrumentó la operación.
- ❖ Identificación del proveedor.
- ❖ Importe de cada operación
- ❖ Fecha de vencimiento del pago actual, anterior y posterior.
- ❖ Limite de compra otorgado al titular o a sus autorizados adicionales.
- ❖ Monto hasta el cual el emisor otorga crédito.
- ❖ Tasa de interés compensatorio o financiamiento pactado que el emisor aplica al crédito, compra o servicio contratado.
- ❖ Fecha a partir de la cual se aplica el interés compensatorio o financiero
- ❖ Tasa de interés punitivo pactado sobre saldos impagos y fecha desde la cual se aplica.
- ❖ Monto del pago mínimo que excluye la aplicación de intereses punitivos.

¹²⁶ Artículos 22 al 25 Ley 25065

- ❖ Monto adeudado por el o los períodos anteriores, con especificación de la clase y monto de los intereses devengados con expresa prohibición de la capitalización de los intereses.
- ❖ Plazo para cuestionar el resumen en lugar visible y caracteres destacados.
- ❖ Monto y concepto detallados de todos los gastos a cargo del titular, excluidas las operaciones realizadas por éste y autorizadas.

El domicilio para el envío de este estado de cuenta debe de ser el indicado por el titular en el contrato o el que con posterioridad fije fehacientemente. Y deberá ser recibido por el titular con una anticipación mínima de cinco días anteriores al vencimiento de su obligación¹²⁷.

También esta ley prevé que el resumen mensual (Estado de cuenta para nosotros) puede ser impugnado por el titular¹²⁸, así:

El titular tiene treinta días de recibido el resumen mensual para detallar claramente el error que se haya cometido en el mismo y aportando todo dato que sirva para esclarecerlo por una nota simple girada al emisor.

El emisor debe de acusar de recibido el escrito de impugnación dentro de los siete días de recibido y, dentro de los quince días siguientes, deberá corregir el error si lo hubiere o explicar claramente la exactitud de la liquidación, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen la situación.

El plazo de corrección se ampliará a sesenta días en las operaciones realizadas en el exterior.

Mientras dura el procedimiento de impugnación el emisor no podrá impedir ni dificultar de ninguna manera el uso de la tarjeta de crédito o de sus

¹²⁷ Plazo que consideramos muy poco para que el deudor haga efectiva la obligación a su cargo.

¹²⁸ Artículos 26 al 30

adicionales mientras no se supere el límite de compra, ni exigir el pago del mínimo pactado por los rubros no cuestionados de la liquidación.

Dadas las explicaciones por el emisor, por el cobro, el titular debe manifestar si le satisfacen o no en el plazo de siete días de recibidas. Vencido el plazo, sin que el titular se explique, se entenderán tácitamente aceptadas las explicaciones. Sí el titular observará las explicaciones otorgadas por el emisor, este último deberá resolver la cuestión en forma fundada en el plazo de diez días hábiles, vencidos los cuales quedará expedita la acción judicial para ambas partes.

El pago del mínimo que figura en el resumen antes del plazo de impugnación o mientras se sustancia el mismo, no implica la aceptación del resumen practicado por el emisor.

III. Requisitos mínimos de la tarjeta de crédito:

En Perú ¹²⁹ se establece que las tarjetas de crédito se expedirán a nombre de una persona natural o jurídica, con carácter de intransferible y deberán contener la siguiente información mínima:

- Distintivo de tarjeta de crédito.
- Denominación de la empresa bancaria o financiera que expide la tarjeta
- Numeración codificada de la tarjeta
- Nombre y firma del titular de la tarjeta
- Fecha de vencimiento
- Indicación expresa del ámbito geográfico de validez de la tarjeta de crédito
- Monto máximo autorizado, el cual puede ser consignado en clave.

¹²⁹ Art. 2 del Reglamento de Tarjetas de Crédito

- También se podrán incluir códigos, claves y demás características técnicas que permitan su adecuada utilización cuando operen con cajeros automáticos u otros dispositivos electrónicos.

En la Ley Argentina¹³⁰, la tarjeta de crédito debe poseer para identificar a su titular:

- a) Su nombre y apellido.
- b) Número interno de inscripción.
- c) Su firma ológrafa.
- d) La fecha de emisión de la misma.
- e) La fecha de vencimiento.
- f) Los medios que aseguren la inviolabilidad de la misma.
- g) La identificación del emisor y de la entidad bancaria interviniente.

IV. Relaciones contractuales:

En la normativa Chilena sobre el contrato de emisión de tarjeta de crédito lo único que se especifica es la necesidad de solicitar permiso a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financiera de Chile.

En Perú¹³¹ las empresas bancarias y financieras solo celebrarán contratos de tarjeta de crédito con sus clientes que lo soliciten por escrito, siempre que como resultado de la correspondiente evaluación crediticia, calificación de su capacidad de pago, solvencia moral y económica, la empresa bancaria o financiera, previamente a la emisión de la tarjeta de crédito apruebe la correspondiente solicitud. Las empresas comunicarán a dichos clientes

¹³⁰ Art. 5 Ley 25065

¹³¹ Art. 3 al 5 del Reglamento de las tarjetas de crédito

el monto de los cargos a que estarán sujetos, debiéndoles informar previamente las variaciones que se efectuarán sobre los mismos de ser el caso.

Las empresas emisoras debitarán en las cuentas “tarjeta de crédito” que corresponda el importe de los bienes y servicios que el titular de la tarjeta consuma utilizando la misma, conforme a las ordenes de pago que suscriba, así como los intereses y las demás obligaciones acordadas en el contrato de tarjeta de crédito.

El plazo de vigencia de las tarjetas de crédito no podrá exceder de cinco años, pudiéndose acordar plazos de vencimiento menores con renovaciones condicionadas al resultado de la evaluación de la empresa emisora sobre el desarrollo, rendimiento, manejo y uso regular de la tarjeta de crédito por parte del titular. Estas evaluaciones deben ser efectuadas cuando menos cada doce meses y previamente a la fecha de término pactada en los casos de renovación.

En Puerto Rico todo acuerdo de plan de cuenta rotativa para el uso de tarjetas de crédito deberá contener y especificar en forma prominente, clara, precisa y libre de ambigüedades la siguiente información:

- La tasa de por ciento anual aplicables a mercancía, servicios y adelantos de dinero en efectivo, los periodos a los cuales aplican las condiciones que podrían causar cambios en dichas tasas y las tasa resultantes subsiguientes.
- Cualquier cuota anual
- Las condiciones bajo las cuales se impondrán los cargos por financiamiento
- El período dentro del cual se podrá pagar el crédito extendido sin incurrir en cargos por financiamiento

- El método para determinar el balance sobre el cual se impondrá el cargo por financiamiento
- El método para determinar la cantidad del cargo por financiamiento.
- Una expresión clara y concisa de que el consumidor no está obligado a aceptar la tarjeta ni será responsable de cargo alguno a menos que el consumidor elija aceptarla mediante el uso y que el consumidor tendrá derecho a rescindir el acuerdo de plan de cuenta rotativa para uso de tarjeta de crédito, si dentro de los quince días del recibo del acuerdo, y sin haberla utilizado lo notifica al emisor.
- La tasa de interés introductoria y la fecha en que expirará tal tasa.
- Una expresión de que toda cubierta de seguro es opcional y que no se puede exigir como condición para extender el crédito.
- Todos los acuerdos que rijan la relación entre las partes permitidos por la ley

En ningún contrato impreso relativo a plan de cuentas rotativas se utilizarán técnicas, signos, abreviaturas o siglas incomprensibles, cuando tiendan a crear en el público una imagen o impresión errónea. El emisor enviará al consumidor dentro de treinta días de la aprobación de la solicitud, pero nunca luego de la fecha de envío de la tarjeta de crédito, el acuerdo de plan de cuenta rotativa para el uso de tarjetas de crédito.

En Argentina se establece que el contrato de emisión de tarjetas de crédito debe contener los siguientes requisitos:

- a) Plazo de vigencia especificando comienzo y cese de la relación (plazo de vigencia de la tarjeta).
- b) Plazo para el pago de las obligaciones por parte del titular.
- c) Porcentual de montos mínimos de pago conforme a las operaciones efectuadas.

- d) Montos máximos de compras o locaciones, obras o retiros de dinero mensuales autorizados.
- e) Tasas de intereses compensatorios o financieros.
- f) Tasa de intereses punitivos.
- g) Fecha de cierre contable de operaciones.
- h) Tipo y monto de cargos administrativos o de permanencia en el sistema (discriminados por tipo, emisión, renovación, envío y confección de resúmenes, cargos por tarjetas adicionales para usuarios autorizados, costos de financiación desde la fecha de cada operación, o desde el vencimiento del resumen mensual actual o desde el cierre contable de las operaciones hasta la fecha de vencimiento del resumen mensual actual, hasta el vencimiento del pago del resumen mensual, consultas de estado de cuenta, entre otros).
- i) Procedimiento y responsabilidades en caso de pérdida o sustracción de tarjetas.
- j) Importes o tasas por seguros de vida o por cobertura de consumos en caso de pérdida o sustracción de tarjetas.
- k) Firma del titular **y de personal apoderado de la empresa emisora.**
- l) Las comisiones fijas o variables que se cobren al titular por el retiro de dinero en efectivo.
- m) Consecuencias de la mora.
- n) Una declaración en el sentido que los cargos en que se haya incurrido con motivo del uso de la Tarjeta de Crédito son debidos y deben ser abonados contra recepción de un resumen periódico correspondiente a dicha tarjeta.
- h) Causales de suspensión, resolución y/o anulación del contrato de Tarjeta de Crédito.¹³²

¹³² Art. 6 Ley 25065

En cuanto a la redacción del contrato¹³³ deben seguirse las condiciones siguientes:

- a) Redactado en ejemplares de un mismo tenor para el emisor, para el titular, para el eventual fiador personal del titular y para el adherente o usuario autorizado que tenga responsabilidades frente al emisor o los proveedores.
- b) El contrato deberá redactarse claramente y con tipografía fácilmente legible a simple vista.
- c) Que las cláusulas que generen responsabilidad para el titular adherente estén redactadas mediante el empleo de caracteres destacados o subrayados.
- d) Que los contratos tipo que utilice el emisor estén debidamente autorizados y registrados por la autoridad de aplicación.

La perfección de la relación contractual¹³⁴ en **el contrato de tarjetas de crédito entre el emisor y el titular queda perfeccionado sólo cuando se firma el mismo**, se emitan las respectivas tarjetas y el titular las reciba.

La prórroga automática de los contratos entre el emisor y el titular¹³⁵ será facultativa si se hubiese pactado la renovación automática el usuario podrá dejarla sin efecto comunicando su decisión por medio fehaciente con treinta días de antelación. El emisor deberá notificar al titular en los tres últimos resúmenes anteriores al vencimiento de la relación contractual la fecha en que opera el mismo.

¹³³ Art. 7 ibidem.

¹³⁴ Art. 8 Ibidem

¹³⁵ Art. 10 Ibidem

La conclusión o resolución de la relación contractual se da¹³⁶ cuando:

- a) No se opera la recepción de las tarjetas de crédito renovadas por parte del titular.
- b) El titular comunica su voluntad en cualquier momento por medio fehaciente.

El Art. 14 de la Ley 25065 de Argentina establece cuales cláusulas de los contratos de emisión de las tarjetas de crédito serán nulos, así:

- Las que importen la renuncia por parte del titular a cualquiera de los derechos que otorga la presente ley.
- Las que faculden al emisor a modificar unilateralmente las condiciones del contrato.
- Las que impongan un monto fijo por atrasos en el pago del resumen.
- Las que impongan costos por informar la no validez de la tarjeta, sea por pérdida, sustracción, caducidad o rescisión contractual.
- Las adicionales no autorizadas por la autoridad de aplicación.
- Las que autoricen al emisor la rescisión unilateral incausada. (es decir sin causa).

V. Comisiones:

En la normativa de Colombia se establece que es fundamental que las tasas efectivas activas y pasivas se expresen a los titulares incluyendo conceptos tales como comisiones, estudios, vigilancia, descuentos de crédito y cualquier otro costo análogo. Los costos o emolumentos que obedezcan a servicios adicionales e independientes no deben de cobrarse de manera uniforme a los usuarios del mismo y deberán excluirse del cálculo de la

¹³⁶ Art. 11 Ibidem.

mencionada tasa efectiva y mostrarse en forma individual, en cuyo caso se identificarán por separado con expresión de su costo en términos de tasa.

En Perú las tasa de interés, comisiones y demás tarifas que cobren las empresas del sistema financiero, así como las condiciones de las pólizas de seguros, deberán ser puestas en conocimiento del público, de acuerdo con las normas que establezca la Superintendencia.

El Proyecto de Ley de Tarjetas de Crédito de la República Dominicana, en su Art. 4, establece que las entidades que emitan tarjetas de crédito deben cobrar las comisiones a los afiliados sin que pase en ninguno de los afiliados en un tres por ciento.

En Argentina¹³⁷ se establece que en aquellos casos en que se ofrezcan paquetes con varios servicios financieros y bancarios, incluyendo la emisión de Tarjetas de Crédito, se debe dejar bien claro, bajo pena de no poder reclamar importe alguno, dentro de la promoción, el costo total que deberá abonar el titular todos los meses en concepto de costos por los diferentes conceptos, especialmente ante la eventualidad de incurrir en mora o utilizar los servicios ofertados.

En Puerto Rico se establece que el costo de algún seguro, que se haya incluido en el contrato, se detallará los costos reales de éste, tales como gastos de las primas y los cargos por financiamiento de la prima.

VI. Los intereses aplicables al titular:

En la normativa de Colombia se establece los rubros que contendrán los recargos, así en concepto de tasa de interés efectiva se comprende la totalidad

¹³⁷ Art. 55 Ibidem.

de los costos financieros a cargo del deudor –cualquiera que sea su denominación- vinculados al préstamo o relacionadas con él, quedan exceptuados los que se refieren a la cuota de manejo y a la prima de seguro, en tanto el cobro de estos rubros obedezca inequívocamente a costos de índole no financiera que, por lo mismo, merecen un tratamiento excepcional.

En Argentina se establece un techo máximo para la estipulación de intereses que es del veinticinco por ciento, según el Art. 16 de la Ley 25065.

En cambio en el Reglamento 6070 de Puerto Rico la tasa de interés podrá pactarse conforme a la libre competencia. Los únicos cargos por financiamiento en efectivo que se pactarán y cobrarán serán los cargos por concepto de **interés, el cargo por seguro**; no se consideran cargos por financiamiento:

- Los cargos o primas de otros seguros que no sean de cubierta simple relacionados con alguna transacción de crédito que cumplan con las siguientes condiciones:
 - a) El seguro es voluntario y no requerido por el emisor y tal hecho se divulga por escrito a quien solicita el crédito.
 - b) La persona a la que se le extienda el crédito deberá afirmar por escrito su deseo de obtener el seguro luego de que se le divulgue por escrito el costo del mismo.

Los cargos por mora, en los cuales no se establece un máximo, pero el cargo por el cobro de cada pago que esté en mora sólo puede hacerse una vez, no importa el período que el pago o pagos estén al descubierto. Y los cargos por **emitir o entregar una tarjeta de crédito y otros cargos que establezca el Comisionado** mediante Carta Circular.

VII. Aplicadores de la ley sobre las tarjetas de crédito en defensa de los derechos del consumidor:

Sobre el tema solo se encuentra legislado en la Ley 25965 de Argentina quienes serán las autoridades que vigilarán el cumplimiento de lo preceptuado en la misma y la competencia de los jueces para la resolución de conflictos que surjan entre las emisoras y los tarjetahabientes, veamos:

El Art. 50 establece que actuarán como autoridad de aplicación:

- A)** El Banco Central de la República Argentina en todas las cuestiones que versen sobre aspectos financieros.
- B)** La Secretaría de Industria, Comercio y Minería de la Nación: en todas aquellas cuestiones que se refieran a aspectos comerciales.

Establece reglas¹³⁸ para determinar los jueces competentes en caso de conflicto entre las partes, tales reglas son las siguientes:

- a) Entre los conflictos que se susciten entre el emisor y titular, el del domicilio del titular.
- b) Entre los conflictos que se susciten entre emisor y fiador, el del domicilio del fiador.
- c) Entre los conflictos que se susciten entre emisor y titular o fiador conjuntamente, el del domicilio del titular.
- d) Entre los conflictos que se susciten entre emisor y proveedor, el del domicilio del proveedor.

VIII. Sobre las Sanciones que las autoridades de vigilancia imponen a las entidades emisoras por las violaciones a la ley en materia de tarjetas:

¹³⁸ Art. 52 Ley 25065

En cuanto a este apartado solo dos de las legislaciones extranjeras imponen sanciones a las entidades emisoras por las violaciones a la ley específica de la materia, estas legislaciones son las de Puerto Rico y la de Argentina.

En Puerto Rico se establece que se puede imponer una multa administrativa hasta la cantidad de cinco mil dólares por cada violación al Reglamento específico sobre la materia y ordenar la devolución de cualquier cargo que se haya impuesto al Titular.

En Argentina el Art. 48 de la Ley 25065 establece que la autoridad de aplicación, según la gravedad de las faltas y la reincidencia en las mismas, o por irregularidades reiteradas, podrá aplicar a las emisoras las siguientes sanciones de apercibimiento: Multas hasta veinte veces el importe de la operación en cuestión y cancelación de la autorización para operar.

En conclusión el estudio de esta legislación comparada desempeña un rol interesante dado que las leyes analizadas son los antecedentes del proyecto de la ley de regulación del régimen de las tarjetas de crédito, compra y debito, que se encuentra en manos de los legisladores, y que pretende implementarse en nuestro país con el objeto de establecer los principios generales a los que se sujetarán estos instrumentos y las entidades estatales encargadas de la vigilancia y cumplimiento de la misma.

CAPITULO IV

NECESIDAD DE UNA LEGISLACIÓN ESPECIAL QUE REGULE EL REGIMEN JURÍDICO DE LAS TARJETAS EN EL SALVADOR

4.1 DETERMINACION DE LOS PROBLEMAS QUE TIENEN LOS CONSUMIDORES EN LAS TARJETAS POR EL ESTABLECIMIENTO DE COMISIONES Y RECARGOS POR SERVICIOS NO PACTADOS EN EL CONTRATO DE EMISIÓN

4.1.1 Generalidades

El tema de la necesidad de establecerse una ley especial reguladora de los distintos tipos de tarjetas fue estudiado inicialmente por la Asamblea Legislativa a través de la Comisión de Economía y Agricultura (en adelante la Comisión) debido a una gran cantidad de denuncias por parte de los ciudadanos que se han visto afectados por el monto excesivo que las emisoras de tarjetas les están cobrando por el uso de las mismas. La Comisión elaboró el 10 de Diciembre de 1996 el dictamen 109, que versaba sobre la temática de las tarjetas de crédito, para el cual reunió a los representantes de las diferentes empresas emisoras de las tarjetas de crédito, así como a los funcionarios de las Superintendencias: Del Sistema Financiero y la de Sociedades y Empresas Mercantiles¹³⁹, a su vez se contó con representantes de la Dirección de Protección al Consumidor; con la elaboración del dictamen se constató que existía en 1996 en el mercado una clientela de aproximadamente trescientos sesenta mil tarjetahabientes¹⁴⁰.

¹³⁹ Que hoy se denomina Superintendencia de Obligaciones Mercantiles.

¹⁴⁰ Actualmente el número de tarjetahabientes sobrepasa el millón, según la Dirección de Protección al Consumidor

Cuando se encontraba en proceso de elaboración el dictamen 109 los funcionarios de las tarjetas manifestaron que sus empresas antes de llegar a la vía judicial efectuaban una serie de llamadas telefónicas para poder tener un acuerdo con sus clientes, morosos, en cuanto a la forma de pago, siendo mínimos los cobros hechos por vía ejecutiva, pero este punto fue objeto de debate, ya que existían una diversidad de denuncias que se han tenido en relación al procedimiento que las emisoras de tarjetas de crédito utilizan para el cobro de la mora.

Otro punto de discusión de la Comisión fue el hecho que la mayoría de las empresas emisoras de tarjetas de crédito (que no son Bancos) no tienen un control efectivo por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero, pues las mismas se sujetan, para operar, en las normas del Código de Comercio pero lo hacen de una forma muy vaga; por lo cual a criterio de la Comisión es una de las situaciones que ha provocado que las mismas actúen en una forma tal que el negocio de ésta actividad y servicio sea altamente rentable y lesivo al bolsillo de los usuarios de las tarjetas de crédito.

Fue constatado, además, por la Dirección de Protección al Consumidor, la Superintendencia del Sistema Financiero y la Superintendencia de Sociedades Mercantiles que ha existido anomalías en el cobro a los usuarios de intereses sobre intereses, comisiones y recargos establecidos unilateralmente por las emisoras sin que aquellos cuenten con mecanismos legales para poderse defender contra ese tipo de abusos. También pudo comprobarse que las anteriores instituciones estatales encargadas de la vigilancia, control y fiscalización carecen de los recursos económicos y humanos suficientes para poder cumplir la misión de vigilancia y control de las emisoras de tarjetas de crédito.

Dentro de las conclusiones del dictamen 109 podemos encontrar que se ha violado por parte de las emisoras de tarjetas la Ley de Protección al Consumidor al cobrarse intereses sobre intereses en las cuentas en mora y a la vez en la firma de pagares y letras de cambio en blanco por los usuarios del sistema de tarjetas de crédito sin que les sean explicadas las condiciones y modalidades de los contratos de adhesión que esos títulos valores respaldan.

De igual forma se concluyo que no existe en nuestro medio una verdadera cultura que concientice a la población en cuanto a la organización y planificación de sus finanzas, ya que debido a ello miles de tarjetahabientes ha caído en un estado de insolvencia por el uso desmedido de las tarjetas de crédito.

La Comisión de Economía y Agricultura, en el tantas veces mencionado dictamen 109, en lo pertinente a nuestra investigación **recomendó:**

- I. Que se hiciera un estudio exhaustivo por parte de las autoridades correspondientes a efecto de reformar tanto la Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero, y en caso de ser necesario la Ley de Protección al Consumidor en el sentido de que se les de atribuciones de fiscalización hacia las empresas emisoras de tarjetas de crédito;
- II. Que todos aquellos usuarios de tarjetas de crédito que han sido afectados por el cobro de intereses sobre intereses de las cuentas caídas en mora pueden proceder *a ejercer las acciones legales correspondientes para que sean resarcidos por los daños y perjuicios que se les hayan ocasionado.*

- III. Que la Dirección General de Protección al Consumidor continúe efectuando una campaña educativa e ilustrativa a través de los medios de comunicación para que los usuarios de las tarjetas de crédito puedan y sepan utilizar éstas en atención a sus capacidades económicas; y
- IV. Que las empresas emisoras de las tarjetas de crédito realicen un exhaustivo estudio del potencial crediticio del cliente antes de otorgarle una tarjeta.

Tenemos que hacer notar que en el dictamen realizado por la Comisión en ningún momento se hace referencia a la tarjeta de débito, marginando de esta manera dicho instrumento que en la actualidad en nuestro país está más popularizado que la tarjeta de crédito y en la cual, a su vez, son sujetos de abusos arbitrarios, por parte de los bancos, los usuarios de la misma.

Siendo que las tarjetas de crédito y débito uno de los medios de pago más importantes en la economía del país (y del mundo) en razón que la población prefiere utilizarlos por la facilidad y seguridad de las transacciones, para el año dos mil dos la Asamblea Legislativa sometió nuevamente a discusión si era conveniente o no una ley que regule dichas formas de pago y las relaciones jurídicas que originan.

Ante lo anterior, diferentes sectores de la población se pronunciaron al respecto, a saber: Los representantes de la Superintendencia del Sistema Financiero y el Banco Central de Reserva propusieron a la Asamblea Legislativa que se modifiquen las leyes existentes en lugar de crear una nueva ley. Según estas instituciones estatales lo ideal sería reformar las leyes ya existentes que para el Licenciado Armando Montenegro, Superintendente del

Sistema Financiero, son: *“El Código de Comercio, la Ley de Bancos y la Ley de Protección al Consumidor, en lugar de crear nuevas que se podrían derivar en una dualidad de leyes”*¹⁴¹.

La Asociación Bancaria Salvadoreña (ABANSA) por medio de su Director Ejecutivo, Claudio de Rosa, consideró que (el anteproyecto) era un proyecto no consultado a los sectores involucrados, que atentaba contra la libertad de Empresa y que por la búsqueda de la regulación de los precios se violaría el sistema de libertades que existe en el país¹⁴², afirmación que coincidió con los puntos expuestos por la ANEP. Sobre el mismo punto, en contraposición por lo afirmado por ABANSA, el Diputado del FMLN, Roberto Lorenzana, aseveró que en países desarrollados como Estados Unidos se tiene una legislación que rige en materia de tarjetas, y que en Estados como Texas existen techos que no sobrepasan el 18% de interés. En lo que parlamentarios y entes estatales coinciden es en admitir que la actual regulación presenta vacíos jurídicos que deben subsanarse¹⁴³, lo cual puede hacerse ya sea a través de una ley especial reguladora de las tarjetas o reformando las leyes ya existentes en materia mercantil, Bancaria y de Protección al Consumidor.

Por otra parte, la Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES) a través de su Director de estudios legales Felipe Umaña y la Dirección de Protección al Consumidor, por medio de Mario Cruz, Titular de la Institución, coincidieron que no es necesaria una ley de tarjetas de crédito para controlar los cobros por su uso, expresando a la vez estar concientes en algunos abusos e irregularidades en el sistema de tarjetas de crédito; por lo que

¹⁴¹ Según el Artículo escrito por Irma Cantizzano: *“Modificar leyes ya existentes”*, publicada en Diario El Mundo, Lunes uno de julio de 2002

¹⁴² *Idem.*

¹⁴³ Según Artículo escrito por el Licenciado Armando Serrano, Jefe de la División de Educación y Orientación al Consumidor de la DPC.

según ellos la solución más viable sería fortalecer la DPC, dotarla de más recursos, es decir, mayor presupuesto y personal e incluso revisar la normativa que rige la institución para mejorar los controles.¹⁴⁴

El Instituto Libertad y Derecho, a través de un comunicado que se difundió en varios medios de comunicación¹⁴⁵ dio su postura ante la iniciativa de algunos Diputados de promulgar una ley especial reguladora de las tarjetas: Señalan que ellos son un grupo de abogados y profesionales de otros sectores que desean contribuir a la creación, interpretación y aplicación del Derecho en función de la libertad y los valores democráticos.

Sostienen que los emisores de tarjetas obtienen beneficios de comisiones e intereses, pero su operación tiene costos financieros y no financieros enormes pues cargan con la mora y los créditos incobrables que pueden llegar, los últimos, a uno 10%, soportable sólo por la magnitud de las operaciones; los emisores tienen que establecer un complejo mecanismo de administración de las tarjetas, e insertarse en otros globales altamente sofisticados. Reconocen que entre los usuarios hay quejas, siendo las más frecuentes por los altos intereses o comisiones, operaciones erróneas, reacción lenta en caso de extravío, etc., y consideran que el proyecto parece haber listado tales lamentaciones e intentado solucionarlas, pretendiendo llenar un vacío legal, que no existe a juicio de este Instituto, pues (para ellos) las tarjetas están reguladas por el Código de Comercio y las Leyes: De Procedimientos Mercantiles, de Protección al Consumidor, de Bancos y de Instituciones Financieras no Bancarias. Las instituciones financieras emisoras, están vigiladas por la Superintendencia del Sistema Financiero mediante normas, procedimientos y supervisiones. Las internacionales se rigen por leyes y

¹⁴⁴ El Diario de Hoy: “Rechazan ley de Tarjetas de crédito”, El Salvador, 11 de Septiembre del 2002

¹⁴⁵ Publicado con fecha del 10 de agosto del dos mil dos en la Prensa Grafica.

controles rigurosos de sus países de origen, así como por prácticas comerciales universales aceptadas.

Según el Instituto Pro Libertad y Derecho el proyecto de ley pretende unificar la normativa, pero no lo logra, sino la enreda innecesariamente; las críticas que ellos pueden formularle al proyecto de ley de las tarjetas son las siguientes:

- a. Continúa el deterioro institucional, consistente en irrumpir vía decreto legislativo en atribuciones de los otros Órganos del Estado. Los abusos voluntarios o involuntarios, deben solucionarse fortaleciendo el sistema de protección al consumidor y las controversias, que se pretende normar de forma excepcional y burocrática, a través de los tribunales o los otros medios de solución ya previstos legalmente.
- b. La sustancia en las tarjetas es una apertura de crédito, ya regulada y, si acaso, necesitada de sencillas reformas para adaptarse a las primeras.
- c. A partir de una serie de definiciones que caen en lo absurdo y hasta en lo risible, se pretende introducir un detallismo normativo que hará la emisión y el manejo de tarjetas sumamente engorroso, limitado a un reducido número de usuarios con alto poder de compra, en neto perjuicio de quienes con las tarjetas acceden fácilmente al crédito. Al mismo tiempo, las disposiciones y regulaciones son tan amplias, que podrían aplicarse hasta el infinito a la emisión de tarjetas, inclusive las de membresía de un club. Como se establecen numerosas sanciones, se cae en el arbitrio antijurídico de establecer un sistema punitivo abierto a la analogía.

- d. Se crea un ente fiscalizador burocrático que se financiaría con un porcentaje de las operaciones con tarjetas, lo cual es ya no sólo un impuesto inconstitucional, sino verdadera expropiación por ministerio de ley.
- e. Ese ente burocrático, pasaría a controlar la autonomía de la voluntad de los contratantes, según se dice textualmente en los considerandos, se encargaría de señalar cómo invertir o no invertir su dinero a los emisores; y se supone supervisaría los millones de transacciones que se realizan con tarjetas.
- f. El propósito final del proyecto, tácitamente es el de regular intereses por ley, medida demagógica e innecesaria, pues el mercado de tarjetas es suficientemente abierto y competitivo. A nadie se le obliga a adquirir o usar una tarjeta y, lo que es muchísimo más importante es que empleándola con cuidado puede no pagarse ni un centavo de intereses, gozando no obstante de financiamiento hasta de cuarenta y cinco días.
- g. El otro objetivo mal disimulado, de regular las comisiones, resultará siempre arbitrario, pues el ente burocrático no tendrá jamás la capacidad para evaluar los costos del emisor y de las relaciones mutuamente beneficiosas con los afiliados. Con ello, lo que se haría es perjudicar a los últimos, lograr que emisores prestigiosos se vayan del país, desbaratando un sistema de gran importancia para la economía del país.

Por lo que de ser aprobada la Ley Reguladora del Régimen de las tarjetas de Crédito, Compra y Débito causarían graves daños a la economía del país, a los usuarios, los establecimientos afiliados y los emisores de tarjetas.

De todo lo dicho deducimos que en nuestro país existen dos posturas diametralmente opuestas a la implementación de una ley especial que regule las tarjetas, a saber:

- **Postura de la no regulación de las tarjetas:**

Quienes defienden esta postura exponen que no es necesaria la implementación de una ley especial sobre las tarjetas de crédito, basta solamente con reformar el Código de Comercio y la Ley de Bancos, incluyendo estas dentro del contrato de Apertura de Crédito, pues de crear una normativa especial sería caer en un absurdo jurídico de regular todo lo que la tecnología nos brinda y brindará en el futuro para facilitar el tráfico mercantil.

Dentro de esta misma postura existen quienes sostienen que cada día la ciencia y la tecnología avanza a pasos agigantados creando cada día nuevos mecanismos que, facilitando y dando seguridad al pago de bienes o servicios, crean relaciones jurídicas a las partes intervinientes en los mismos; por lo cual las tarjetas pronto quedarán en desuso cuando sean sustituidas por otro medio de pago más avanzado quedando la legislación que se dicte al efecto como letra muerta; su propuesta es legislar "*los medios electrónicos de pago*" en los cuales se den lineamientos generales que podrán extenderse a las tarjetas y a los otros medios electrónicos de pago que pueden venir en el futuro.

En definitiva los que defienden esta posición concluyen que de una u otra forma la mejor regulación de las tarjetas es el mercado, por las leyes de la oferta y la demanda, ante esto es el consumidor el que tiene la última palabra eligiendo la emisora de tarjetas que más le convenga a sus intereses y capacidad económica.

- **Postura de la necesidad de regular las tarjetas:**

Los partidarios de la misma expresan que en nuestro país los Bancos emisores de tarjetas se han extralimitado en la libertad que tienen de establecer comisiones y recargos, y de cambiar a su antojo, unilateralmente, las condiciones en las que se pacta la emisión de las tarjetas.

Se considera un absurdo pensar que las tarjetas deben seguir reguladas por el mercado, como se ha hecho a la fecha, pues ha demostrado que ha causado un grave perjuicio a los consumidores por la imposición de comisiones y recargos por servicios no pactados; y que en todo país en el que se encuentra vigente el sistema neoliberal el mercado está sujeto a reglas que deben acatar los proveedores y usuarios del mismo, las tarjetas como producto del mercado no son la excepción por lo cual ameritan ser reguladas por una ley especial que imponga ciertos límites a la autonomía de la voluntad en contratos tipo, en atención a la protección del consumidor por ser la parte más débil en la relación contractual.

Quienes defienden, así mismo, esta posición sostienen que no solo basta con la creación de una ley especial que regule las tarjetas, sino a su vez reforzar presupuestariamente y con recursos humanos las instituciones Estatales encargadas de la vigilancia y control de las emisoras de tarjetas en el ámbito financiero (Superintendencia del Sistema Financiero) y en el ámbito de protección al consumidor (Dirección de Protección al Consumidor).

De las dos posturas a que hemos concluido nos inclinamos hacia la segunda por ser la que busca brindar mayor protección al consumidor a través de la entrada en vigor de un nuevo cuerpo normativo referente a las

tarjetas; a la vez la misma incluye a las tarjetas de débito dentro de lo que se pretende regular pues sostiene que en ésta se ha producido y se siguen produciendo abusos por parte de los Bancos emisores, mientras que la postura de la no regulación única y exclusivamente se refiere a la tarjeta de crédito por considerar que es esta última de mayor trascendencia jurídica que aquella, ya que en la tarjeta de débito solo se trabaja con el dinero depositado en cuenta bancaria que únicamente se utiliza a nivel nacional; lo que la postura de la no regulación no toma en cuenta es que en la tarjeta de débito existen también comisiones y recargos no pactados en los contratos, en la cual los titulares también son sujetos de arbitrariedades por el cambio unilateral de las condiciones en que se pacto el servicio.

Finalmente, también se apoya la postura de la necesidad de regular las tarjetas porque en la investigación de campo realizada se cuestionó a los encuestados sobre su opinión en cuanto a la entrada en vigencia de una ley especial reguladoras de las tarjetas, Así:

¿Considera que una legislación especial en cuanto a las tarjetas de crédito y débito evitaría arbitrariedades y le garantizaría sus derechos en el uso de las tarjetas? Si o no ¿Por qué?

Obteniendo el resultado siguiente: Del total un 20% manifestó que no considera necesaria la creación de dicha ley, en tanto que el 80% restante si la consideran necesaria por las siguientes razones expuestas:

- Brindaría una protección y garantía de los derechos de los usuarios.
- Porque daría seguridad y tranquilidad en los negocios.
- Se establecerían claramente las cláusulas del contrato, de forma que pudieran ser explicadas debidamente.

- Evitaría el cobro de servicios no solicitados, y pondría un control a los intereses y recargos en el uso de las tarjetas.
- Porque en la actualidad no se cuenta con los mecanismos legales eficientes que impidan los abusos que se cometen por parte de los emisores de tarjetas, debido a la existencia de vacíos legales.
- Otros consideran que serviría como una forma de presión para algunas instituciones bancarias emisoras a fin de que, por vía legal, se respetarán a los consumidores; dándoles a estos últimos procedimientos y recursos para defenderse de aquellas.
- Serviría para verificar que las instituciones encargadas de velar por sus derechos y garantías realicen su labor eficazmente.
- Garantizaría el derecho de información de sus derechos y obligaciones en el sistema de las tarjetas.
- Crearía un equilibrio en la relación existente entre los tarjetahabientes y las instituciones bancarias emisoras de tarjetas.

Concluimos que la mayoría de la población que utiliza las tarjetas está de acuerdo con la implementación de una normativa jurídica que regule las tarjetas.

4.1.2 Problemas de los titulares de tarjetas de crédito:

En los Bancos sujetos a esta investigación se hizo un análisis de sus contratos de adhesión (ver anexo 2) y de la forma en que sus empleados explican a los clientes potenciales el contenido del mismo, esto último se realizó en las sucursales bancarias en un concurrido centro comercial capitalino.

➤ *Banco Agrícola*

En dicha institución la empleada encargada se limito a entregar un tríptico que contiene la solicitud de la tarjeta al anverso y el contrato de emisión de la misma al reverso, explicando únicamente los requisitos para que se apruebe el crédito de la tarjeta.

Esto es muy criticable pues en la misma solicitud se consigna que el potencial cliente debe indicar el tipo de tarjeta que solicita, de las diez propuestas, sin que éste sepa el limite de crédito que tiene cada una.

En los requisitos generales se establece que el cliente debe firmar el pagare y el contrato, que están en el reverso, como condición indispensable para poder realizar el estudio económico de aquel. Esto no nos parece atinado pues implica una grave violación a la Ley de Protección al Consumidor, pues se hacen firmar documentos en blanco a los potenciales clientes, y a su fiador cuando opera la necesidad de caución personal.

Dentro del contrato encontramos ciertas incoherencias como que se establece:

A. Que el acreditado, entre sus obligaciones, debe *“aceptar el cargo del Plan de Protección, Extravío, Robo y Fraude”* que es un seguro que en ninguna parte del contrato establece cual es su monto y el porcentaje que cubre en caso de que se aplique al acreditado y de no aceptar este plan es una causal de vencimiento anticipado del contrato, lo cual es otra clara violación a la normativa de Protección al Consumidor pues remite y obliga al acreditado a otros documentos que no tiene a la vista al contratar el servicio.

B. No se especifica el plazo en que el acreditado puede impugnar el Estado de Cuenta, a pesar que hay, en el contrato, un espacio en blanco para hacerlo, y establece la autorización al Banco de destruir pasados treinta días cualquier

comprobante de bienes o servicios adquiridos por el acreditado quedando como único documento de prueba el Estado de Cuenta; nos parece que este plazo es muy corto y que en caso de impugnación del mismo sí los documentos a que se ha hecho referencia son destruidos no tendrá el cliente medios de probar lo que alega en su reclamo ante las instituciones del Estado que sean competentes.

C. En el contrato se señala que el acreditado se obliga con el Banco a pagar “*comisiones, cargos por manejo y otros en las condiciones convenidas más adelante*” se puede apreciar que queda libre el establecimiento de otros cargos que unilateralmente imponga el Banco y a su vez el contrato no señala (ni en espacios en blanco) el porcentaje a pagar por comisiones y cargos por manejo.

➤ *Banco Salvadoreño*

La atención en esta institución fue muy diferente pues la empleada encargada se tomo el tiempo de explicar los requisitos y los limites de crédito de cada tarjeta que el Banco emite, a la vez que explico como llenar la solicitud de tarjeta de crédito; pero no así los términos y condiciones del contrato y sus documentos anexos.

Este Banco entrega al potencial cliente, después de una entrevista en lo que se hace lo que explicamos en el párrafo anterior, una serie de hojas en las cuales va la solicitud de tarjeta, su contrato de emisión y documentos anexos. Lo que vemos con mucho recelo es:

A. Que el contrato de emisión debe ser firmado en blanco.

B. Que entre los documentos anexos se encuentran:

B.1- Un pagare sin protesto, y

B.2- Una orden incondicional de pago dirigida al pagador de la institución donde labora el potencial cliente en la cual éste autoriza para que le descuenten de su salario en caso de mora, documentos son firmados en blanco.

Pero es no es todo, pues en caso de garantía personal el fiador debe firmar todos los documentos antes dichos también en blanco, lo que constituye una violación a la ley.

En cuanto al contrato debemos criticar:

A. Que se obliga al acreditado a pagar:

A.1- *“Los cargos mensuales que en concepto de intereses, comisiones u otros, que determine la Junta Directiva del Banco, los cuales estarán sujetos a modificación a criterio de la Junta Directiva, bastando nada más que el Banco la publique”.*

A.2- *“El cargo de gestión de cobro”.*

A.3- *“cualquier otro cargo establecido por la Junta Directiva del Banco”;* en estas estipulaciones se encuentra palpable el hecho de que el Banco tiene la facultad de establecer a su arbitrio los cargos, comisiones y recargos que autorice la *Junta Directiva* sin que el titular pueda hacer nada para impedir esa modificación abusiva del contrato, es más en todo el contrato no se establece, si quiera, cuales son las comisiones y recargos que por el mismo pagará el consumidor.

B. Se compromete a pagar *“el valor del seguro por robo o extravío de la tarjeta de conformidad a los términos de la póliza respectiva, los cuales le serán comunicados al acreditado en el Estado de cuenta respectivo”*, se puede apreciar que con esto se esta violando la normativa de protección al

consumidor, pues constriñe al titular a obligarse sobre un documento que no tiene a la vista y que no conoce.

C. Señala que las modificaciones se podrán hacer por escrito dirigido al acreditado o por publicación hecha en un periódico de circulación nacional; pero el Banco en realidad lo que hace es la publicación siendo esta una forma impersonal y que lesiona el derecho de información de los consumidores.

➤ *Banco Cuscatlán*

En esta institución la empleada encargada de dar información sobre las tarjetas explico los limites de crédito para las tarjetas que emiten y las ventajas que ofrecen a sus tarjetahabientes.

Es de hacer mérito que entre los Bancos analizados, este es el único que realiza un estudio económico al potencial titular antes de hacerlo firmar el contrato de emisión de tarjeta.

Según la misma empleada, solo sí se autoriza el crédito se hace firmar el contrato al solicitante el cual se encuentra debidamente lleno en todas sus casillas, al igual que el pagaré que garantiza la obligación, todo lo cual se hace en presencia del fiador en caso de que éste caucione dicha obligación.

No se puede hacer un análisis del contrato de emisión de tarjeta de crédito de este Banco, pues solo pueden ser entregados (las copias del mismo) a los tarjetahabientes a quienes se les ha aprobado el crédito para la misma y no a particulares que solo desean conocer el contenido del mismo.

De la investigación de campo realizada por medio de encuesta en una muestra representativa de la población de tarjetahabientes, *de donde el 58%*

posee **tarjetas de crédito**; quienes han tenido los siguientes problemas que se deducen de las respuestas obtenidas a las siguientes preguntas:

¿Leyó todo el contrato para la entrega de su tarjeta?

- Sólo un 23% leyó su contrato de emisión de tarjeta de crédito, debido a tres razones diferentes: a) la Letra era muy pequeña; b) se les dijo en el Banco que no era necesario; o c) solo leyeron una parte porque era muy largo.

¿Le explicaron el contenido del contrato?

- Sólo a un 28% de los encuestados se les explicó en el Banco el contrato de emisión de la tarjeta.

Cuando a usted le ofrecieron su tarjeta de crédito ¿le explicaron que le cobrarían comisiones además del monto del crédito?

- Al 33% no se explicó que les cobraría comisiones en el uso de sus tarjetas y además en la misma proporción, de la muestra, no aceptó el pago de comisiones por el uso de las tarjetas de crédito.

¿Es detallado su estado de cuenta en cuanto a las comisiones, intereses y monto a pagar?

- En lo referente al estado de cuenta, solo el 26% de los encuestados manifestó que éste es detallado, frente al 24% que expresaron lo contrario, y un 8% que manifiesta no saber sobre si su estado de cuenta es detallado o no.

¿Considera que las comisiones y/o recargos de su tarjeta son excesivos?

- Los encuestados en una proporción del 52% manifiestan que las comisiones y recargos son excesivos.

¿Ha firmado pagares o letras de cambio en blanco a las emisoras de tarjetas?

- Del total de encuestados que poseen tarjetas de crédito, un 65% manifiestan que firmaron pagarés o letras de cambio en blanco.

De los datos consignados anteriormente podemos afirmar que se han violentado derechos de los consumidores en el servicios de tarjeta de crédito en cuanto a su garantía de ser debidamente informados de las condiciones de su uso y de no firmar documentos ejecutivos en blanco, pero esto se debe a que a través de publicidad engañosa se ha conducido a los consumidores a contratar sin pleno conocimientos de los derechos y obligaciones en relación con la institución emisora de las tarjetas de crédito, que los empleados de las emisoras solo hacen que el cliente firme una serie de documentos sin explicarle lo que firma, yendo en la mayoría de los casos títulos valores dentro de estos documentos; finalmente que los consumidores por la cultura imperante en nuestro país de no leer los documentos y la poca información que poseen de sus derechos solo firman de buena fe el contrato y sus documentos anexos.

Es de hacer notar que esta práctica imperante no solo es imputable a los consumidores sino también a los empleados de las emisoras quienes al preguntárseles sobre por qué hacen firmar los contratos y los títulos valores en blanco manifiestan que es porque en el momento de celebrar el contrato no saben cuanto será el monto del crédito que aprobarán al titular.

Esto último sería fácilmente evitable obligando a que antes de que se firme el contrato la persona interesada en la tarjeta de crédito llenará una solicitud de crédito y que sobre ésta el Banco realizará un estudio económico del cliente para determinar su capacidad económica y su record crediticio para que así, en caso de que se le apruebe la emisión de la tarjeta, los contratos y los títulos valores estuvieran debidamente llenos para que el titular conozca el monto de interés que le cobrarán por las diversas comisiones y recargos.

4.1.3 Problemas de los titulares de tarjetas de débito:

Ha de considerarse, además, la relación contractual establecida por la Tarjeta de débito y los usuarios en las instituciones bancarias, en virtud que la misma no ha sido discutida en toda su dimensión, pues siendo también un medio sustitutivo al pago en efectivo implica que el dinero que poseen sus titulares en una cuenta bancaria sea descontado de la misma por compras realizadas por medio de éste instrumento y además de ello por el cobro de comisiones en la prestación de servicios en la cuantía que arbitrariamente fijen los bancos; tomando todo lo anterior este medio de pago tiene mayor importancia por ser cada día más elevado el número de titulares de tarjetas de débito que de crédito.

Para este apartado, igualmente, se hizo un análisis de los contratos tipo (ver anexo 3) de las instituciones bancarias objeto de investigación y de la forma en la que al potencial cliente se le explica el mismo, pero sobre esto de una vez se señala que los empleados encargados de dar información solo expresan el monto mínimo para abrir una cuenta, el máximo de transacciones sin comisión, lo que se cobra por cada transacción que pasa de este límite; y el cargo mensual para el uso de la tarjeta.

➤ *Banco Agrícola*

En esta institución su tarjeta de débito se denomina “*cheque max*” en la cual actualmente, a diferencia de las otras instituciones, opera como una cuenta de ahorros, es decir, que a los titulares ya no se les entrega una libreta de ahorros en la que puedan apreciar el movimiento de su cuenta y su saldo a favor, sino que para hacer esto deben acudir a los Kioscos donde se encuentran los cajeros automáticos (o dentro del Banco) y utilizar la máquina denominada “*PC BAC*” en la cual deslizan su tarjeta por el lado de su banda

magnética, ponen su clave secreta y consultan su saldo; no obstante, el hacer eso implica haber realizado una transacción financiera, la cual en caso de superar el límite fijado es cobrada.

A pesar de que esta forma de brindar el servicios es muy innovadora, pues emplea tecnología muy avanzada, a la vez dificulta al consumidor una prueba fehaciente de las transacciones que éste ha realizado con la tarjeta, especialmente ante la Dirección de Protección al Consumidor (en caso de que el conflicto que se pueda generar entre el emisor y el titular no sea arreglado en la institución emisora) pues hay que llevar prueba de lo que se está alegando; y además, como sucede en otros Bancos, la libreta de ahorros constituye un título ejecutivo contra el Banco y en este caso se carece del mismo, lo que imposibilita esta acción al titular.

En este Banco se puede abrir una cuenta de ahorro con cinco dólares; el consumidor en un mes puede realizar diez transacciones gratuitas, pero en caso de exceder las mismas se cobra cincuenta y siete centavos de dólar por cada transacción que pase del límite; y por el uso y tenencia de la tarjeta se cobra un dólar con treinta y seis centavos de dólar cada mes. Estas cantidades son descontadas del capital de la cuenta del consumidor.

El contrato de emisión de tarjeta se denomina "*Contrato de deposito en cuenta de Ahorro max electrónica*", pero dicho documento es demasiado general en cuanto a sus condiciones, pero le es criticable lo siguiente:

A. Que estipula que el Banco proporcionará los medios electrónicos necesarios para que se hagan las consultas de saldos y movimientos de la cuenta, que como dijimos en esta modalidad de tarjetas de débito adquiere una gran trascendencia pues no existe una libreta que lo sustituya; pero no se

señala que este servicio es cobrado a sus titulares ya que es una transacción, violando el derecho de información de los mismos.

B. Se establece que el Banco se reserva el derecho de cobrar comisiones y cargos que por la libertad que tienen estas instituciones pueden ser un sin número, lo cual repercute, igualmente, en el derecho de información del consumidor, pues no tiene claro cuáles son las comisiones a que se obliga.

C. Que el tipo de letra utilizado es demasiado pequeño, lo que hace más complicado que el contenido del contrato sea conocido por el tarjetahabiente.

➤ *Banco Salvadoreño*

La tarjeta de débito de esta institución se denomina “*Tarjeta dinero*”, la cual previamente a su entrega se debe de abrir una cuenta de ahorros, es decir, que para que inicie la relación jurídica entre el banco y el consumidor debe firmarse primero un contrato de apertura de cuenta de ahorro y como un servicio accesorio al mismo se firma a parte un contrato de emisión de tarjeta de débito. Este Banco denomina a su contrato accesorio “*Contrato de Banca Electrónica*” porque en este se pueden pactar tres servicios diferentes, a saber:

1.- Teleservicio en el cual se pueden realizar todas las operaciones bancarias vía telefónica;

2.- Banca personal, en la cual se realizan las operaciones vía Internet; y

3.- El servicio de la tarjeta dinero, el cual es el que nos interesa.

Debemos hacer notar que este contrato es muy general y no concreta ninguno de los servicios de la “*Banca Electrónica*” que ofrece esta institución; lo cual hace que el consumidor se encuentre desinformado de cuales son los costos que el Banco le cargará por utilizar, para nuestro caso, la tarjeta dinero

pues el mismo contrato dice: “*El Banco prestará el presente servicio en el horario que éste establezca*”...”...*El cliente cancelará al Banco los cargos, comisiones y/o recargos respectivos por este servicio*”, en otras palabras no se establece cuales son las comisiones, cargos y recargos que se pagarán.

De la investigación en la sede bancaria se proporcionaron los datos siguientes:

A. Que para abrir una cuenta de ahorro se necesitan doce dólares;

B. Que se pueden realizar diez transacciones bancarias sin costo y por las que excedan dicho limite se cobrará treinta centavos de dólar por cada transacción en exceso que haga el consumidor.

C. Que el cobro por uso y tenencia de la tarjeta de débito es de tres dólares más IVA, que se cobran después de seis meses (ya que estos son gratuitos) excepto si con la tarjeta se han hecho compras por más de ciento cincuenta dólares o por haber hecho más de veinte transacciones durante los seis meses, pues en caso de cumplirse estas condiciones no se cobrará esta comisión.

➤ *Banco Cuscatlán*

Esta institución tiene cuatro tarjetas de débito diferentes (ver anexo 4) estas son:

- **Pago Seguro:** La cual es otorgada a los empleados remunerados con el salario más bajo que paga una empresa con la que el Banco tiene convenios corporativos para que se efectúe el pago de salarios en dicha institución bancaria. En este tipo de tarjeta de débito el problema más común que tiene el consumidor es que carece de su libreta de ahorro que le sirva para conocer su estado de cuenta y que sea un título

ejecutivo en contra del Banco. De igual forma los consumidores de esta tarjeta solo pueden consultar saldos y retirar dinero de los cajeros automáticos por lo cual se les ha violado su libre administración de los bienes (dinero para el caso) y además de diez transacciones se les cobra comisión por cada transacción extra que hagan. Esta tarjeta en definitiva solo sirve para retirar dinero y hacer consultas de saldos en cajero automático, pero con esta no se puede pagar en establecimientos bienes o servicios.

- **Remesa Segura:** Esta es otorgada a las personas que reciben dinero procedente del extranjero, vía este Banco, principalmente de Estados Unidos de Norte América, el cual es depositado en una cuenta a favor del titular. Esta opera como cualquier tarjeta de débito, es decir, que con ella se puede consultar saldos y retirar dinero del cajero automático, y para pagar bienes o servicios en los establecimientos afiliados al sistema de tarjetas del Banco.
- **Tarjeta Chequera y Tarjeta Chequera “Visa Electrón”:** Ambos tipos operan como cualquier tarjeta de débito, con la única diferencia que la primera es para uso nacional y la segunda es para uso internacional.

Para esta investigación solo fue posible conseguir un contrato de tarjeta chequera de una usuaria, pues en la institución bancaria no se nos quiso proporcionar ningún formato de estas tarjetas para analizarlo, ya que el contenido de los mismos solo pueden ser conocidos por los usuarios de este servicio.

En los contratos de apertura de cuenta de ahorros se hace mención que “*el Banco podrá entregar al ahorrante, en calidad de depósito...*” “*...una tarjeta plástica con banda magnética...*” es decir, que se consigna que queda a

potestad del ahorrante decidir sí solicitará o no la tarjeta de débito; pero en la investigación de campo un usuario, nos contradijo eso, pues manifestó que a él sin pedirle el consentimiento, ni firmar ningún contrato de emisión, le enviaron por correo la tarjeta, que nunca ha usado y que al cabo de un año en su libreta le hicieron un cargo no autorizado por él; al constituirse al Banco le manifestaron que ese cargo se debía a la membresía de la tarjeta. De lo que concluimos que esta indiscriminada forma de contratar enviando tarjetas no solicitadas por los consumidores, aún sigue latente en nuestro país sin que una legislación especial lo impida.

En el análisis del contrato de esta institución se concluyo: Que dicho documento solo establece reglas para el uso y tenencia de la tarjeta, pero no prescribe otros cargos más la que comisión por servicio anual y por reposición de la tarjetas en caso de robo o perdida, aunque en la práctica se hacen otros cobros que ni siquiera están pactados en el contrato:

A. Después de diez transacciones se cobran cincuenta centavos de dólar por cada transacción en exceso.

B. Después de seis meses por uso y tenencia de la tarjeta de débito se cobran un dólar catorce centavos por cada mes. Es de hacer notar igualmente que la pica con la que están impresos esos contratos es demasiado pequeña y el espacio entre línea y línea es muy pequeño, todo lo cual dificulta la lectura del mismo.

De la investigación de campo obtuvimos: Que un 90% de los encuestados posee tarjeta de débito y los siguientes datos de los inconvenientes que presenta su uso y tenencia para los tarjetahabientes de **tarjeta de débito** y que se deducen de sus respuestas a las interrogantes siguientes:

Cuando usted solicitó su tarjeta de débito, ¿le informaron que la cobrarían posteriormente por ello?

- un 90% de los encuestados posee tarjeta de débito, de los cuales sólo el 14% se le informó con anterioridad que le cobrarían posteriormente comisiones por los servicios que brinda dicha tarjeta.

¿Posee copia del contrato de su tarjeta de débito?

- El 26% de los encuestados posee una copia de su tarjeta de débito

¿Considera que el uso del cajero automático debe ser totalmente gratuito?

- El 98% consideró que el cajero automático debería de ser gratuito tal como se les ofreció cuando se inicio la publicidad que generalizó el uso de los mismos con ésta tarjeta.

Se colige que ha sido violado el derecho de información que corresponde a los consumidores de recibir datos verdaderos sobre los servicios que han contratado con la seguridad de que obtendrán una calidad satisfactoria en cuanto a lo ofrecido.

Con la popularización del uso de la tarjeta de débito, las instituciones bancarias han buscado el medio de obtener ganancias a través del establecimiento de comisiones por servicios anexos a la misma, al punto de abusar de las facultades otorgadas por las leyes de captar fondos del público.

4.1.4 Por qué los Bancos tienen libertad para cambiar y establecer unilateralmente las comisiones y recargos:

Cuando se privatizó la banca, las autoridades del Banco Central de Reserva tuvieron la buena intención de quitarle al consumidor el yugo de las tasas e intereses fijos que establecía esta institución, y que era de obligatorio

cumplimiento de las demás instituciones bancarias, con esto lo que sucedió es que las tasas activas efectivamente disminuyeron en razón igual o mayor a las tasas pasivas configurando un perjuicio para los ahorrantes; pero el problema radica en que los Bancos se aprovecharon de eso, es decir, de estipular libremente sus comisiones y recargos, siempre y cuando, se publiquen, lo que dio por resultado un explotación excesiva de ese beneficio.

A la vez el sistema neoliberal que impulsa el gobierno, busca a toda costa liberar el mercado de ingerencias del Estado dejando que este (el mercado) se regule por la libertad de empresa en detrimento del interés general de los consumidores.

La Superintendencia del Sistema Financiero conforme al Art. 3 lit. b) de su Ley Orgánica a dictado la norma conocida como NPB4 - 21¹⁴⁶ que en su Artículo 6 establece:

“PUBLICACIONES MENSUALES

Art. 6.- Los bancos deben publicar el primer día de cada mes, en dos diarios de circulación nacional en forma clara, visible, y legible las tasa de interés, las comisiones y demás recargos aplicables a sus operaciones...”

Tal publicación es usada por los Bancos como una notificación para que sus clientes conozcan el monto de sus comisiones y recargos por servicios que entrarán en vigencia. Es por esta razón que la mayoría de los contratos hacen mención de tal publicación.

Consideramos que esta comunicación es impersonal y poco efectiva para que los tarjetahabientes conozcan el monto a pagar por los servicios

¹⁴⁶ La sigla NPB significa: Normativa Para Bancos

financieros que brindan los Bancos, ya que se establece que se publicarán en dos diarios de circulación nacional, pero por el simple hecho que sean de circulación nacional no quiere decir que todo mundo los lea y entonces cómo pueden enterarse de las mismas las personas que no compran dichos diarios; lo que nos lleva de nuevo a una franca violación al derecho de información que tiene todo consumidor.

Estos datos nos dan la pauta para afirmar que no solo basta con reformar de forma cosmética la legislación actual, por lo que hay que promulgar una ley especial reguladora de las tarjetas de crédito y débito que ponga las reglas claras de cómo se operará en el sistema de tarjetas, y de los derechos y obligaciones de los intervinientes en dicho sistema a efecto de garantizar, principalmente, la protección del más débil de la relación contractual en materia de tarjetas, es decir al tarjetahabiente.

4.2 ANÁLISIS DEL PROYECTO DE LA LEY DE REGULACION DEL RÉGIMEN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DEBITO EN EL SALVADOR

A raíz del gran número de tarjetas existentes en nuestro país y de las denuncias recibidas en cuanto a abusos cometidos por las emisoras en contra de los titulares de las tarjetas, la Asamblea Legislativa, a través de su Comisión de Finanzas, solicito a la Unidad de Análisis realizar un estudio de las tarjetas de crédito en donde se analizó la normativa vigente en nuestro país y el derecho comparado de los siguientes países: Argentina, Chile, Colombia, Perú, Puerto Rico, y disposiciones Federales de Estados Unidos y del Estado de Texas; que tiene relación con las tarjetas de crédito y débito.

Como resultado del estudio de antecedentes la Comisión, antes dicha, solicitó a la Unidad de Análisis de Apoyo Legislativo la elaboración de un Proyecto de Ley. El Anteproyecto de Ley de Regulación del Régimen de las Tarjetas de Crédito, Compra y Débito se elaboró considerando las consultas realizadas a FUSADES, a la Superintendencia del Sistema Financiero y a los miembros de ABANSA; el documento así formado se presentó a la Comisión de Finanzas, con lo cual algunos Diputados le dieron iniciativa de ley.¹⁴⁷

Los motivos por los cuales se realizó el Anteproyecto fueron los siguientes:

- a. Que existe una gran cantidad de dinero inmerso en el sistema de tarjetas y que el número de personas integrantes de la población económicamente activa justifica la necesidad de crear un cuerpo legal especializado que determine los parámetros en que debe enmarcarse la autonomía de la voluntad privada de las instituciones emisoras y los tarjetahabientes;
- b. Que las instituciones encargadas de la defensa y vigilancia de la protección al consumidor y de la fiscalización de la banca necesitaban ser investidas de competencias y herramientas legales para velar por el funcionamiento del sistema de tarjetas, procurando el conocimiento de la forma en que opera el sistema a todas las partes involucradas en el mismo, logrando que el sistema sea justo y equitativo en donde se garantice la libre competencia en igualdad de condiciones; y

¹⁴⁷ Según la entrevista realizada al Licenciado Manuel Vicente Sánchez de la Unidad de Análisis de Apoyo Legislativo de la Asamblea Legislativa de El Salvador.

- c. Que en la actualidad el sistema de tarjetas tiene un carácter *atípico* en nuestro ordenamiento jurídico, manteniéndose lo relacionado con esta materia en un vacío legal por la falta de regulación.

Para que el lector tenga una mejor comprensión del apartado a desarrollar le sugerimos que vea el anexo 1 de la presente tesis en donde encontrará el Anteproyecto completo de la Ley de Regulación del Régimen de las Tarjetas de Crédito, Compra y Débito de El Salvador.

El Anteproyecto consta de un Título Preliminar, en el que se encuentran las definiciones de las partes intervinientes en el sistema de tarjetas, y de diez Títulos de los cuales solo nos interesa analizar los siguientes:

-El Título I que establece la autorización y los requisitos especiales para operar en el sistema ya que dentro de las entidades que pueden manejar el sistema de tarjetas se encuentran los Bancos;

-El Título II porque establece las relaciones entre el emisor y el titular de las tarjetas;

-El Título III que consigna los intereses aplicables al titular;

-El Título IV que se refiere al estado de cuenta; y

-El Título VIII en lo referente a las autoridades de Aplicación y el procedimiento para la imposición de sanciones.

El Artículo uno¹⁴⁸ del Anteproyecto prescribe el alcance de la ley de las tarjetas, pero en su inciso segundo estipula que cuando las operaciones de las

¹⁴⁸ “Art. 1.- La presente ley establece el régimen jurídico del Sistema de Tarjetas de Crédito, Compra y Débito, y consecuentemente regula las relaciones que se originan entre todos los participantes del sistema, así como de estos con el Estado.”

tarjetas de compra y débito sean similares a las que correspondan a una tarjeta de crédito le serán aplicables las disposiciones de la misma ley, lo que a nuestro juicio en la práctica tendría graves consecuencias en la interpretación de las disposiciones que son o no aplicables a estas tarjetas, que de por sí, tienen una naturaleza muy distinta a la tarjeta de crédito; por ende no le pueden ser aplicables en forma analógica los artículos relativos a la última, por lo cual se generaría una incertidumbre jurídica similar a la imperante por dejar siempre vacíos legales en las tarjetas de débito y compra, pues los jueces y los aplicadores de la ley de las tarjetas interpretarán la misma según su criterio lo que ocasionaría que no haya uniformidad en este sentido produciéndose perjuicio a los usuarios de las tarjetas de débito y de compra.

Para sanear esta imperfección lo conveniente sería que se suprimiera el inciso segundo de la disposición en comento y se agregarán los títulos correspondientes al régimen legal de las tarjetas de débito y compra, aunque se hicieran referencias a los artículos similares de la parte de las tarjetas de crédito en la misma ley, tal como ya se ha hecho en otros cuerpos normativos¹⁴⁹ vigentes en nuestro país.

En el Artículo dos se han recogido las diferentes definiciones que en el derecho comparado se les atribuyen a los intervinientes del sistema de tarjetas y de las contraprestaciones que brinda el sistema a los usuarios, lo cual nos parece acertado de la forma en que se ha hecho pues las definiciones han sido dadas en términos generales, en palabras claras y sencillas.

“Cuando las operaciones de las tarjetas de Compra o Débito sean similares a las que corresponden a una tarjeta de Crédito, le serán aplicables las disposiciones de la presente Ley.”

¹⁴⁹ Tal como sucede en el Código de Comercio, verbigracia en la parte de las Sociedades de Responsabilidad Limitada cuando en el Art. 125 se remite a otros artículos referentes a las Sociedad en Nombre Colectivo, pues le son aplicables a la primera

El Artículo tres¹⁵⁰ reconoce que pueden ser emisoras o coemisoras de tarjetas las instituciones bancarias, siempre que estas se hayan constituido bajo el régimen de la Ley de Bancos.

El Artículo cinco¹⁵¹ del Anteproyecto faculta a la Superintendencia del Sistema Financiero la función fiscalizadora de las instituciones Bancarias que emiten tarjetas al igual que de las otras empresas emisoras de tarjetas que señala el mismo documento (Art. 3 literal “b” y siguientes, y Art. 4); y en estos últimos amplía la competencia que el Art. 1 de la Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero le otorga.

En vista de esto, y porque ha sido expresado reiteradamente por sus funcionarios, dicha institución no cuenta con los fondos suficientes para extender su competencia, por lo cual el Art. 7¹⁵² estipula que por las comisiones de cada operación que hagan los proveedores cada una de las instituciones emisoras destinará un porcentaje (que aún no ha sido determinado en el anteproyecto) para el ente fiscalizador, pero dicha medida será más gravosa que beneficiosa, pues la práctica ha demostrado que en casos similares el costo de estas medidas es traducido a los beneficiarios de los mismos, que en este caso serían los consumidores, a través de un incremento de alguna comisión o servicio financiero; por tal motivo consideramos que esta disposición

¹⁵⁰ “Art. 3.- Pueden ser emisores o coemisores del Sistema de Tarjetas de Crédito, y Débito, de conformidad con la Ley de Bancos....”....”las siguientes Instituciones:

“a) Las Instituciones Bancarias...”

¹⁵¹ “Art. 5.- La Superintendencia del Sistema Financiero será la encargada de fiscalizar y autorizar, en su caso, a las personas mencionadas en los dos artículos precedentes.”

“Para tales efectos tendrá la potestad de emitir los instructivos y normas operativas pertinentes, que garanticen la aplicación de esta ley.”

¹⁵² “Art. 7.- De las comisiones por cada operación que paga los proveedores a favor de los emisores se destinará el _____% para el ente fiscalizador, a fin de que este lleve a cabo su función fiscalizadora.”

debe ser suprimida o establecer que el Estado destinará a ella ciertos fondos del Presupuesto General de la Nación.

El Anteproyecto define lo que es el sistema de tarjetas, así: *“Se entiende por Sistema de Tarjeta de Crédito al conjunto complejo y sistematizado de contratos, cuya función principal consiste en un servicio de administración de cuentas corrientes de titulares de tarjetas de crédito y proveedores afiliados al sistema”* y consigna sus finalidades: *“a) Posibilitar al titular efectuar operaciones de compra o locación de bienes o servicios y obras, obtener préstamos y anticipos de dinero del sistema, en los comercios e instituciones adheridos. b) Diferir para el titular responsable el pago o las devoluciones a fecha pactada o financiarlo conforme alguna de las modalidades establecidas en el contrato. c) Abonar a los proveedores de bienes o servicios los consumos del usuario en los términos pactados”* (Art. 13), lo cual nos parece una decisión acertada, debido a que rige el montaje de las tarjetas de crédito.

El Anteproyecto, reconoce las normas internacionales estipuladas por la ISO¹⁵³ y del derecho comparado, en cuanto a lo que debe contener cada tarjeta en lo relativo a la identificación del titular y la entidad emisora, y demás requisitos para la seguridad de la tarjeta; todo lo cual se encuentra establecido de una manera sistemática en el Art. 14¹⁵⁴ del mismo

¹⁵³ Supra, Capítulo I

¹⁵⁴ “Art. 14.- Las Tarjetas de Crédito se expedirán a nombre de una persona natural o de una persona jurídica, con carácter intransferible y deberán contener la siguiente información mínima:

“a) Nombre y Apellido.

“b) Distintivo de Tarjeta de Crédito.

“c) Fecha de Emisión.

“d) Fecha de Vencimiento.

“e) Denominación de la institución que expide la tarjeta de crédito.

“f) Numeración codificada de la tarjeta de crédito.

“g) Nombre y firma del titular de la tarjeta de Crédito....”

El Art. 15¹⁵⁵ del Anteproyecto presenta una innovación en nuestra legislación, pues establece los requisitos mínimos que debe contener el contrato de adhesión de tarjeta de crédito, pues en la actualidad su contenido se encuentra al arbitrio de las entidades bancarias, en especial en cuanto al establecimiento de comisiones claramente consignadas en el contrato; pero en este tópico hay un error en el literal “k” de dicha disposición pues habla de “comisiones fijas o variables” y el Art. 21 inciso segundo¹⁵⁶ del mismo anteproyecto prescribe que las cláusulas del contrato no podrán variarse unilateralmente, y de convertirse el anteproyecto en ley, sería objeto de malas interpretaciones sino se corrige dicha contradicción.

El Art. 16 dispone como novedad la determinación de la pica a utilizar en un contrato tipo que es de tamaño ocho, y que deberá ser fácilmente legible a simple vista, pero es cuestionable de que sea cierta tal afirmación pues existen personas con problemas visuales para los cuales podría no resultar así de fácil

“h) Indicación expresa del ámbito geográfico de validez de la Tarjeta de Crédito, en el país y/o en el exterior, según corresponda

“i) Mondo máximo autorizado, el cual puede ser consignado en clave.”...

También se podrán incluir códigos, claves y demás características técnicas que permitan su adecuada utilización, cuando operen con cajeros automáticos y otros dispositivos electrónicos”

¹⁵⁵ “Art. 15.- El contrato de emisión de Tarjeta de Crédito debe contener los siguientes requisitos:

“a) Determinación de las partes contratantes.

“b) Objeto del contrato.

“c) Finalidad, disposición y límite del crédito.

“d) Plazo del contrato.

“e) Forma de pago con la determinación de los intereses y cargos por manejo, comisiones, recargos por mora e intereses por refinanciamientos.

“f) Derechos y obligaciones de la entidad emisora y del usuario.

“g) Reglas relativas a los estados de cuenta, que no contraríen la presente ley.

“h) Cláusulas relativas a las tarjetas de crédito adicionales: emisión, funcionamiento, y responsabilidad.

“i) Manera de proceder en caso de extravío o sustracción de la tarjeta.

“j) Causales de terminación o suspensión del contrato.

“k) Las comisiones fijas o variables que se cobren al titular por la utilización del servicio.

“l) Consecuencia de la mora.

“m) Fecha de corte del estado de cuenta mensual.

“n) Fecha de vencimiento de la obligación de pago mensual.”

¹⁵⁶ “Art. 21...” ...”Las cláusulas de contrato no podrán variarse unilateralmente”

distinguir tal pica, por tanto, recomendamos que debería de aumentarse el tamaño por lo menos a un pica once y con un espacio de 1.5 entre línea y línea.

El Art. 16 literal “d” adolece de otra deficiencia, pues al consignarse que *“el emisor deberá entregar tantas copias del contrato como partes intervengan en el mismo”* no señala si estas serán copias simples del contrato sin la firma de los funcionarios de la institución emisora o del que esté firmado por estos y el titular de la tarjeta, a nuestro juicio debería especificarse la última opción para que pueda (el titular) contar con un documento de prueba eficaz ante cualquier reclamo efectuado.

El Art. 20¹⁵⁷ del Anteproyecto estipula el principio de que la mera solicitud de la tarjeta de crédito y la firma del fiador no genera responsabilidad alguna para el solicitante ni perfecciona la relación contractual, siendo esto muy atinado en cuanto a que en la actualidad existen muchas empresas emisoras en las cuales, la misma solicitud se encuentra anexo o es el mismo contrato que ha de regir la relación contractual; además se considera indiscriminado pues no lleva un estudio socio-económico de la capacidad de pago del usuario (lo cual se encuentra también prohibido en el Anteproyecto, según el Art. 18¹⁵⁸).

El Anteproyecto señala que la relación jurídica de tarjeta de crédito queda perfecta con la firma del contrato por parte del emisor y del titular (Art. 21); la disposición sienta la base para el inicio de la vigencia de los derechos y obligaciones de las partes en el sistema de tarjetas que mucho se ha discutido

¹⁵⁷ “Art. 20.- La solicitud de la emisión de la Tarjeta de Crédito, y la firma del fiador no generan responsabilidad alguna para el solicitante, ni perfeccionan la relación contractual.”

¹⁵⁸ “Art. 18.- Queda prohibido la contratación indiscriminada sin que proceda un estudio individualizado y pormenorizado de cada posible usuario, que lo califique, atendiendo a su capacidad de pago, como posible titular de la tarjeta.”

en la doctrina.¹⁵⁹ De lo que disentimos es del hecho que no obliga la presencia de un Notario que de fe de la puesta de las firmas por las partes para que así se eviten fraudes, pero entendiendo que el tráfico mercantil, por su naturaleza, está exento de mayores formalidades consideramos que no se puede contar con la presencia de un Notario; pero si además de las partes debe obligarse a una tercera persona que sea funcionario del Banco esté presente para que de fe de la firma del contrato, poniendo su firma en el mismo junto con la de los intervinientes.

El Art. 21 inciso segundo¹⁶⁰ debe de reformarse en cuanto a que no se fija la forma en que el banco ha de notificar las condiciones contractuales que se modifican posteriormente a la firma de aceptación.

El Art. 25¹⁶¹ del Anteproyecto es también cuestionable porque le da el carácter del título ejecutivo al estado de cuenta debidamente certificado por auditor interno de la institución emisora, relacionándose esto con el Art. 66 (“Art.66.- El emisor podrá iniciar la vía ejecutiva contra el titular de conformidad con lo prescrito por la leyes procesales vigentes, presentando ante la autoridad judicial competente el Estado de Cuenta debidamente certificado por el auditor interno de la entidad emisora.”) del mismo documento que se refiere a la vía ejecutiva. El error consiste en no darle al contrato de emisión de la tarjeta dicha fuerza ejecutiva, ya que impide que los jueces en sus decisiones sobre los conflictos en materia de tarjetas puedan analizar los contratos de emisión y determinar si en las cláusulas existe abusos del derecho o son lesivas a los derechos de los

¹⁵⁹ Supra Capítulo II

¹⁶⁰ “Art. 21...” “Los cambios en las condiciones contractuales que se realicen después de la firma del contrato se deben notificar al titular y este tiene que expresar su aprobación, en forma escrita”...

¹⁶¹ “Art. 25.- Deberá utilizarse como medio para hacer efectivas las obligaciones a cargo del titular el estado de cuenta certificado por el auditor interno de la institución emisora, el cual tendrá calidad de título ejecutivo y traerá aparejada ejecución.”

consumidores; así mismo serviría para que el juez competente en materia mercantil efectuara una función de contraloría de la Superintendencia del Sistema Financiero en cuanto a revisar que estos derechos no sean violados en los contratos tipo depositados por cada emisora en dicha institución estatal, esta misma explicación se extiende al Art. 26 ¹⁶²del Anteproyecto.

Entonces dicho error debe enmendarse de la siguiente manera: Darle fuerza ejecutiva al contrato de emisión de tarjeta y que como documento anexo al mismo se presente el estado de cuenta debidamente certificado por auditor interno de la institución emisora en cuanto a la cantidad en mora que se va a ejecutar.

En cuanto al inciso segundo del Art. 25¹⁶³ nos parece acertado que en el sistema de tarjetas de crédito quede prohibido el uso de títulos valores como medio de garantía de la obligación a cargo del titular.

El Art. 28¹⁶⁴ se refiere a las cláusulas que se tendrán por no escritas en lo cual se observa una clara tendencia a la defensa del consumidor pues en sus cinco literales se busca la protección de los mismos contra cualquier tipo de abuso por parte de las emisoras de tarjetas.

¹⁶² “Art. 26.- El estado de cuenta debidamente cancelado, podrá oponerse vía excepción, en caso de acción ejecutiva.”

¹⁶³ “Art. 25...” “Queda prohibido el uso de títulos valores como medio para garantizar la obligación a cargo del titular.”

¹⁶⁴ “Art. 28.- Se tendrán por no escritas las siguientes cláusulas:

“a) Las que dispongan la renuncia por parte del titular a cualquiera de los derechos que otorga la Constitución de la República, la presente ley y los tratados internacionales ratificados por El Salvador.

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

“c) Las que impongan un monto fijo por atrasos en el pago del Estado de cuenta.

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

“e) Las adicionales no autorizadas en el contrato tipo, por la Superintendencia del Sistema Financiero.

El principio de que ninguna comisión será establecida sino ha sido previamente fijada en el contrato de emisión de tarjetas se establece en el Art. 29¹⁶⁵ del Anteproyecto.

El Título IV del Anteproyecto define las reglas generales sobre el estado de cuenta en cuanto a la anticipación de su envío al titular; el supuesto de su no recepción en tal caso deberá disponer de un medio de comunicación proporcionado por el emisor que le permita conocer el estado de su cuenta y el monto del pago mínimo. A su vez, prescribe los requisitos mínimos que obligatoriamente deberá contener y en caso de omisión del alguno perderá su validez como documento probatorio de la obligación.

También se prescribe que el titular del crédito podrá cuestionar e impugnar el estado de cuenta en cualquier momento antes de la fecha de pago del mismo, para ello deberá detallar clara y específicamente el error cometido, debiendo aportar todo dato que sirva para esclarecerlo, en lo cual se establece que *“el emisor deberá firmar de recibido el escrito”* pero el Anteproyecto se queda corto en esta parte pues no establece la manera fehaciente en que las entidades emisoras acusarán de recibido el escrito en mención, es decir, en el que se cuestiona el estado de cuenta; ante lo cual se sugiere introducir la obligación de sellar y fechar dicho acuse de recibido por funcionario competente de la entidad emisora.

Si el titular de la tarjeta de crédito no se encuentra conforme con la corrección del error del estado de cuenta, según el Art. 45 del Anteproyecto, o con la explicación de su exactitud de su estado de cuenta puede seguir la vía judicial en contra del emisor, que sería un juicio sumario mercantil.

¹⁶⁵ “Art. 29.- El emisor no podrá fijar o aplicar comisiones que no hayan sido pactadas mediante el contrato entre el emisor y el titular.”

El título VIII prescribe las sanciones y el procedimiento para la imposición de las mismas, es así que para hacer efectiva la vigilancia se establece quienes serán las autoridades de aplicación de la ley, así:

- a. La Superintendencia del Sistema Financiero para los Bancos y otras instituciones autorizadas previamente por la misma para captar fondos del público.

- b. La Superintendencia de Obligaciones Mercantiles, cuando se trate de empresas que emitan tarjetas de compra.

Se dispone que estos entes fiscalizadores podrán actuar de oficio o a petición de parte (por denuncia) y según la gravedad de la infracción impondrán las siguientes sanciones:

-Multas que seguirán los siguientes parámetros:

- **Desde 10 mil hasta 500 mil colones** a las entidades que no cumplan con la obligación de observar las normas sobre el nivel de tasas de interés y otros cargos a aplicar de acuerdo con lo registrado en el Banco Central de Reserva de El Salvador.

- **Desde 5 mil hasta 100 mil colones** por cualquier otra infracción que se cometa a la ley de tarjetas de crédito, compra y débito.

-Cancelación de la autorización para emitir y manejar tarjetas de crédito, compra y débito, en caso de reincidencia a la violación de cualquier precepto de la Ley.

Como nos interesa únicamente lo referente a las instituciones bancarias, estudiaremos a continuación el procedimiento para la imposición de las

sanciones que el Anteproyecto prescribe (Art. 73¹⁶⁶); según este documento el procedimiento a seguir es el consignado en el Art. 37 y siguientes de la Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero. En este punto encontramos un error pues los Artículos que consignan procedimientos, en el cuerpo normativo antes citado, son el 47 y siguientes, y que es así : Se oirá al presunto infractor por el termino de 10 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la denuncia; compareciendo el supuesto infractor o si se le declara rebelde por no comparecer, se abrirá el juicio a prueba por el término de 15 días con todos sus cargos; vencido el término probatorio, el superintendente dentro del plazo de 8 días dictará la resolución que corresponda.

De lo dicho deducimos que no existe contradicción, como se ha afirmado por algunos sectores que se oponen a una ley que regule las tarjetas, entre las leyes financieras y el Anteproyecto pues lo que sucede es que éste último viene a completar a las primeras, ya que establece otras sanciones que tienen que ver única y exclusivamente con lo referente al sistema de tarjetas y no a otras actividades financieras que realicen los bancos, pues en dicho caso se someten estos a la Ley de Bancos y a la Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero.

Para concluir este capítulo debemos de señalar que aunque los detractores del Anteproyecto cuestionan del mismo que hace una confusión de competencias entre el ámbito financiero y de la protección al consumidor, pues

¹⁶⁶ “Art. 73.- En lo referente al procedimiento para la imposición de sanciones contempladas en este capítulo se observará las disposiciones sobre los procedimientos sancionatorios establecidos en los artículos Art. 37 y siguientes de la Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero y Art. 14 y siguientes de la Ley de la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles.”
“Lo percibido ingresará al Fondo General de la Nación.”

afirman que éste ha sido tomado de legislaciones de países en que no existe una Ley de Protección al Consumidor, contrario a como sucede en nuestro país.

Tomando en cuenta tal afirmación debemos deducir que los Legisladores de países extranjeros reconocen que en materia de tarjetas, de no estar regulado su régimen general, se puede prestar a abusos de parte de los emisores contra los tarjetahabientes.

Por esta razón es que expresamos que es necesaria una ley especial en materia de tarjetas que ponga las reglas claras a que estará sujeto dicho servicio y defienda el interés de los consumidores del mismo.

CAPITULO V

¿ES EFECTIVA LA ACTUAL LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FRENTE A LOS COBROS NO PACTADOS POR SERVICIOS EN EL CONTRATO DE EMISIÓN ENTRE LOS TARJETAHABIENTES Y LOS BANCOS?

Antes de contestar la pregunta de que es objeto este capítulo debemos hacer las siguientes consideraciones generales sobre la investigación empírica realizada:

Para realizar dicha investigación utilizamos dos métodos:

El método selectivo de informante clave:

Es el que se refiere a todos aquellos sujetos que se encuentran vinculados con el fenómeno a investigar, ya sea en virtud del cargo que ocupan o de la institución que representan, que pueden proporcionar información suficiente para comprobar la hipótesis objeto de estudio.

La técnica utilizada para este fin es la de entrevista estructurada o dirigida por medio del instrumento de la guía de entrevista.

A los informantes claves se les hicieron una serie muy variada de preguntas sobre la problemática que nos ocupa, pero para el objeto de este capítulo solo consignaremos lo que tiene referencia con el mismo.

Las unidades de observación para el método antes expuesto son las siguientes:

Licenciado Mauricio Pérez Funcionario del Departamento Jurídico de la Superintendencia del Sistema Financiero:

A su juicio los mecanismos legales que existen para defender los derechos del consumidor en cuanto al uso de las tarjetas de crédito y débito son los siguientes:

A. La ley de Protección al Consumidor, pues en dicha normativa se crea la Dirección de Protección al Consumidor (en adelante DPC) que es la entidad a la cual deben dirigirse los afectados por dicha problemática para que les sean tutelados sus derechos como usuarios del sistema de tarjetas de crédito y débito.

B. La Ley de Procedimientos Mercantiles, pues en esta normativa se establece el juicio sumario mercantil que es el mecanismo por el cual cualquier afectado por el cobro indebido en las tarjetas de crédito y débito puede promover buscando la de indemnización por daños y perjuicios para resarcirse por el detrimento que le haya ocasionado en su patrimonio.

C. La Ley de Bancos, en el sentido de que conforme a su Artículo 56 literal "I" es una obligación para todos los Bancos depositar en la Superintendencia del Sistema Financiero (en adelante SSF) un modelo de los contratos de adhesión que tengan en vigencia para que dicha institución verifique que no existan cláusulas que lesionen los derechos de los usuarios.

D. La Oficina de Atención al Cliente en la que trabajan conjuntamente la Dirección de Protección al Consumidor y la Superintendencia del Sistema Financiero, en la cual se solucionan los problemas entre los tarjetahabientes y las instituciones bancarias a través de la mediación para que no trasciendan al ámbito judicial.

De igual manera señalo que la Superintendencia del Sistema Financiero se dedica a cuestiones más técnicas, como informes contables e imposición de

sanciones a las Instituciones bancarias, que a velar por los derechos de los consumidores.

Licenciado Armando Serrano Jefe de la División de Educación y Servicios al Consumidor de la DPC

Señalo que el único mecanismo legal existente para la defensa de los consumidores en el cobro no pactado en el contrato de emisión de tarjetas por los Bancos es la Ley de Protección al Consumidor, a través de una denuncia, por la vía escrita u oral. Que hasta junio de este año la DPC ha atendido 102 denuncias sobre problemas con tarjetas de crédito y tres con tarjetas de débito.

Al cuestionarle sobre por qué eran tan pocas denuncias atendiendo al número de personas que tienen tarjetas de crédito y débito (que son más de un millón) manifestó que nuestra población históricamente nunca ha denunciado por temor, desinformación de la forma en que pueden hacerlo, porque en los inicios de trabajo de la DPC los funcionarios encargados prometían que realizarían las gestiones correspondientes, pero en verdad no hacían nada al respecto, o, finalmente, porque no tiene confianza en las instituciones encargadas de velar por la tutela de sus derechos como consumidores

Licenciado Jaime Eduardo Escalante Juez Cuarto de lo Mercantil de la Ciudad de San Salvador

Para este profesional del derecho no existe más mecanismo para la protección del consumidor frente a los abusos en el cobro no pactado por servicios en el contrato de emisión de tarjetas que el juicio sumario mercantil de indemnización de daños y perjuicios, ya que la Ley de Protección al Consumidor solo presenta casos concretos en los que no se puede englobar las

tarjetas de crédito y débito pues el espíritu de dicha ley no se orienta a dichos medios electrónicos de pago sustitutivos del dinero efectivo.

Manifestó, igualmente, que no existe jurisprudencia relativa a la solución de conflictos en materia de tarjetas, pues la mayoría de los casos se solucionan a nivel de la institución bancaria o de la DPC; y que además el 100% de los casos que llegan a los tribunales es por el cobro de mora en las tarjetas de crédito para lo cual solo se presenta el pagaré o la letra de cambio que garantiza la obligación y no el contrato de emisión de tarjeta, razón por la cual nunca se ha analizado en el Tribunal las cláusulas de dicho contrato para determinar la legalidad o ilegalidad de las mismas.

Licenciada Flor Barriere Juez Primero de lo Mercantil de la Ciudad de San Salvador.

Esta Funcionaria Judicial manifestó que actualmente no existe ningún mecanismo legal que proteja a los tarjetahabientes contra los cobros indebidos y arbitrarios que establecen los Bancos, pues la Ley de Bancos los faculta para que con entera libertad establezcan las comisiones y recargos que se les antoje.

No existe jurisprudencia en la solución de conflictos en materia de tarjetas pues ninguno trasciende al ámbito judicial, son arreglados por la vía administrativa y que lo que existe en su Tribunal son ejecuciones de deudores morosos en sus tarjetas que se han realizado utilizando como documento base de la acción una letra de cambio o un pagaré, que como es sabido son independientes del nexo causal que les da origen.

Sobre el gran número de personas que han sido ejecutadas, manifiesta que es porque no existe en nuestro medio una educación suficiente para la

utilización de estos medios de pago (tarjetas de crédito) y que por eso la población que los posee gasta más de lo que tiene para pagar sus cuentas, hasta el grado que una tarjeta puede dejar en la calle a cualquier sujeto que se haya extralimitado en su uso.

Reconoce que en nuestro país existen emisoras de tarjetas de crédito que se extralimitan en el establecimiento de intereses, comisiones y recargos indiscriminados contra sus tarjetahabientes, sin que se les pueda impedir dichos abusos por el modelo económico imperante en el mercado en la actualidad.

Licenciado Felipe Ronquillo, **Especialista en tarjetas de crédito, débito y compra en el Centro para la Defensa del Consumidor (CDC)**

Al cuestionarle a este profesional si en la actualidad existen mecanismos legales para que una persona pueda defenderse contra los cobros abusivos de comisiones y recargos que establecen los Bancos, manifestó que un consumidor común y corriente no puede defenderse contra estas arbitrariedades; quizás con mucha suerte, sí el consumidor es abogado y especialista en las áreas de Derecho Bancario y Financiero, posiblemente pueda defenderse contra esos abusos, y es porque lo poco que esta regulado en materia bancaria que se pueda aplicar por interpretación extensiva a las tarjetas se encuentra muy disperso, son totalmente inconvenientes y poco prácticas. Ley De Protección al Consumidor difícilmente puede aplicarse a la problemática actual de las tarjetas, pues el espíritu con que fue creada se orienta más a proteger al consumidor en el ámbito comercial común y no en el ámbito financiero.

No obstante que cada uno de los informantes claves expresó diferentes opiniones referentes a los mecanismos legales existentes en la actualidad para

la defensa de los consumidores, todos señalaron sin excepción que es necesaria una ley especial que, en unos casos: regule el régimen jurídico de las tarjetas de crédito y débito de manera concreta, es decir que establezcan todo lo relativo a las cláusulas del contrato en cuanto a las comisiones y recargos por los servicios que se prestarán con el consentimiento del Titular; y en otros que las regule dentro de los medios electrónicos de pago de manera general, es decir sin hacer referencia a casos concretos pues las tarjetas van a ser sustituidas poco a poco, según los avances de la tecnología, por medios de pagos más seguros.

El método de muestro probabilístico de la población:

Este nos sirve para recolectar información de vital importancia sobre la manifestación del fenómeno en estudio en la realidad a través de la técnica de la encuesta y por medio del instrumento del cuestionario, que se pasó a la muestra de la investigación la cual obtuvimos por medio de la formula para investigaciones sencillas, dada por Raúl Rojas Soriano¹⁶⁷, porque nuestra población es de 1, 400, 000 tarjetahabientes tanto de tarjetas de crédito como de débito; utilizaremos la formula siguiente:

$$N = \frac{Z^2 PQ}{E^2}$$

Donde:

Z = Al nivel de confianza requerido

PQ = Es la variabilidad del fenómeno

¹⁶⁷ Rojas Soriano, Raúl: “*Guía para la realización de investigaciones sociales*”, Plaza y Valdez editores, 18° Edición, México, 1996, Pág. 188

E = Es igual a la precisión con que se generalizarán los resultados.
Utilizando esta formula se llega a la siguiente muestra:

N = 384

Se analizara a continuación los datos obtenidos con el método de muestreo probabilístico de la población, por lo que se le pide al lector que para obtener una mejor comprensión del mismo se remita al final de este capítulo en donde encontrará los gráficos representativos de los datos que a continuación se muestran.

Sobre el trabajo de campo y la encuesta realizada, la muestra describe las siguientes características: Un 56% son del sexo masculino y el 44% son del sexo femenino (grafico 1); en cuanto a su Estado Familiar (grafico 2) la mayor parte son solteros en un 52%, casados o acompañados en un 47% y un 1% en estado de viudez.

Las edades oscilan entre 20 a 30 años para el 51% de los encuestados (grafico 3); seguido de un 28% entre 31 a 40 años, las personas de 41 a 50 años representan un 10% y en el rango de 51 a 60 años son un 9% de 61 a 70 años que representan un 1%.

En referencia a su nivel de estudio (grafico 4), el 78% ha realizado estudios universitarios, un 13% ha cursado Bachillerato, a nivel técnico se encuentran un 6% y quienes solo poseen enseñanza básica un 3%. De tal manera, se tiene que en la muestra la mayoría son hombres, en cuanto al estado familiar la mayor parte son solteros, lo cual hace referencia a pocos compromisos familiares, siendo los usuarios de tarjetas en nuestro medio adultos jóvenes entre 20 y 30 años, representando una minoría los adultos

mayores de el rango de 51 a 70 años de edad, lo cual puede explicarse por el contacto realizado con los encuestados por los siguientes motivos:

1. Es un medio moderno de pago, ofertado como práctico a utilizar;
2. Existe mayor facilidad de las instituciones bancarias de llegar a los hábitos de los más jóvenes en cuanto al retiro y manejo de ahorros por medio de tarjetas de débito y al manejo de dinero en cuanto a las tarjetas de crédito.;
3. Las personas jóvenes pueden solicitar con mayor oportunidad una tarjeta de crédito o débito porque pueden presentar mejores garantías en cuanto a respaldo económico por las constancias de sueldo y tiempo de trabajar; y
4. En su mayoría, en los adultos mayores, existen malas experiencias en cuanto al cobro de comisiones e intereses en las tarjetas de crédito, por lo que decidieron en su oportunidad cancelarlas y las describen como “mucho problema”.

En referencia a su situación económica y estado familiar en su mayor parte son solteros, de donde se puede deducir que estos pueden tener mayor disponibilidad de fondos para realizar diversas compras en el mercado no tanto guiadas por necesidades básicas sino para satisfacer necesidades creadas por nuestro mundo moderno.

La muestra posee en su mayoría personas con estudios universitarios, los cuales tienen mayores oportunidades de tener trabajos muy bien remunerados que determinan la posibilidad de poseer tarjetas de débito y de crédito, y de ésta última poseer más elevados límites de crédito, lo cual vuelve a esta

población atrayente ante las instituciones bancarias vendiéndoles que las tarjetas son un icono de prestigio para nuestra sociedad actual, lo cual crea en ellos una necesidad de ser reconocidos en la misma.

A razón de que esta investigación se refiere a tarjetas de crédito como de debito, se hace constar que del total de encuestados, un 58% posee el servicio de tarjetas de crédito (grafico 5), siendo 223 encuestados, de los cuales un 58% (grafico 6) posee una sola tarjeta y un restante 42% posee más de una, distribuyéndose de la siguiente manera: Un 30% posee 2; un 11% posee 4; y los poseedores de 5 o más representan el 1%.

De la población poseedora de tarjetas de crédito, las poseen con los siguiente Bancos de mayor o menor proporción en cuanto a los Bancos que se han determinado como unidades de análisis (grafico 7): Con el Banco Agrícola en un 27%, con el Banco Salvadoreño en un 14% y con el Banco Cuscatlán el 12%, existiendo un rango de personas poseedoras de tarjetas de crédito con más de dos bancos de los antes mencionados los cuales comprenden un 30% y con otros Bancos un 17%.

Dentro de la muestra el 17% que posee tarjetas de crédito con otros Bancos un 8% de los mismos poseen tarjetas con el Banco Uno, un 5% con Credomatic, un 2% con Scotiabank, y en igual porcentaje de 1% con el Banco de Comercio u Promerica, (grafico 8). Todo lo dicho refleja que existen un amplio mercado de las tarjetas, en el cual el Banco Agrícola tiene el más alto porcentaje (grafico 9).

A fin de comprobar los elementos de garantía de los derechos de los usuarios, conforme a la experiencia e hipótesis planteadas, se formuló la pregunta si poseían el contrato emisión de su tarjeta de crédito (grafico 10) de

lo cual sólo una porción del 43% no lo poseían, especificando las razones por las cuales no lo poseen, así: 23 personas que representan el 24% manifestó haberlo perdido, 38 de ellos (el 40%) expresaron que no se los ofrecieron y a 35 de ellos que comprenden el 36% de la muestra no se los entregaron lo que implica que no lo poseen por responsabilidad del Banco, aunado a la poca costumbre de consultar estos documentos, firmándolo simplemente y sin saber exactamente las cláusulas que se han aceptado, expresando este hábito porque no se posee copia del contrato por su poca importancia.

De lo anterior, además se preguntó si se había leído todo el contrato (gráfico 13), de donde un 61% no lo leyó por tres causas:

- a. Solo leyó una parte un 48%;
- b. Les dijeron en el Banco que no era necesario, un 23%; y
- c. Atribuyeron que la letra era muy pequeña en un 29%.

De donde se obtiene que en un 52% no se ha inculcado por la institución bancaria a leer el contrato, destacando que del restante 48% solo leyó una parte, lo cual ha de repercutir en que además ante la pregunta de si se le había sido explicado el contrato, un 52% contestó que no, un 48% que si, lo cual tiene una diferencia porcentual pequeña que hace juzgar y definir que si existen en los bancos políticas de información, pero no se realizan al 100%; lo cual aunado a lo antes apuntado en cuanto al hábito de los tarjetahabientes de no leer lo que firman, nos da una referencia sólida de que conocen las obligaciones a las cuales se adhieren en estos contratos, lo que repercute en el hecho de que estos mismos contratos en ningún momento establecen el monto a pagar por los cargos y que los tarjetahabientes sienten que son muy altos sus costos

como se visualiza en la gráfica 21 donde el 90% de los encuestados opina que si son excesivos los recargos y que tienen que ser pagados sin objeción debido a que desconocen si los pactaron o no, o de las oportunidades que tiene para impugnarlos.

Dentro de los hábitos en general, ha de apuntarse que en la actualidad se continua dando la práctica de firmar pagares o letras de cambio en blanco, lo cual acompaña a la firma del contrato de emisión, y en algunos casos además se firman ordenes de descuento.

A la población encuestada, al consultarles si había realizado tal firma (grafico 19), un 65% manifestó que sí y un 20% dijo no recordar, mientras que solo un 15% dijo no haber firmado dicho documento, lo que es un clara violación a la Ley de Protección al Consumidor, sin embargo la práctica continua y al momento de realizar la firma del contrato, los empleados bancarios tratan de hacerlo lo más rápido posible, en donde no se dan explicaciones esto debido a que el usuario no tiene preguntas formuladas y se deja llevar por el trámite de la persona encargada.

Pasando de la firma y lectura del contrato de apertura de crédito, existe un 57% de la población (grafica 15) a la cual no se le informó que le cobrarían comisiones. Las comisiones más comúnmente cobradas según la encuesta (grafico 16) son:

- a. Por manejo en un 29%
- b. Por uso en un 11%
- c. De seguro por perdida y robo, 19%
- d. Por servicio en un 5%
- e. Comisiones por otros conceptos en un 22%

Mientras que un 14% no sabe si le cobran comisiones.

Comisiones que según expresaron los encuestados (gráfico 17) no fue aceptada en un 57%, en un 22% si fueran aceptadas desde el inicio y un 21% no sabe; lo cual refleja solo el primer porcentaje como población conciente de los cobros.

Las comisiones son servicios que se remuneran por el tarjetahabiente, pero en cuanto al recargo por financiamiento o por mora un 59% no sabe de cuanto es, lo que no permite seleccionar una forma de pago opcional al pago mínimo, lo que se refleja en su estado de cuenta mensual y pensar en medios alternativos de llevar al día sus cuentas o hasta en cancelar la cuenta.

En conclusión, de la muestra se tiene que son personas que poseen en su mayoría copia de su contrato de emisión de su tarjeta de crédito, el cual ni siquiera leyeron total o parcialmente desde el día de su firma, de donde no consultaron sobre los términos y condiciones del mismo, las cuales desconocen, lo cual contrasta con el alto nivel de personas con estudios universitarios que pueden tener mayores criterios de referencia, para cuestionar al momento de contratar; con lo anterior y con la firma de títulos valores en blanco nadie se pronuncia (ni instituciones estatales u organismos no gubernamentales) objetando tales prácticas. De la poca información manejada, también se deviene el poco o nulo conocimiento de las comisiones cobradas y del recargo por mora o financiamiento, de tal manera que el usuario no se da cuenta de su estado hasta que siente excesivos los cobros, lo cual podría contrarrestar conociendo las cláusulas de su contrato o consultado a quien les atiende, que usualmente tiene poco conocimiento.

En lo referente a tarjetas de débito objeto de esta investigación, de la muestra (gráfica 22) el 90% las posee de donde un 50% posee con el Banco

Agrícola, el 6% en igual porcentaje las tiene con el Banco Salvadoreño y el Cuscatlán, con más de dos Bancos en un 31% y con otro Banco en 7% dentro de los cuales están:

De Comercio y Scotiabank en un 4% y 3% respectivamente (gráfica 23 y 24). Quienes reconocen en un 59% los beneficios que la tarjeta les da (gráfica 25); que no es posible determinar cuantitativamente ya que son muy variados siendo los más repetitivos: la disponibilidad de dinero propio las 24 horas del día y el no hacer filas en los establecimientos bancarios. También un 86% no fueron informados de que les cobrarían por el uso de su tarjeta de débito y del 14% se tiene que son personas que recientemente han abierto su cuenta de ahorros, por lo que la mayoría se sienten descontentos por dicho cobro, porque además no se les dijo desde un inicio que sería pagado dicho servicio.

Pero como este cobro se efectúa después de un número limitado de transacciones, al momento de consultar si los encuestados sabían del límite de transacciones un 69% manifestó que si y de los medios por los cuales se ha mantenido informado se tiene un 43% sabe por medio del mismo Banco o institución, un 33% sabe por medio de amigos o conocidos, un 8% por medio del Periódico, un 9% por la televisión y 7% por otros medios.

De donde se tiene que ha existido una buena campaña de concientización del límite de transacciones gratis que puede realizar el usuario, no obstante el descontento de estos por razón de no haberle ofrecido el servicio de una tarjeta de débito inicialmente de la manera o en los términos que se tiene hoy, y un 98% consideran que el uso total del cajero automático debía ser gratuito como inicialmente se ofreció con la imagen de mayor seguridad,

rapidez y comodidad para el usuario pues implica (el hecho de que funcionen dichas maquinas) que los Bancos reduzcan personal y elevan sus ganancias.

De los términos en los cuales se tiene la tarjeta de débito, solo un 26% posee copia de su contrato de emisión y en su mayoría lo reconocen solo como un medio para retirar dinero rápidamente, pero que a la vez mencionan como limitante para la disposición de su dinero el muy reducido número de transacciones gratis que permite.

Sobre el conocimiento de los derechos que poseen como usuarios, se les consultó si alguna vez habían acudido ante alguna institución a quejarse sobre cobros indebidos y un 75% no lo ha hecho (gráfico 31) contrastando con el 90% de encuestados que consideran excesivos los cobros y el 57% que no aceptó pagar comisiones extras, de un 57% que no fue informado en su totalidad de las condiciones de su contrato; por lo que se observa la falta de conocimiento que impera y el conformismo de los usuarios ante condiciones que no se consideran favorables y no obstante mantiene la relación con la entidad bancaria. Los que si han tenido algún reclamo han acudido al Banco a realizar una queja.

En la investigación es importante conocer que Ley consideran que defiende sus intereses para estar informado qué tan protegidos están por la vía legal. Un 45% considera que ninguna ley los protege, un 28% considera que le Ley de Protección al Consumidor, un 14% no sabe, porcentaje que sumado al 45% hacen un total de 59% que no reconocen ninguna ley como protectora de sus intereses; un 11% reconoce a la Ley de Bancos y un 2% al Código de Comercio (gráfica 33).

De lo anterior se tiene que aunado a la opinión de ser objeto de recargos excesivos y cobros no pactados, no se tiene un medio legal que los ampare contra ese tipo de abusos de las instituciones Bancarias.

Es de hacer notar que la Ley de Protección al Consumidor establece un procedimiento a seguir en caso de una infracción a la misma, pero de la investigación realizada se ha podido constatar que la Oficina de Atención al Cliente de Servicios Financieros¹⁶⁸ se emplea un Procedimiento muy diferente al consignado en la Ley.

La Oficina de Atención al Cliente de Servicios Financieros se encarga de recibir reclamos, dando curso legal a los mismos (si el caso lo amerita), y posteriormente le informan, al interesado, sobre resolución que al efecto se dicte. Brindan igualmente asesoría y orientación en materia financiera.

Los tipos de denuncias recibidas son muy variadas tales como: Cobros excesivos. Intereses sobre intereses, cargos directos a cuentas sin previa utilización, títulos valores en blanco, etc.; pero es indispensable presentar la documentación probatoria de la infracción, tales como: Estados de cuenta, libretas de ahorro con cargos no realizados, entre otros. Se les da prioridad a los casos en los que los consumidores muestran mayor interés.

El procedimiento en caso de denuncia es el siguiente:

1. El afectado o denunciante hace una carta al Banco exponiendo el problema, para que en sede bancaria resuelvan el conflicto.
2. De no resolver el conflicto, la Oficina de Atención al Cliente le da un formulario con las líneas generales de cómo hacer un escrito dirigido al

¹⁶⁸ Que fue creada en mayo del dos mil dos debido a las múltiples quejas de los usuarios del sistema financiero, que es dependiente de la Dirección de Protección al Consumidor y de la Superintendencia del Sistema Financiero, y que se especializa en dar atender y orientar al cliente en casos de lesiones de sus derechos como consumidores de servicios financieros

Director General de la Dirección de Protección al Consumidor, junto con el cuál se debe anexar como prueba:

- Fotocopia del DUI;
- Estado de cuenta;
- La carta que presento al Banco (si tiene la copia);
- Contrato de emisión de tarjeta (si lo tiene);
- Copias de los pagarés o letras de cambio que haya firmado (si no los tiene la Oficina se los pide al Banco una vez iniciado el tramite).

Aunque lo principal en este escrito es el número de crédito o cuenta bancaria para solicitar la información pertinente, pues hay que verificar que los cargos que se le hacen al consumidor estén estipulados en el contrato que se ha firmado al efecto.

3. Una vez presentado el escrito se notifica de este al Representante Legal de la institución bancaria denunciada, a través de un escrito firmado por el Director General de la Dirección de Protección al Consumidor, para que comparezca a una audiencia conciliatoria, que se celebrará dentro de 25 días calendario.
4. Para dicha audiencia el Representante Legal de la Institución denunciada deberá presentar los documentos que la oficina le haya solicitado y que no posea el denunciante.
5. Durante la celebración de la audiencia el Representante Legal del Banco deberá de dar fe que los documentos presentados son copias fiel de los originales y generalmente trae un acuerdo y el usuario se adhiere a él.

6. No existe un número determinado de audiencias, ya que estas varían dependiendo de la complejidad del caso, pero en cada día se levanta un acta que es firmada por las partes presentes. Esta acta tiene la calidad probatoria de documento auténtico.
7. De no resolver el caso las actas levantadas son remitidas a la institución correspondiente (Juzgados) para que se siga el proceso legal a que atiende la pretensión.

A pesar de que esta oficina se debería de regir por la Ley de Defensa al Consumidor y su Reglamento para resolver conflictos, al analizar el procedimiento que esta emplea constatamos que es diferente al regulado por la Ley y el Reglamento.

Tenemos que hacer hincapié en lo anterior, pues difiere (el procedimiento) del que sigue la Dirección de Protección al Consumidor en el caso que se denuncie una violación a los derechos del consumidor en el comercio en general, pues en estos casos se sigue el siguiente procedimiento:

1. Las denuncias pueden hacerse de forma verbal o escrita por persona natural o jurídica ante la Dirección, según el Art. 36 Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, en lo sucesivo RLPC.
2. La Dirección abre expediente de cada denuncia, verbal o escrita, que le fuere presentada, lo que también puede ser de oficio (Art. 37 RLPC).
3. La Dirección dará audiencia al interesado dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación (Art. 38 RLPC).
4. Dentro del término señalado para la audiencia, el interesado podrá solicitar la apertura a pruebas por 8 días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución que la concede; término que es fatal e improrrogable (Art. 39 RLPC)

5. Transcurrido el término de prueba, si se hubiese solicitado por el interesado, o hubiere transcurrido el término para contestar la audiencia, sin haber solicitado la apertura a pruebas, la Dirección a fin de procurar la solución de controversias entre los proveedores y consumidores, podrá llamarlos a conciliación. Puede el denunciante también solicitar la conciliación; en tal caso el denunciado está obligado a comparecer y a proponer una solución conciliatoria razonable. La solución acordada constituye una nueva obligación y deberá cumplirse dentro del tercer día, contado a partir del cual la solución sea aceptada por ambas partes. (Art. 40 RLPC).
6. Encontrándose el expediente en estado de resolver, la Dirección pronunciará la resolución que corresponda, la que será notificada al interesado. Esta resolución no admitirá recurso alguno (Art. 42 RLPC).

No obstante lo dispuesto en el Art. 42 RLPC, el agraviado tiene la potestad de hacer uso del juicio contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, para agotar la vía recursiva en materia administrativa; y si ha intentado esto no resolviendo de manera favorable su pretensión, aún puede el agraviado interponer un recurso de Amparo (Art. 247 Cn.) que tiene por finalidad *“asegurar a los habitantes el uso efectivo de sus derechos constitucionales, protegiéndolos de toda violación o amenaza”*.¹⁶⁹

El CDC, por su parte solo realiza gestiones de conciliación, en el cual se trata de hacer un contacto inicial con institución emisora para indagar un poco sobre la situación, aunque siempre se realiza un escrito al Banco para que se haga la investigación correspondiente, en algunos casos se logra conciliar en

¹⁶⁹ Bertran Galindo, Francisco, Et al *“Manual de derecho Constitucional, Tomo II”*, Ministerio de Justicia, Tercera Edic., El Salvador, Pag 356.

otros no, de no conciliar tiene el consumidor la acción expedita de ir a la Oficina de Atención al Cliente o a la Superintendencia del Sistema Financiero, ya que ellos dan prioridad a quejas o denuncias de los servicios financieros.

Otro procedimiento establecido para hacer valer los derechos que tiene todo consumidor es la acción de indemnización de daños y perjuicios contemplado en el Art. 65 de la Ley de Procedimientos Mercantiles (L Pr M, el cual constituye un juicio sumario mercantil (Art. 59 L Pr M), pero por excepción no puede serlo en el caso que deban tramitarse en forma verbal (esto es atendiendo a la cuantía), de acuerdo al Art. 2 N° 2 Código de Procedimientos Civiles.

Esta acción puede interponerse ante los Tribunales de Menor Cuantía o los de lo Mercantil¹⁷⁰, dependiendo de la cuantía que se pide. Para que proceda tiene que presentarse el documento en que se fundamenta dicha obligación, si lo hubiere, y una cuenta jurada que especifique y estime, para probar la existencia y cuantía de daños y perjuicios, se puede hacer por cualquier medio legal de prueba. En el mismo juicio debe liquidarse los daños y perjuicios.

También vemos con recelo que el Art. 6 relacionado con el Art. 17 de la Ley de Protección al Consumidor deja a criterio del Consejo Nacional de Publicidad (que es un organismo privado integrado por representantes de los diversos medios de comunicación social y de las agencias de publicidad) determinar cuando una publicidad es engañosa o no, pues este consejo, a nuestro juicio, no es idóneo para hacer dicha labor por estar integrado por quienes hacen y distribuyen dicha publicidad, lo mejor sería establecer criterios

¹⁷⁰ En el caso de San Salvador

en la Ley mencionada para que la Dirección de Protección al Consumidor determine la existencia o no de publicidad engañosa. Esto se dice debido a que muchas de las contrataciones que realizan los Bancos emisores de tarjetas se debe al gran despliegue publicitario donde presentan sus servicios de una forma y al cabo de cierto tiempo, sin publicitarlo de la misma forma que lo hicieron al inicio cambian los términos y condiciones en que se pacto este servicio creando una incertidumbre jurídica en los consumidores que pactaron un servicio de una manera y que después de cierto tiempo se les brinda de otra manera.

Por todo lo dicho, y para responder a la pregunta planteada en este capítulo, en cuanto a la efectividad de Ley de Protección al Consumidor para defender a los tarjetahabientes contra los abusos de los Bancos podemos establecer que la Ley en mención presenta los siguientes vacíos:

- a. Algunas disposiciones de la Ley son parciales, por ejemplo, en lo relativo a las operaciones de crédito, sólo se regulan algunas situaciones en los que los consumidores pueden verse involucrados, dejando por fuera otros igualmente importantes;
- b. El contenido normativo no incluye situaciones jurídicas problemáticas para los consumidores y que requieren regulación;
- c. No existe armonía necesaria con otras leyes afines como el Código Civil, el Código de Comercio, la Ley de Bancos, entre otras;
- d. Se faculta al Ministerio de Economía, a través de la Dirección de Protección al Consumidor, para que procure la solución de controversias entre los proveedores y los consumidores por medio de la conciliación y

el arbitraje; sin embargo, en el caso de la conciliación se ha desfigurado su naturaleza, ya que en el procedimiento respectivo aparece como un acto intermedio que no le pone fin al proceso, en vez de aparecer como un acto previo que tenga como finalidad evitar el pleito. Con relación al arbitraje, este ni siquiera aparece mencionado en el procedimiento, no obstante, estar contemplado en el Art. 5 lit. h) LPC como atribución del Ministerio, no se somete a la Ley de Conciliación, Mediación y Arbitraje por dos razones: a) Por no ser la DPC un centro de Mediación autorizado, de acuerdo a esa ley; y b) porque se rigen por el proceso contemplado en la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y su reglamento.

- e. Todavía hace falta incorporar otros derechos que la doctrina y la normativa internacional otorga a los consumidores y se debe de tener claro que su mero reconocimiento no es suficiente, es necesario que todo se desarrolle en el contenido del texto legal; por ejemplo, el derecho a reclamar por vía judicial el resarcimiento de daños y perjuicios, no tiene en la actualidad ninguna oportunidad de ejercitarse, pues no se establece los mecanismos para hacerlo efectivo;
- f. Las disposiciones sobre la prestación de servicios son muy limitadas, impidiendo la protección de los usuarios en situaciones particulares;
- g. No hay efectiva protección contractual.

La opinión general de los encuestados, en concordancia con las respuestas analizadas y evaluadas en esta investigación es que la Ley de Protección al Consumidor no es efectiva contra el cobro no pactado en el contrato de emisión de comisiones y recargos entre los tarjetahabientes y los

Bancos emisores de tarjetas, por lo que solo con la creación de un cuerpo legal especial relativo a las tarjetas se podrán sentir protegidos en esta materia. (ver grafico 32).

GRAFICOS:

Gráfico 1

Sexo	F	%
Masculino	214	56%
Femenino	170	44%
Total	384	100%

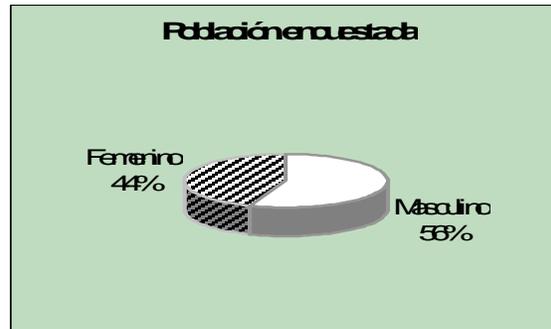


Gráfico 2

Estado Familiar	F	%
Soltero	200	52%
Casado o acompañado	180	47%
Viudo	4	1%
Total	384	100%

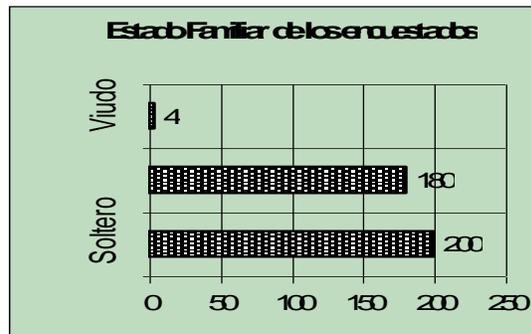


Gráfico 3

Edad	F	%
20-30	196	51%
31-40	108	28%
41-50	38	10%
51-60	35	9%
61-70	7	2%
Total	384	100%

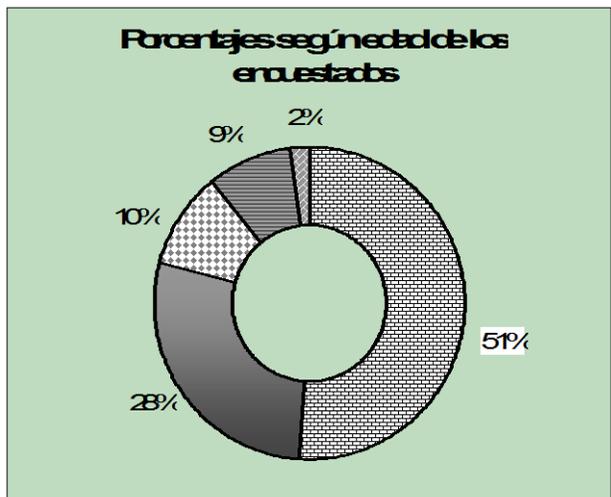


Gráfico 4

Nivel de estudios	F	%
Básico	12	3%
Bachillerato	50	13%
Universitario	299	78%
Técnico	23	6%
Total	384	100%

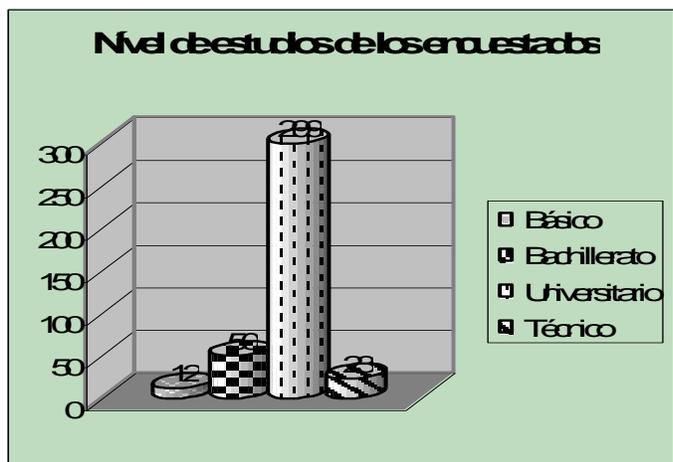
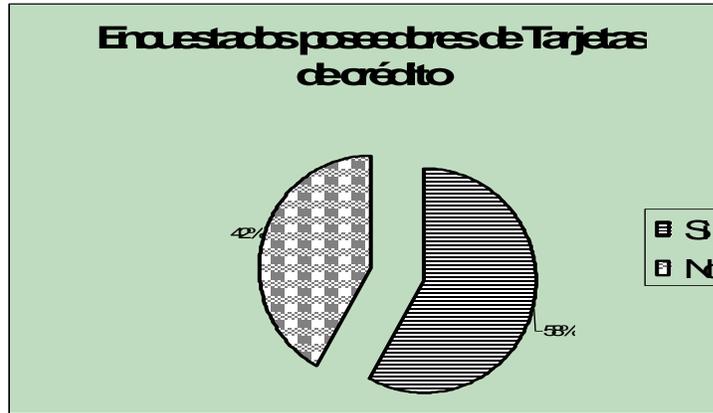


Gráfico 5

	F	%
Si	223	58%
No	161	42%
Total	384	100%



Gráfica 6

	F	%
1	130	58%
2	67	30%
4	25	11%
5 o más	1	1%
Total	223	100%

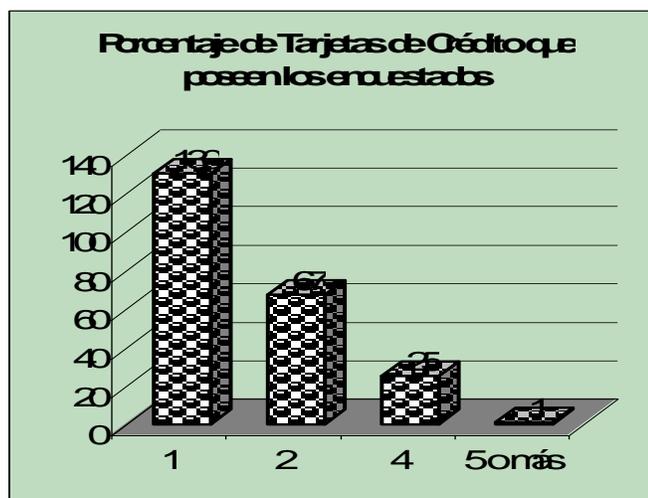
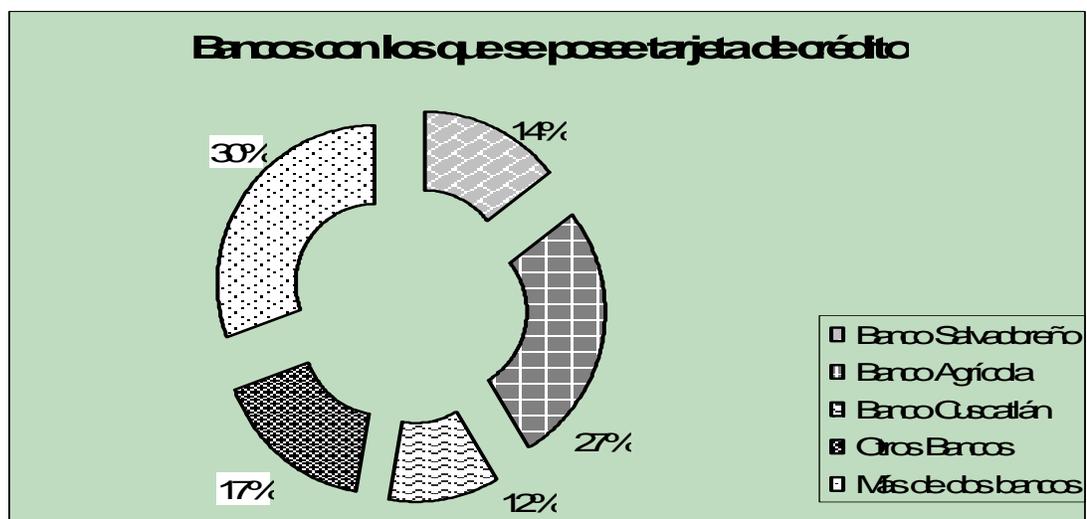


Gráfico 7



Banco con la cual posee tarjeta de crédito	F	%
Banco Salvadoreño	32	14%
Banco Agrícola	60	27%
Banco Cuscatlán	26	12%
Otros Bancos	37	17%
Más de dos bancos	68	30%
Total	223	100%

Gráfico 8

Otros bancos con los cuales se posee Tarjeta de crédito	F	%
Banco de Comercio	3	1%
Ahorromet Scotiabank	5	2%
Promérica	3	1%
Credomatic	10	5%
Banco Uno	16	8%
Total	37	17%

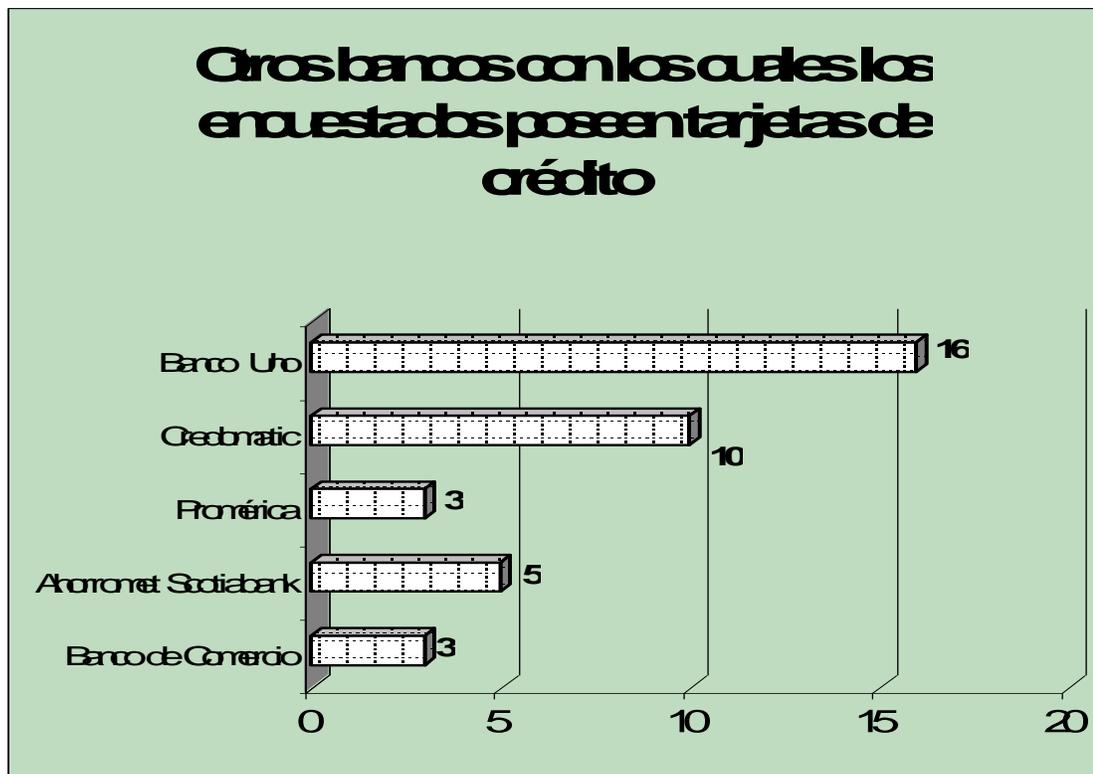
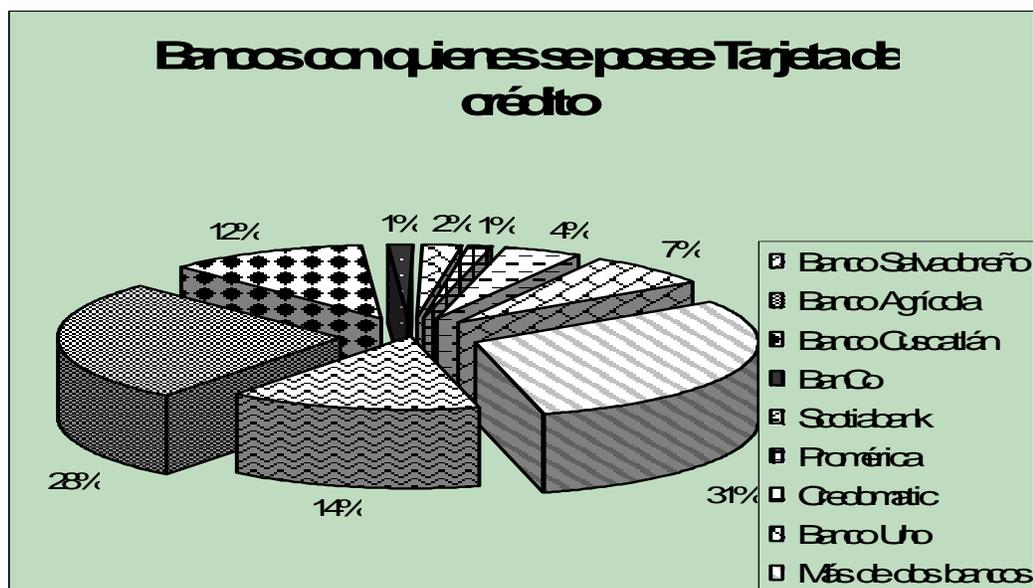


Gráfico 9



Banco con la cual posee su tarjeta de crédito	F	%
Banco Salvadoreño	32	14%
Banco Agrícola	60	27%
Banco Cuscatlán	26	12%
BanCo	3	1%
Scotiabank	5	2%
Promérica	3	1%
Credomatic	10	5%
Banco Uno	16	8%
Más de dos bancos	68	30%
Total	223	100%

Gráfico 10

	F	%
Si	127	57%
No	96	43%
Total	223	100%

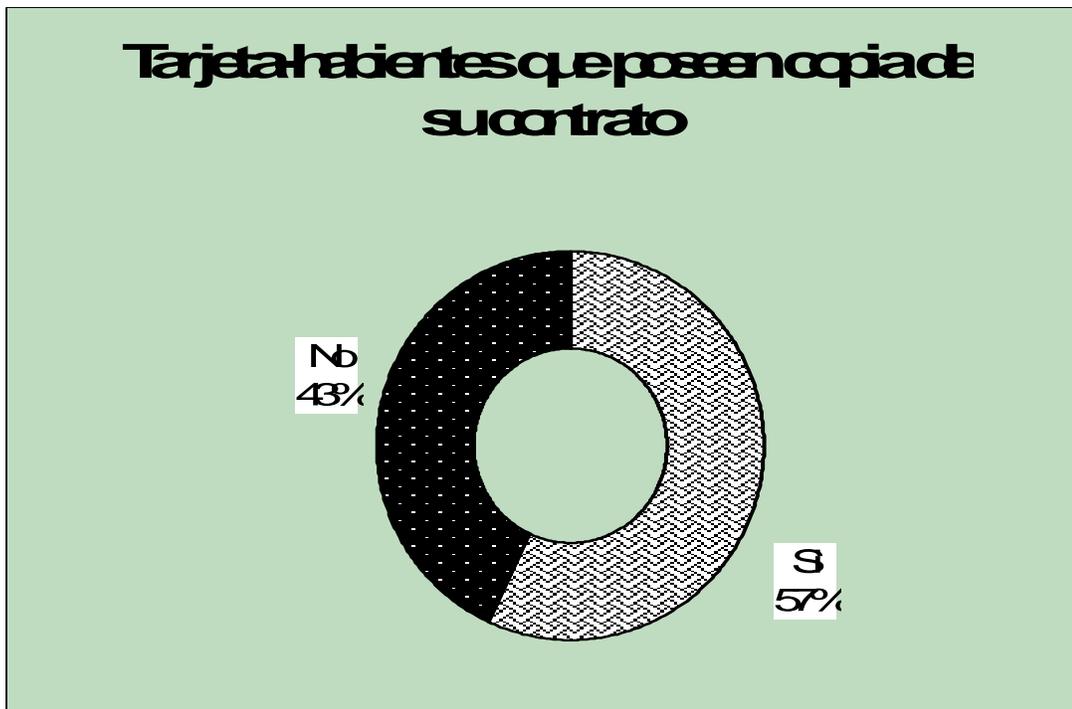


Gráfico 11

	F	%
Lo perdió	23	6%
No se lo ofrecieron	38	10%
No se lo entregaron	35	9%
Total	96	25%

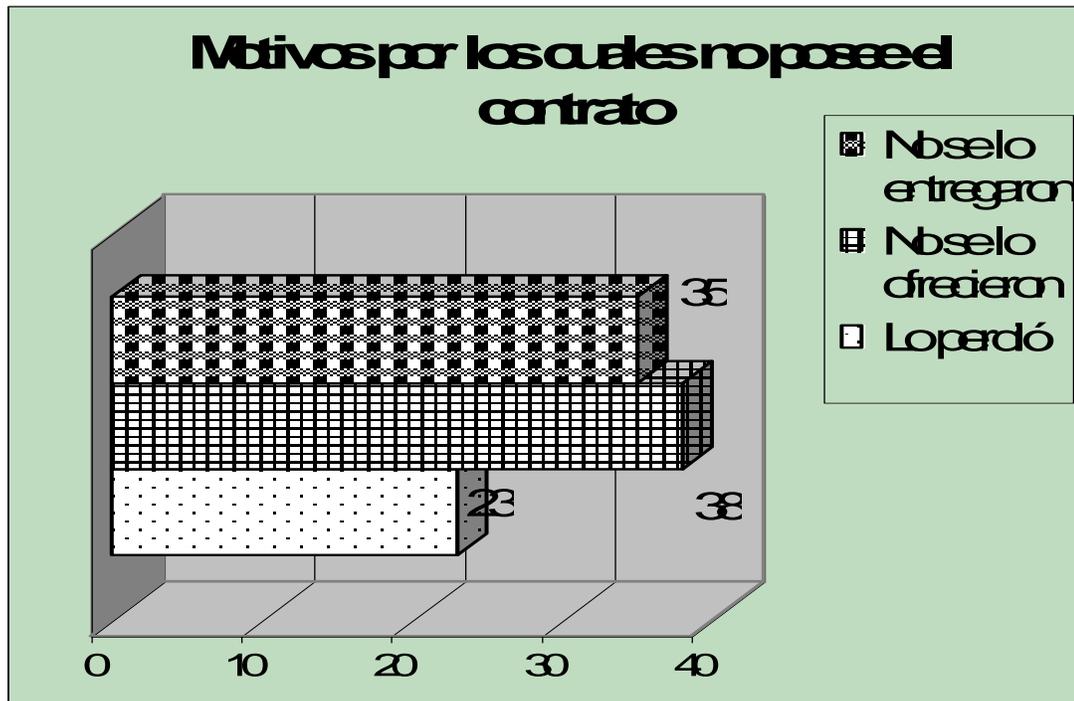


Gráfico 12

<i>Leyó todo el contrato</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
Si	88	39%
No	135	61%
Total	223	100%



Gráfico 13

Motivos por los que no leyó su contrato	F	%
La letra era muy pequeña	39	29%
Le dijeron que no era necesario	31	23%
Solo una parte porque era muy largo	65	48%
Total	135	100%



Gráfico 14

	F	%
Si	108	48%
No	115	52%
Total	223	100%



Gráfico 15

Le explicaron que le cobrarían comisión sobre su crédito	f	%
Si	96	25%
No	127	33%
Total	223	58%

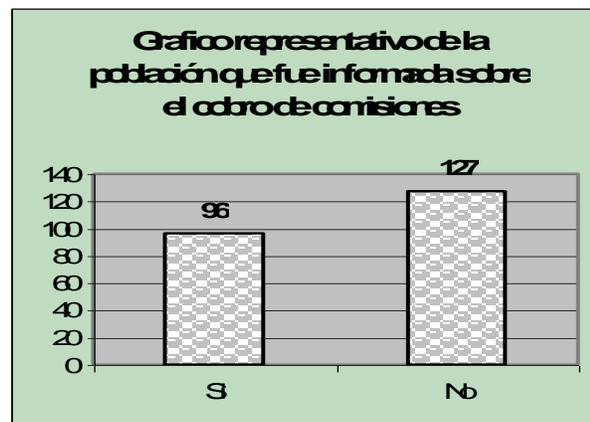


Gráfico 16

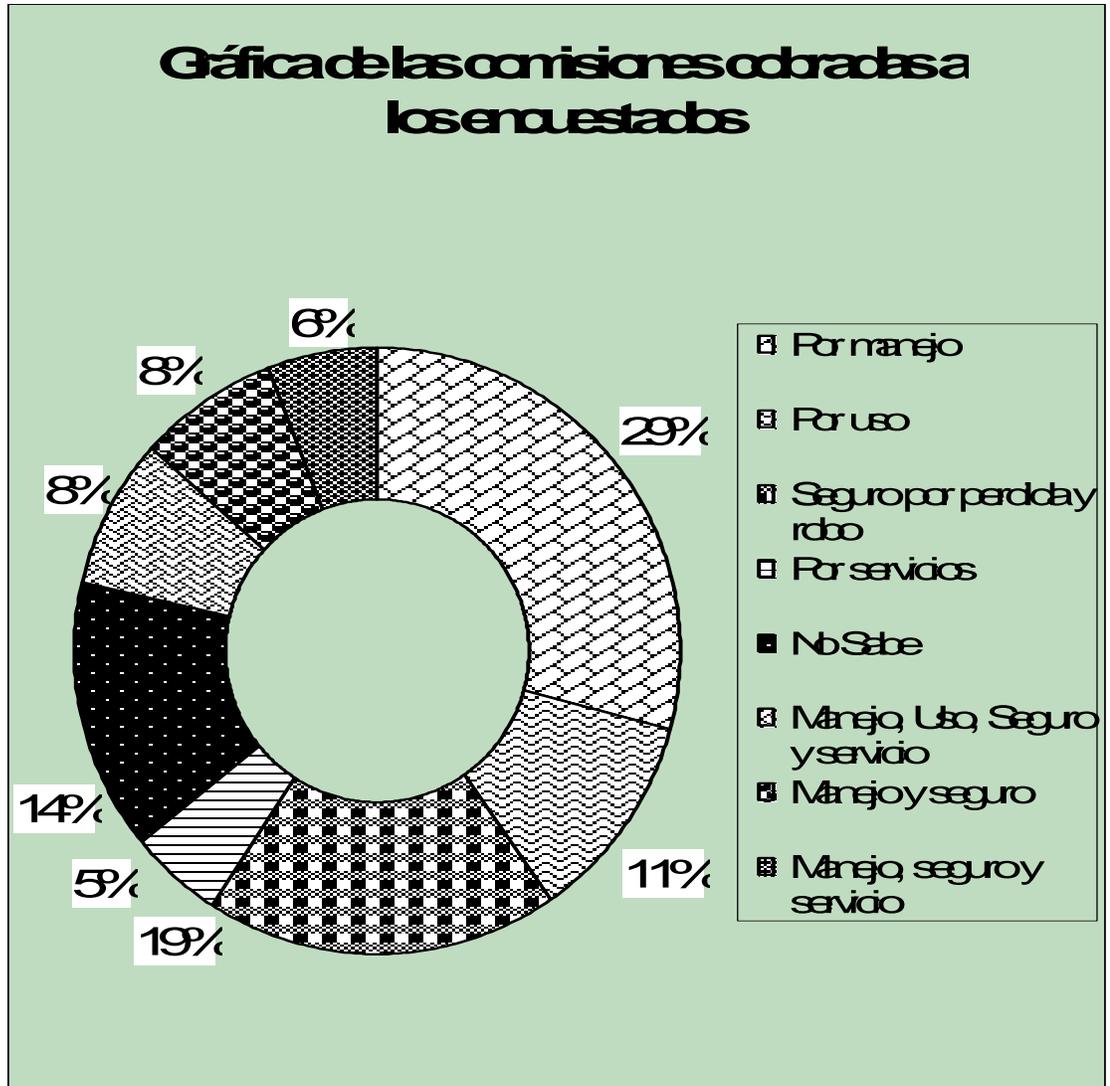


Gráfico 17

	F	%
Si	50	13%
No	127	33%
No sabe	46	12%
Total	223	58%

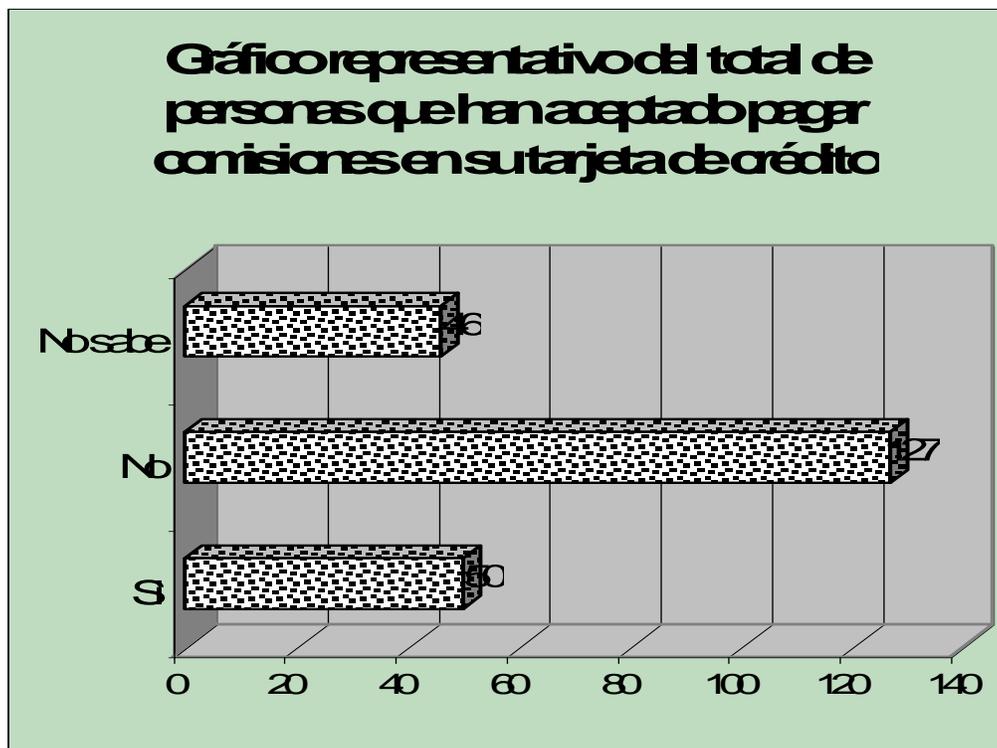


Gráfico 18

	F	%
Si	100	45%
No	92	41%
No Sabe	31	14%
Total	223	100%

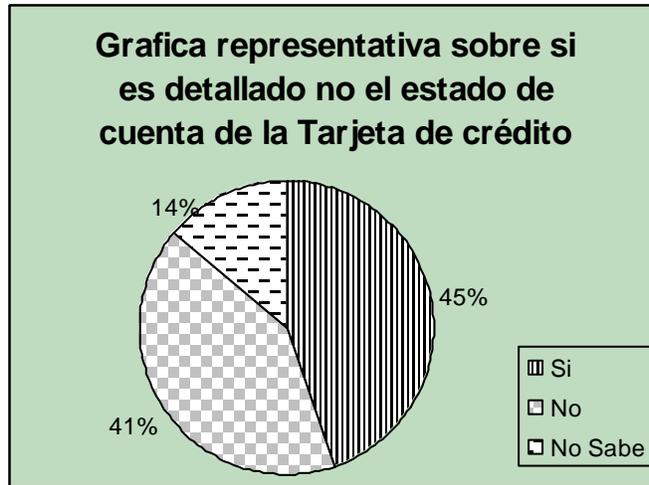


Gráfico 19

¿Firmó un pagaré o letra de cambio en blanco?	F	%
Si	145	65%
No	45	20%
No recuerda	33	15%
Total	223	100%

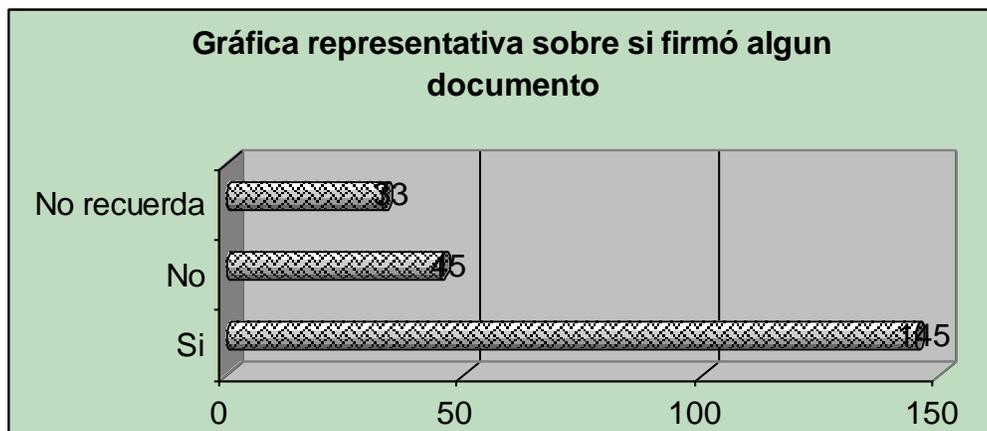


Gráfico 20

Conoce del recargo efectuado por financiamiento o mora	F	%
Si	92	24%
No	131	34%
Total	223	58%



Gráfico 21

Si	200	90%
No	23	10%
Total	223	100%



Gráfica 22

Posee Tarjetas de débito	F	%
Si	346	90%
No	38	10%
Total	384	100%



Gráfica 23

Con que Banco posee su tarjeta de débito	F	%
Salvadoreño	21	6%
Banco Agrícola Comercial	173	50%
Cuscatlán	21	6%
Otro Banco	24	7%
Más de dos bancos	107	31%
Total	346	100%

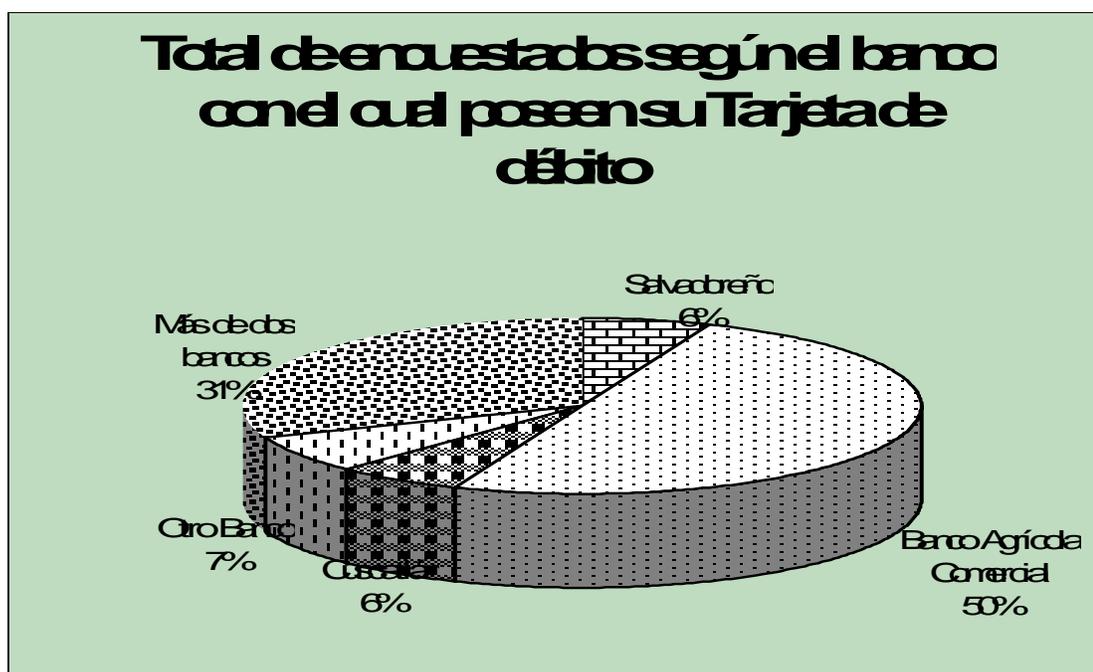


Gráfico 24

Otros bancos con quien se posee Tarjeta de débito	F	%
Banco de Comercio	14	4%
ScotiaBank	10	3%
Total	24	8%

Con quién posee su tarjeta de débito	F	%
Salvadoreño	21	6%
Banco Agrícola Comercial	173	50%
Cuscatlán	21	6%
Banco de Comercio	14	4%
Scotiabank	10	3%
Más de dos bancos	107	31%
Total	346	100%



Gráfico 25

¿Ha obtenido algún beneficio de su Tarjeta de débito?	F	%
Si	204	59%
No	142	41%
Total	346	100%

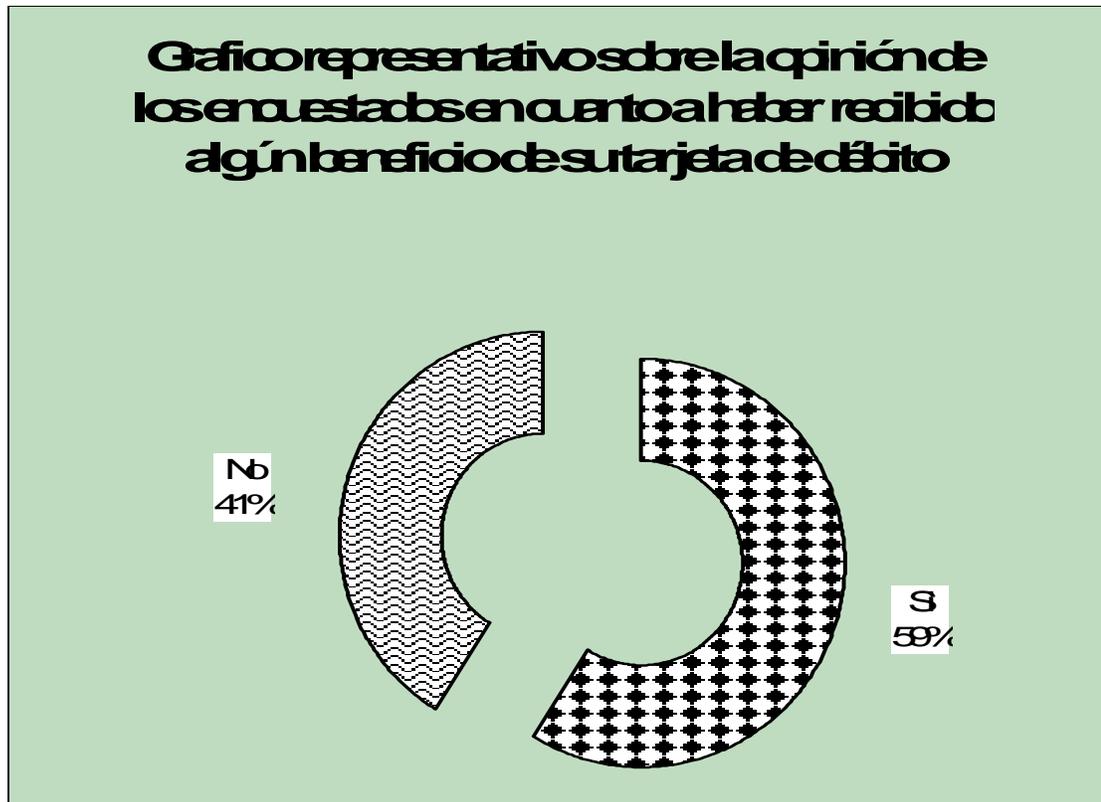


Gráfico 26

Le informaron que le cobrarían por el uso de su tarjeta	F	%
Si	49	14%
No	297	86%
Total	346	100%

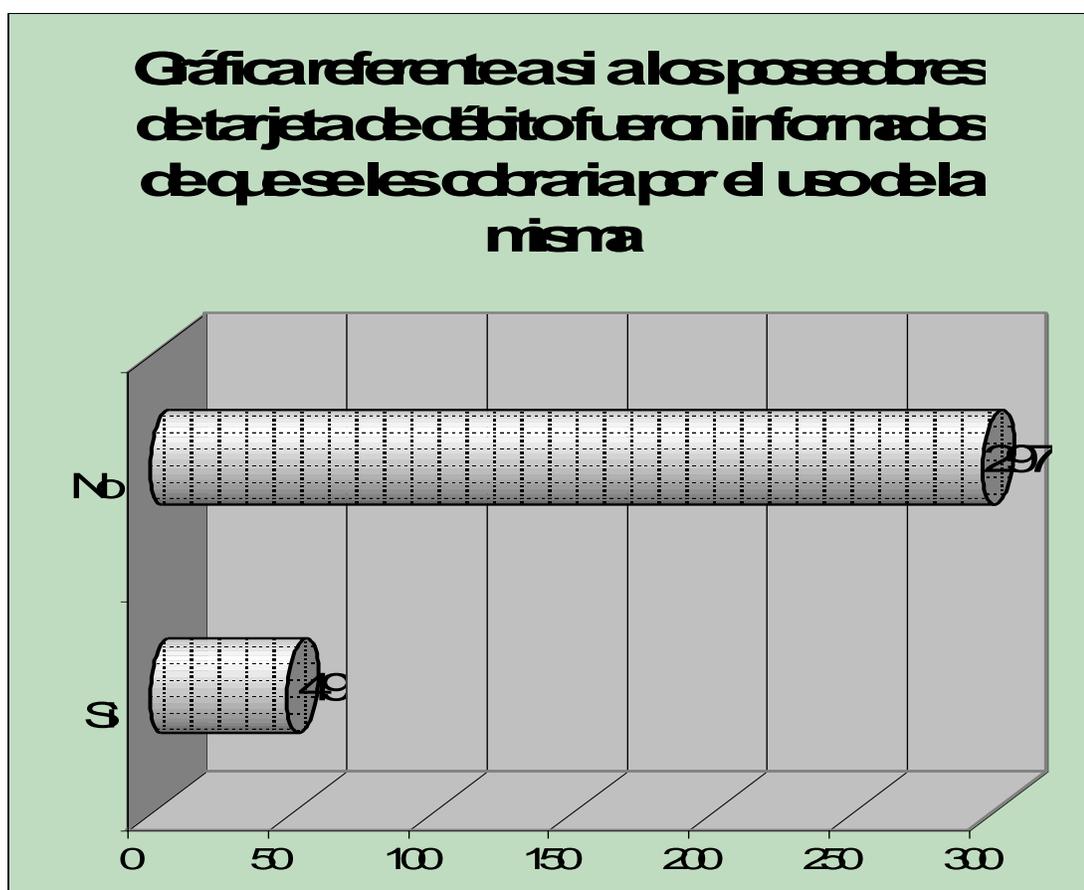


Gráfico 27

Conoce del límite de transacciones sin cobro por uso de la Tarjeta de débito	F	%
Si	239	69%
No	107	31%
Total	346	100%



Gráfico 28

Medios por los cuales fue informado del límite de transacciones sin cobro por servicio	F	%
Televisión	22	9%
Radio	0	0%
Periódico	19	8%
El banco le informó	102	43%
Amigos	79	33%
Otros	17	7%
Total	239	100%

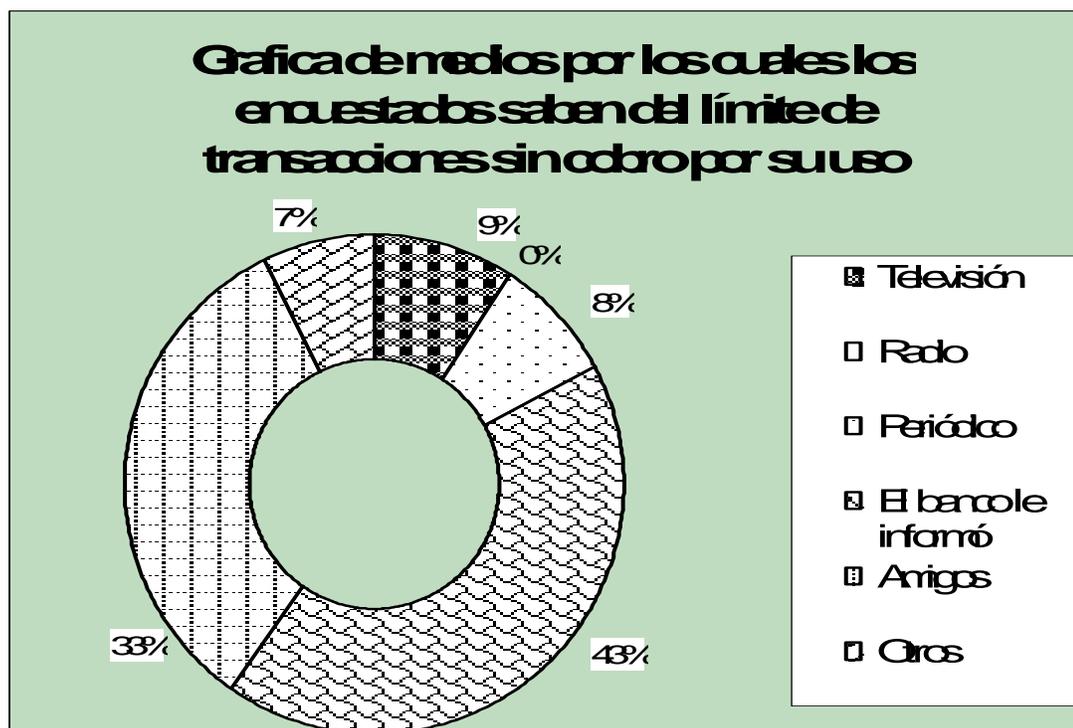


Gráfico 29

Posee copia del contrato de su tarjeta de débito	F	%
Si	90	26%
No	256	74%
Total	346	100%

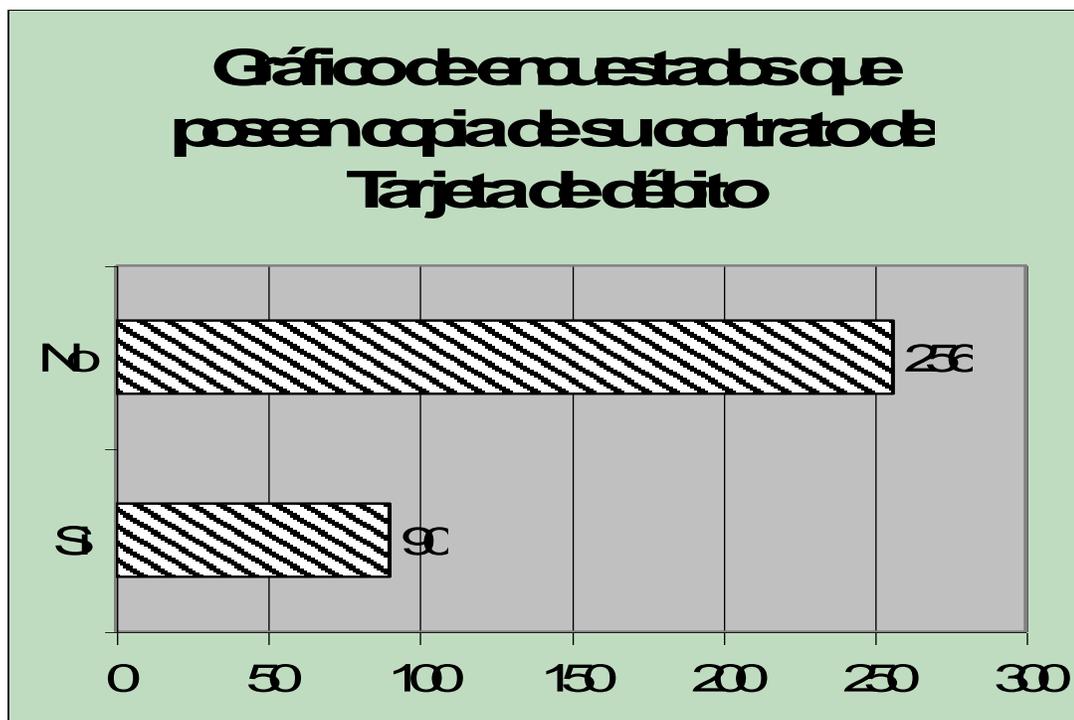


Gráfico 30

Considera que el uso de Cajero automático para las tarjetas de débito debería ser totalmente gratuito	F	%
Si	339	98%
No	7	2%
Total	346	100%

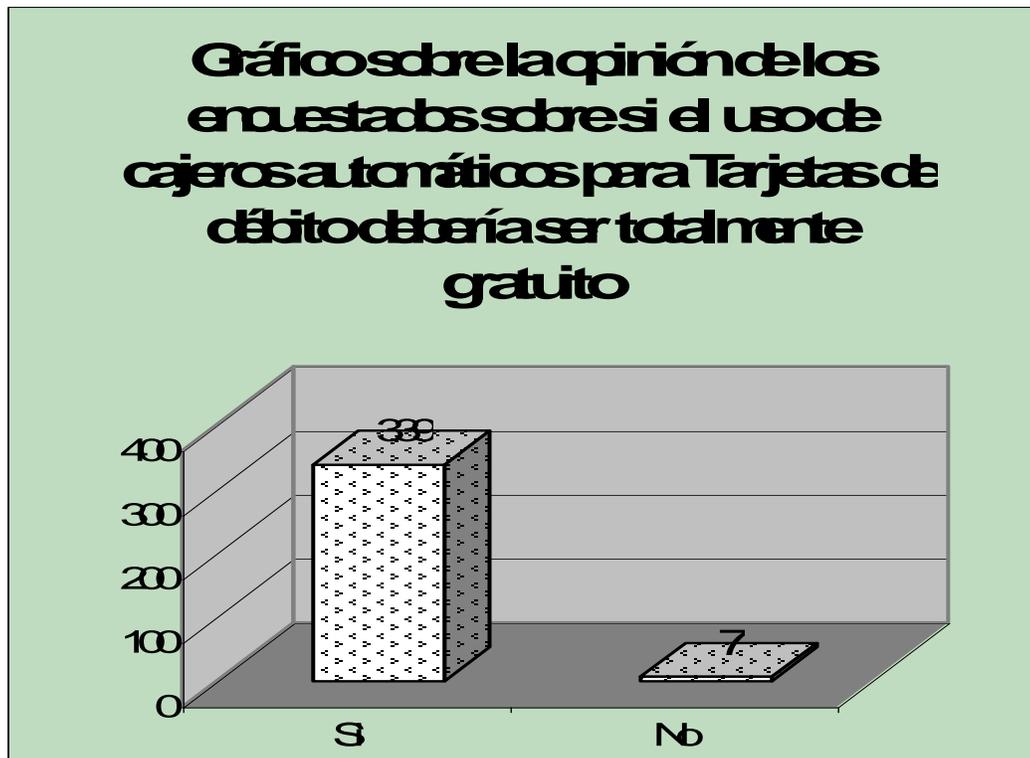


Gráfico 31

Se ha quejado alguna vez ante alguna entidad por cobro indebido	F	%
Si	96	25%
No	288	75%
Total	384	100%

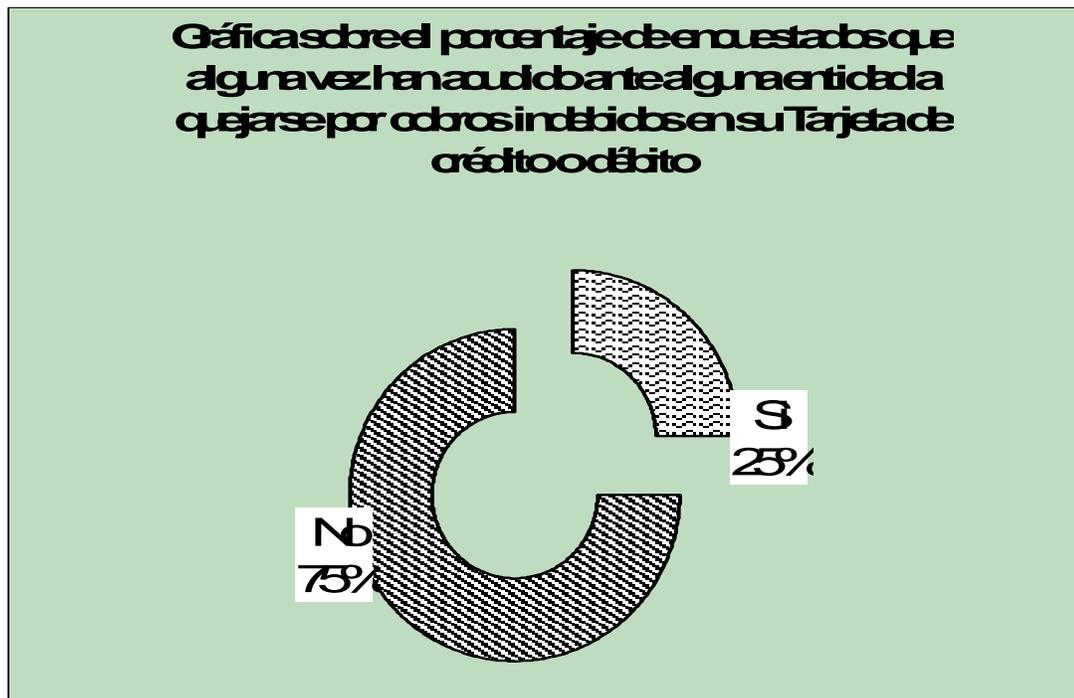


Gráfico 32

¿Considera necesaria la creación de una Ley especial reguladora de las Tarjetas de crédito y débito?	F	%
Si	307	80%
No	77	20%
Total	384	100%

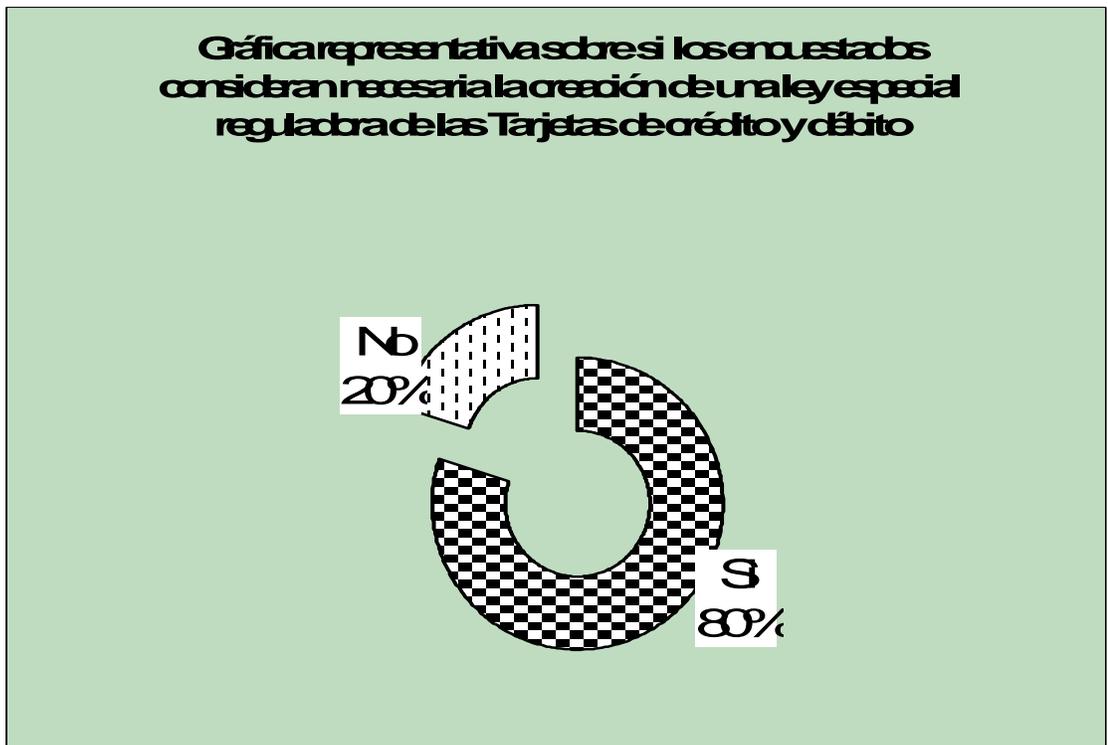
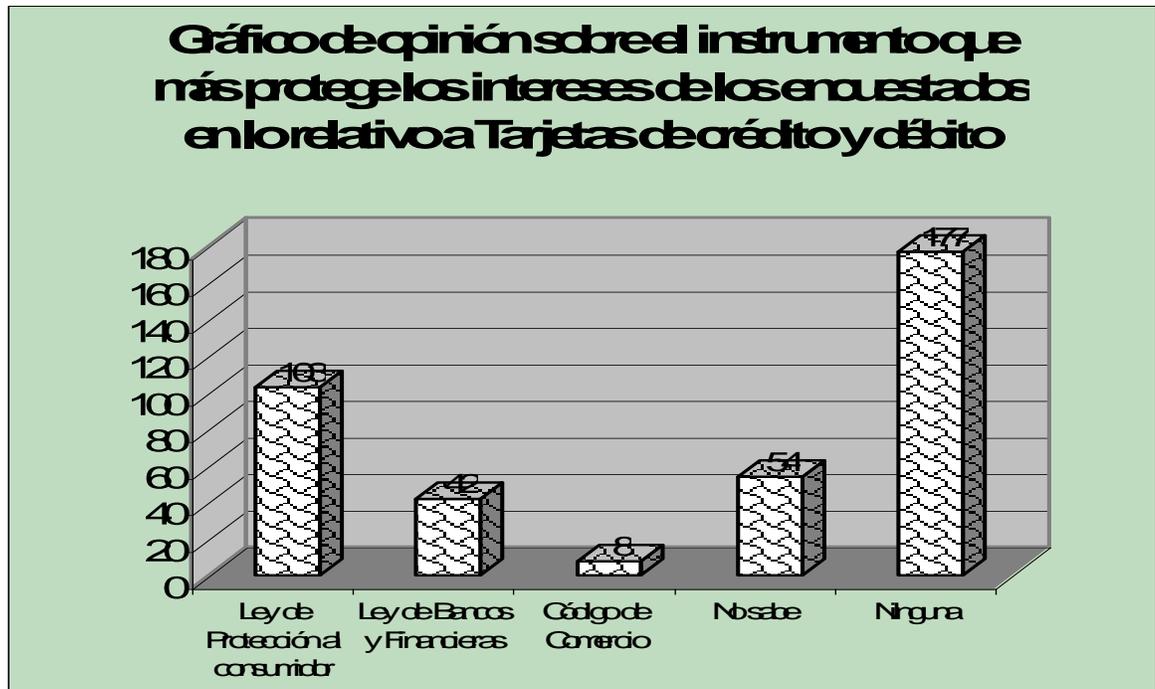


Gráfico 33

Cuál de los siguientes instrumentos considera que defiende sus intereses en lo relativo a Tarjetas de crédito y débito	F	%
Ley de Protección al consumidor	103	28%
Ley de Bancos y Financieras	42	11%
Código de Comercio	8	2%
No sabe	54	14%
Ninguna	177	45%
Total	384	100%



CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

1. Después de la Segunda Guerra Mundial, todavía no se habían violado los derechos de los consumidores, pues por un lado estos últimos aún estaban en surgimiento, y eran muy pequeños los grupos de personas que tenían acceso a las tarjetas.
2. A mediados de 1960 hubo abusos de los Bancos y críticas de los clientes, los Tribunales Federales de Estados Unidos fallaron, que si la tarjeta no había sido solicitada por el cliente, no procedía el cargo en cuenta a pesar de haberse utilizado aquella; no obstante este antecedente no fue hasta 1962, que el presidente de Estados Unidos John F.Kennedy proclama que el Estado debería establecer una legislación específica y comprometer su acción hacia cuatro derechos fundamentales de los consumidores: A. El derecho a la seguridad; B. derecho a ser escuchado; C. derecho a ser informado; y D. derecho a elegir.
3. En El salvador nace en 1963 la primera tarjeta de crédito, bajo el nombre **Plan Comercial BANCAPI** , que en sus inicios fue selectivo ya que solamente se proporcionaba a clientes con un potencial crediticio alto; pero no fue hasta que en 1992 se promulgo por primera vez en la historia de El Salvador, una Ley de Protección al Consumidor.
4. El contrato de emisión de las tarjetas es por su naturaleza accesorio y atípico, que ha nacido y se ha desarrollado gracias a los avances tecnológicos, creando una relación sui generis entre el emisor y el titular de

la tarjeta, que necesitan de un contrato de apertura de crédito o un contrato de apertura de cuenta bancaria, como contratos principales para nacer a la vida jurídica, dependiendo en cada caso del tipo de tarjeta que se emita.

5. En el país no existe una legislación, a ciencia cierta que defina el momento en que el contrato de emisión de tarjeta se perfecciona entre el emisor y el titular de la tarjeta; a nuestro juicio sería con la firma del contrato de adhesión que brinda el emisor al titular.
6. Los vicios del consentimiento que se pueden dar en los contratos de emisión de las tarjetas son: Error de Hecho: cuando recae sobre sustancia o calidad esencial del objeto, sobre que verse el acto o contrato, pues en el uso de la tarjeta de débito los consumidores celebraron el contrato de emisión del mismo en el entendido de la gratuidad de la prestación del servicio; el dolo se manifiesta en las tarjetas en lo relativo a la publicidad engañosa realizada por los Bancos para atraer a los consumidores en la que se ofrecía beneficios, pero en ningún momento se le explico al publico que era por tiempo limitado y cual sería el monto por el uso de ese servicio cobrándolo posteriormente de manera arbitraria; en las tarjetas de crédito hay dolo cuando en el contrato de emisión de estos no se pactan comisiones y recargos, y se hacen efectivos en contra del consumidor.
7. Debido al sistema de prueba tasada existente en el Código de Procedimientos Civiles los jueces no pueden aplicar la teoría del abuso del derecho porque para hacerlo necesitarían la implementación del sistema de la sana critica para inclinarse a favor del espíritu de la misma y de la parte afectada por el abuso de un determinado derecho legalmente establecido en los textos legales.

8. Alberto Bercovitz, expresa que lo que nació como protección al consumidor no es sino una nueva manifestación de la evolución social del Derecho, que obliga a abandonar el principio de igualdad formal ante la Ley para tratar de proteger a la parte más débil de la relación, se considera preciso proteger al consumidor o más exactamente la individuo particular que se encuentra generalmente indefenso frente a las empresas y profesionales con que se relaciona.
9. No existe una noción legal única de consumidor, sino una pluralidad de nociones que sirven para determinar el ámbito de aplicación de las distintas disposiciones legales y que se establecen atendiendo específicamente a la protección que la norma pretende ofrecer.
10. Si bien es cierto el Código de Comercio regula lo relativo a la apertura de crédito, y otros aspectos con los que defiende de alguna manera los derechos de los consumidores, pero ello es debido no tanto a la preocupación de proteger a estos, sino con el propósito de favorecer la seguridad del tráfico comercial; pues este Código no tiene por objeto defender al consumidor, sino regular a los comerciantes, los actos de comercio y las cosas mercantiles (Art. 1 C Com.) .
11. La legislación secundaria aplicable a las tarjetas de crédito y débito es muy dispersa, lo cual dificulta su conocimiento y aplicación generando vacíos legales, inseguridad jurídica y abusos a los tarjetahabientes.
12. La legislación extranjera aplicable al tema son:
 - A. Directrices para la Protección al Consumidor de la ONU, y

B. Proyecto de Ley Marco sobre Defensa al Consumidor del Parlamento Latinoamericano.

Los que establecen que los gobiernos deben velar porque los consumidores no sean sujetos de abusos contractuales por el uso de contratos uniformes (de adhesión) que favorecen a una de las partes (prestador de servicios) para lo cual se deberá consignar derechos fundamentales a los consumidores, como:

- a. El contrato debe ser redactado en términos claros, comprensibles y con caracteres legibles a simple vista;
- b. La obligación de todo proveedor de bienes o servicios de entregar información veraz, suficiente, clara y oportuna de los servicios ofrecidos.
- c. Son nulas de pleno derecho y no producen efecto alguno las cláusulas o estipulaciones contractuales que permitan al proveedor la variación unilateral de las condiciones del contrato.
- d. Las cláusulas de los contratos serán interpretadas del modo más favorable al consumidor.

13. Del derecho comparado solo la Ley 25065 de Argentina es la que regula gran cantidad de aspectos sobre las tarjetas; no obstante también se encuentran otros ordenamiento jurídicos, como: Reglamento 6070 de Puerto Rico, Reglamento de tarjetas de crédito de Perú; así como una gran cantidad de normativas, circulares e instructivos emitidos por Colombia y Chile.

14. Que en caso de alguna denuncia de violación a los derechos de los consumidores en materia de tarjetas, estos deben acudir La Oficina de Atención al Cliente de Servicios Financieros para que les sean resueltos los mismos, ya que la Dirección de Protección al consumidor solo atiende denuncias contra los proveedores de bienes o servicios relativas al comercio en general.
15. Que al analizar los procedimientos que emplean La Oficina de Atención al Cliente de Servicios Financieros y la Dirección de Protección al consumidor se constato que existe una franca violación al Derecho de Igualdad consagrado en la Constitución, en el Art. 3, pues a los proveedores de bienes o servios del comercio en general se les da menos plazo para defenderse de las imputaciones hechas por el denunciantes, que el que se les da a los Bancos en la prestación de los servicios financieros.
16. Para la solución de los conflictos entre los consumidores y los Bancos se establece la conciliación y el arbitraje, según la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, en el caso de la conciliación se ha desfigurado su naturaleza jurídica, ya que en el procedimiento aparece como un acto intermedio que no le pone fin al proceso, en vez de aparecer como un acto previo que tenga como finalidad evitar el pleito; con relación al arbitraje este ni siquiera aparece mencionado en el procedimiento lo que ocasiona que este sea engorroso, extenso y poco practico para los intereses de los consumidores.
17. Que en caso de alguna lesión a cualquier derecho que tenga el consumidor en el uso de las tarjetas puede abocarse ya sea al Centro Para la Defensa al Consumidor o a la Oficina de Atención al Cliente en busca de, ante todo, la conciliación por el abuso cometido. Pero siendo la primera nada más que

un Organismo no Gubernamental, única y exclusivamente le ayudará ha acercarse a la Institución emisora para lograr un arreglo dentro de su sede y de no lograrlo deberá seguir el procedimiento de denuncia correspondiente en la Oficina de Atención al Cliente

18. El derecho a reclamar por vía judicial el resarcimiento de daños y perjuicios no tiene ninguna oportunidad de ejercitarse, pues no se establecen los mecanismos para hacerlo efectivo, como el determinar los daños y perjuicios, debido a que es una contabilidad muy especial que requiere un perito contable.

19. Se ha constatado una franca violación a los derechos de los consumidores:

- A.** En cuanto al derecho de ser informados: pues la comunicación hecha por dos periódicos de las tasas por las comisiones y recargos es impersonal y ha demostrado no ser la idónea para que los tarjetahabientes se enteren de las mismas; de igual forma los contratos de adhesión no contiene cuales son las comisiones y recargos que el tarjetahabiente se obliga a pagar; su letra es muy pequeña lo que a la vez dificulta su lectura por parte del consumidor.
- B.** El derecho a no firmar Letras de Cambio o Pagares en Blanco, pues de la investigación hecha ha sido posible comprobar tal práctica.
- C.** Que en dichos contratos de emisión se hacen referencias a otros documentos que no tiene el consumidor a la vista y que no se le

facilitan al momento de celebrar dicho contrato, lo que es una franca violación a lo dispuesto en el Art. 21 inc. 2 RLPC.

- D.** Que a través de publicidad engañosa se han movido a los consumidores a contratar con las entidades emisoras de tarjetas que ofrecen sus servicios inicialmente sin cargos ni comisiones, pero en ningún momento lo presentan como una oferta por tiempo limitado lo que hace creer al consumidor que así se brindará siempre el servicio, y cuando han hecho contratar a un buen número de personas imponen unilateralmente costos por lo que propusieron en un inicio gratis.

20. La Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, contiene: disposiciones parciales, desprotección contractual, no existe armonía con otras leyes afines como el Código Civil y el Código de Comercio, y las disposiciones sobre la prestación de servicio son muy limitadas, impidiendo la protección de los usuarios en situaciones particulares, por lo cual podemos concluir que tiene vacíos y que carece de efectividad.

21. La hipótesis de investigación formulada quedo comprobada al realizar la encuesta, ya que el 80% de la muestra indicó la necesidad de crear una ley especial reguladora de las tarjetas de débito y crédito; y además porque el 45% de la población encuestada considera que ninguna ley protege sus derechos como consumidores

6.2 RECOMENDACIONES:

Para los Bancos:

- Que exista la colaboración por parte de los Bancos emisores de tarjetas a la Dirección de Protección al Consumidor, para la divulgación de los derechos de los consumidores en el uso de las tarjetas por medio de panfletos o trípticos en los cuales se enseñe a estos como utilizar las tarjetas para lograr concientizar y educar a los consumidores logrando el máximo de eficiencia, es decir, pagando menos comisiones y recargos.

Para la DPC:

- Que la Dirección de Protección al consumidor en coordinación con otras organizaciones de defensa al consumidor, ya sea nacionales o internacionales, realicen campañas divulgativas, talleres, seminarios y capacitaciones en las diversas universidades, instituciones publicas o privadas y municipalidades para educar e informar a la población sobre sus derechos como consumidores y los mecanismos para hacerlos efectivos sobre el manejo y tenencia de tarjetas.

Para la CSJ:

- Presentar un proyecto de reforma al Código de Procedimientos Civiles en cuanto al sistema de valoración de la prueba, estableciendo que el sistema sea el de sana critica en vez del de la prueba tasada, para darle más facultades a los jueces para dirimir conflictos en materia de tarjetas utilizando doctrinas modernas como la teoría del abuso del derecho.

- Establecer los juicios verbales para agilizar los casos en los que se tiene un monto ínfimo de reparación de daños y perjuicios, de manera que no sean engorrosos y se dilate por mucho tiempo el proceso, para darle celeridad y atender al principio de economía procesal respondiendo a una pronta y cumplida justicia (Art. 182 Ordinal 5 relacionado con el Art. 18 de la Constitución).

Para el Órgano Ejecutivo:

- Que mientras se crea un cuerpo normativo relativo a las tarjetas se refuerce con recursos económicos y humanos a la Dirección de Protección al Consumidor y a la Superintendencia del Sistema Financiero para que realicen con eficacia su tarea de vigilancia de protección al consumidor.
- El Estado debe tener una injerencia más activa en la regulación del mercado, pues si este se auto regula por los particulares seguirá acarreando inconvenientes al interés general de la nación que se encuentra desprotegida frente a los grupos de poder de la sociedad.

Para la Asamblea Legislativa:

- Para una protección real de los consumidores es necesario que se tomen como parámetros las Directrices para la Protección al Consumidor de la ONU y el Proyecto de Ley Marco de Defensa al Consumidor del Parlamento Latinoamericano que consagran derechos fundamentales como:

A. El contrato debe ser redactado en términos claros, comprensibles y con caracteres legibles a simple vista;

B. La obligación de todo proveedor de bienes o servicios de entregar información veraz, suficiente, clara y oportuna de los servicios ofrecidos.

C. Son nulas de pleno derecho y no producen efecto alguno las cláusulas o estipulaciones contractuales que permitan al proveedor la variación unilateral de las condiciones del contrato.

D. Las cláusulas de los contratos serán interpretadas del modo más favorable al consumidor.

- Reformar la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento en lo relativo a la Publicidad Engañosa, pues no da parámetros para probarla y deja que lo determine el Consejo Nacional de Publicidad que esta integrado por representantes de cada uno de los medios de comunicación social y de las agencias publicitarias del país, por lo cual dicho Consejo no es idóneo para calificar una publicidad como engañosa o no, por lo tanto, esta calificación debe ser dada por la Dirección de Protección al Consumidor.

- La promulgación de una Ley Especial Reguladora de las Tarjetas de débito y Crédito que defienda al consumidor por los abusos en el establecimiento de comisiones y recargos que no fueron pactados en el contrato, que contenga los parámetros siguientes:

A. Que establezca separadamente las normas aplicables a cada una de las diferentes tarjetas.

B. Para las entidades que se encarguen del cumplimiento de la Ley el Estado debe destinar una parte del Presupuesto General de la Nación con el objeto de mantener su funcionamiento.

C. Detalle las finalidades que se persiguen en el sistema de aplicación de las tarjetas.

D. Determine los requisitos mínimos que debe contener el contrato de adhesión, como por ejemplo: una pica de tamaño 12 que se considera fácilmente legible para cualquier persona y un espacio de 1.5 entre línea y línea.

E. Prohíba la práctica de hacer firmar Título valores en blanco para garantizar el pago adeudado en caso de mora, sino que en vez de eso darle fuerza ejecutiva al contrato de emisión de las tarjetas anexándose como medio probatorio el último estado de cuenta debidamente certificado por auditor interno con la finalidad que los jueces puedan analizar los términos y condiciones del contrato, para que se verifique que no existan cláusulas abusivas.

F. Imponer como primer paso para entregar una tarjeta de crédito la elaboración de un estudio de la capacidad económica del solicitante y de su fiador y de resultar la investigación datos positivos se proceda a la firma del contrato debidamente lleno.

G. La prohibición expresa de no cambiar unilateralmente las condiciones del contrato sin el consentimiento expreso del titular. De igual manera la obligación de cobrar comisiones y recargos que no hayan sido previamente pactados en el contrato.

H. Establecer las notificaciones de los nuevos servicios que cobrarán los Bancos con su respectivo cargo en relación a las tarjetas para que el titular decida si los acepta o no.

I. El contrato debe ser redactado en términos claros y comprensibles para que el consumidor tenga información suficiente, clara y oportuna; y en caso de duda debe ser interpretado de manera más favorable al consumidor.

J. Que prescriba la forma de impugnar el estado de cuenta o cualquier otro cobro realizado en la cuenta bancaria que haya sido cobrado por error.

K. Que se obligue al Banco a explicar efectivamente el contrato de emisión de las tarjetas, de manera clara y sencilla al tarjetahabiente antes de firmarse, para que pueda decidir si le conviene firmar o no.

L. Imponer la obligación al Banco de entregar copias a las partes intervinientes en la celebración del contrato debidamente firmado por las mismas.

BIBLIOGRAFÍA

TEXTOS LEGALES:

- ❖ **CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR**, 1983, Editorial LIS, Edición 2002.

- ❖ **CODIGO DE COMERCIO**, 1970, Pagina Web de la Corte Suprema de Justicia, www.csj.gob.sv

- ❖ **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**, 1996, Pagina Web de la Corte Suprema de Justicia, www.csj.gob.sv

- ❖ **REGLAMENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**, 1996, Pagina Web de la Corte Suprema de Justicia, www.csj.gob.sv

- ❖ **LEY DE BANCOS**, 1999, Pagina Web de la Corte Suprema de Justicia, www.csj.gob.sv

TESIS:

- ❖ **García Mejía, Silvia Guillermina**: “La normativa internacional de protección al consumidor y su aplicación a la legislación salvadoreña”, Tesis de la Universidad de El Salvador, San Salvador, 1998.

- ❖ **Gómez Larios, José Angel**, “Impacto del crédito en la vida moderna: La tarjeta de Crédito”, Tesis de la Universidad Dr. José Matias Delgado, San Salvador, 1991.

- ❖ **Lahud Guerrero, José Roberto**: *“La tarjeta de crédito, su naturaleza jurídica”* Tesis para aspirar al Título de Licenciado en Ciencias Jurídicas, Universidad Salvadoreña Alberto Masferrer, San Salvador, 1991.

- ❖ **Núñez Madrid, Maria Catalina**: “Aplicabilidad de la Ley de Protección al Consumidor”, Tesis de la Universidad de El Salvador, San Salvador, 1998.

LIBROS:

- ❖ **Alessandri Rodríguez, Arturo**, Et. Al. :*“Curso de Derecho Civil”* Tomo IV, Fuentes de las Obligaciones, Edit. Nacimiento, Santiago de Chile, 1974.

- ❖ **Barutel Manuat, Carles**: *“LAS TARJETAS DE PAGO Y CREDITO”*, Edit. Bosch, Casa Editorial, S.A., Barcelona, 1997.

- ❖ **Dávalos Mejia, Carlos Felipe**: *“Derecho Bancario y Contratos de Crédito”* Tomo II, Edit. Harla, Segunda Edición, México, 1992.

- ❖ **Centro para la Defensa del Consumidor:** *“Ley de Protección al Consumidor, explicada y su Reglamento”*, El Salvador, 1997.

- ❖ **Ossorio, Manuel:** *“Diccionario de Ciencias Jurídicas y Sociales”*, Edit. Heliasta, 21° Edic, Buenos Aires, 1994.

- ❖ **Rojas Soriano, Raúl:** *“Guía para la realización de investigaciones sociales”*, Plaza y Valdez Editores, 18° Edición, México, 1996.

- ❖ **Trigueros, Guillermo:** *“Teoría General de las Obligaciones”* Tomo I, Editorial Delgado, San Salvador, 1984.

ANEXOS

ANEXO 1

DECRETO No. ***

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

I. Que la cantidad de dinero inmerso en el Sistema de Tarjetas de Crédito, Compra y Débito y el número de personas integrantes de la población económicamente activa que utiliza el sistema, son significativamente elevados. En virtud de lo anterior se origina y justifica el interés colectivo que fundamenta la creación de un cuerpo legal especializado en el que se definan los parámetros en que debe enmarcarse la autonomía de la voluntad privada de los emisores, coemisores, entes afiliados y tarjeta habientes;

II. Que es necesario investir de competencias y otorgar herramientas regales a los entes estatales que se encargarán de velar por el funcionamiento del Sistema de Tarjetas de Crédito Compra y Débito; Todo con miras a establecer un sistema justo y equitativo en donde se garantice la libre competencia en igualdad de condiciones y la transparencia del mercado que asegure el conocimiento de la forma en que opera el sistema a todas las partes involucradas en el mismo;

III. Que la utilización del sistema de Tarjetas de Crédito Compra y Débito es de importancia en el desarrollo de las actividades económicas del país;

IV. Que El Sistema de Tarjetas de Crédito, Compra y Débito, por sus operaciones especializadas tiene carácter atípico en el derecho positivo Salvadoreño, generando la necesidad de crear un marco jurídico especial e idóneo que elimine el vacío legal existente.

POR TANTO,

en uso de sus facultades constitucionales y ha iniciativa de los Diputados: _____ **DECRETA**, la siguiente:

**LEY DE REGULACION DEL REGIMEN DE LAS TARJETAS DE CREDITO,
COMPRA Y DEBITO**

Art. 1.- La presente ley establece el régimen jurídico del Sistema de Tarjetas de Crédito, Compra y Débito, y consecuentemente regula las relaciones que se originan entre todos los participantes del sistema, así como de estos con el Estado.

Cuando las operaciones de las tarjetas de Compra o Débito sean similares a las que corresponden a una tarjeta de Crédito, le serán aplicables las disposiciones de la presente Ley.

TITULO PRELIMINAR
CAPITULO UNICO
Definiciones y Ley Aplicable

Art. 2.- Para los fines de la presente ley se entenderá por:

a) Emisor: Es la entidad o institución que está autorizada para emitir tarjetas de crédito, débito o de compra a favor de una o más personas.

b) Titular de la Tarjeta: La persona habilitada para el uso de la Tarjeta de Crédito, Compra o Débito y quien se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados personalmente o por los autorizados por él mismo.

c) Titular adicional, o beneficiario de extensiones: Es la persona autorizada por el titular para realizar operaciones con Tarjeta de Crédito, Compra o Débito, a quien el emisor le entrega un instrumento de idénticas características que al titular.

c) Tarjeta de Crédito: Es un instrumento privado, firmado, nominativo e intransferible, que permite a su tenedor celebrar negocios de adquisición, locación de servicios u obras sin abonar en efectivo el respectivo importe al proveedor.

d) Tarjeta de Compra: Es el documento privado, que las instituciones comerciales entregan a sus clientes para realizar compras exclusivas en su establecimiento o sucursales.

e) Tarjeta de Débito: Es el documento privado que las instituciones emisoras bancarias o intermediarios financieros no bancarios entregan a sus clientes para que al efectuar compras o locaciones, los importes de las mismas sean debitados directamente de una cuenta del titular.

g) Proveedor o Comercio Afiliado: Es el ente que en virtud del contrato celebrado con el emisor, proporciona bienes, obras o servicios al usuario aceptando percibir el importe de estos mediante el sistema de Tarjeta de Crédito o de Débito.

h) Tasa de interés: La tasa de interés es el rédito o precio que se paga o recibe por el uso del dinero, el cual se establece como un porcentaje del capital en función de los días que lo tenga en su poder el deudor.

i) Comisión: Es la contraprestación que se recibe por un servicio.

j) Recargo: Es una sanción de carácter económico que aplican los emisores a sus clientes por incumplimiento de sus obligaciones o por mal manejo de sus cuentas; tales como.- los intereses moratorios, los que se cobran por inactividad de los depósitos y los ocasionados por los cheques rechazados.

k) Intereses: son los réditos de un capital, debiéndose entender incluido en ellos tanto lo que se cobra por ceder el beneficio de hacer uso del dinero, como por asumir el riesgo que ello representa y, en general, todas las cargas de tipo accesorio que se derivan para el acreedor respectivo, con excepción de los impuestos directos que se causen, como podrían ser los estudios de crédito y los costos de control y cobranza normal u ordinaria, resultando así remunerada con tales réditos, y en su integridad, la operación financiera.

TITULO I

De La Autorización y Requisitos Especiales para operar en el Sistema de Tarjetas de Crédito, Compra y Débito

CAPITULO I

De la Autorización para Constituirse Emisor o Coemisor del Sistema de Tarjetas de Crédito Compra y Débito.

Art. 3.- Pueden ser emisores o coemisores del Sistema de Tarjetas de Crédito, y Débito, de conformidad con la Ley de Bancos y la Ley de Intermediarios Financieros no Bancarios en su caso, las siguientes instituciones:

a) Las Instituciones Bancarias.

b) Las Subsidiarias o inversiones Conjuntas contempladas en el artículo 24 de la Ley de Bancos.

c) Los Conglomerados Financieros contenidos en el artículo 113 de la Ley de Bancos.

d) Las Cooperativas de Ahorro y Crédito

e) Las Federaciones de Cooperativas de Ahorro y Crédito. Las Sociedades de Ahorro y Crédito.

f) Las personas jurídicas no comprendidas en los literales anteriores, que emitan o coemitan tarjetas de crédito que sean aceptadas por otras personas jurídicas o comerciantes individuales titulares de empresas mercantiles no relacionadas con el emisor o coemisor.

Art. 4.- Las personas mencionadas en el literal g del artículo anterior, deberán solicitar nueva autorización para operar como emisores o coemisores de tarjetas de crédito para lo cual deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Operar en forma de sociedades anónimas.
- b) Capital social dividido en acciones nominativas. Tener como mínimo diez socios.
- c) Tener un capital social pagado mínimo de -----

Art. 5.- La Superintendencia del Sistema Financiero será la encargada de fiscalizar y autorizar, en su caso, a las personas mencionadas en los dos artículos precedentes.

Para tales efectos tendrá la potestad de emitir los instructivos y normas operativas pertinentes, que garanticen la aplicación de esta ley.

Art. 6.- La Superintendencia de Obligaciones Mercantiles fiscalizará y podrá autorizar para formar parte del Sistema de Tarjetas de Crédito a los comerciantes individuales o sociales que pretendan tener dentro del giro ordinario de su empresa mercantil la emisión de tarjetas de compra que solo puedan utilizarse dentro de dicha empresa.

Art. 7.- De las comisiones por cada operación que pagan los proveedores a favor de los emisores se destinará el ___ % para el ente fiscalizador, a fin de que este lleve a cabo su función fiscalizadora.

CAPITULO II

De los Requisitos Especiales del Capital Social

Art. 8.- Las personas Jurídicas a que se refiere este capítulo, son las señaladas en el literal "G" del artículo 4 de esta ley, las cuales, deberán pedir autorización a la Superintendencia del Sistema Financiero para disminuir su capital social.

En ningún caso se autorizará la disminución del capital social por debajo del monto establecido en el Art. 5 literal "d" de esta ley.

Art. 9.- La escritura donde conste la disminución de capital no será inscribible en el registro respectivo sin la certificación en donde conste la autorización de la Superintendencia del Sistema Financiero.

Art. 10. - El monto total de las aperturas de créditos otorgados a los usuarios, así como las obligaciones de pago a favor de los negocios afiliados no podrá exceder el % del capital social. El capital social remanente constituirá la reserva de obligaciones.

Art. 11.- La reserva de obligaciones de cada Sociedad deberá estar constituida en forma de depósitos en dólares de los Estados Unidos de América, a la vista, en cualquier institución bancaria nacional o extranjera de primera línea o en títulos valores de alta liquidez y bajo riesgo en la misma moneda, los cuales deberán de mantenerse libres de todo gravamen.

Art. 12.- La reserva de obligaciones se utilizará sólo si no se tienen los recursos inmediatos para honrar el pago de las obligaciones que el emisor o coemisor adeuda al ente afiliado.

En caso de utilización de la reserva el emisor o coemisor deberá notificar, dentro del tercer día a la Superintendencia del Sistema Financiero, para que ésta fije un plazo de reposición, en virtud de criterios financieros.

TITULO II

Relaciones entre Emisor y Titular

CAPITULO I

Del Sistema de la Tarjeta de Crédito

Art. 13.- Se entiende por Sistema de Tarjeta de Crédito al conjunto complejo y sistematizado de contratos, cuya función principal consiste en un servicio de administración de cuentas Corrientes de titulares de tarjetas de crédito y proveedores afiliados al sistema, cuya finalidad es:

(definición)

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

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

c) Abonar a los proveedores de bienes o servicios los consumos del usuario en los términos pactados.

CAPITULO II

De la Tarjeta de Crédito

Art. 14.- Las Tarjetas de Crédito se expedirán a nombre de una persona natural o de una persona jurídica, con carácter intransferible y deberán contener la siguiente información mínima:

- a) Nombre y Apellido.
- b) Distintivo de Tarjeta de Crédito.
- c) Fecha de Emisión.
- d) Fecha de Vencimiento.
- e) Denominación de la institución que expide la Tarjeta de Crédito.
- f) Numeración codificada de la Tarjeta de Crédito.
- g) Nombre y firma del titular de la Tarjeta de Crédito. Cuando se trate de Tarjetas de Crédito emitidas a nombre de personas jurídicas, deberá adicionarse la razón o denominación social, el nombre y firma de la persona natural autorizada para ser titular de ella.
- h) Indicación expresa del ámbito geográfico de validez de la Tarjeta de Crédito, en el país y/o en el exterior, según corresponda.
- i) Monto máximo autorizado, el cual puede ser consignado en clave. Podrá prescindirse de esta indicación, cuando se fijen límites por consumo, venta y/o servicios que realicen con los establecimientos afiliados.

También se podrán incluir códigos, claves y demás características técnicas que permitan su adecuada utilización, cuando operen con cajeros automáticos u otros dispositivos electrónicos.

CAPITULO III

Del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito

Art. 15.- El contrato de emisión de Tarjeta de Crédito debe contener los siguientes requisitos:

- a) Determinación de las partes contratantes.
- b) Objeto del contrato.
- c) Finalidad, disposición y límite del crédito.
- d) Plazo del contrato.
- e) Forma de pago con la determinación de los intereses y cargos por manejo, comisiones, recargos por mora e intereses por refinanciamientos.
- f) Derechos y obligaciones de la entidad emisora y del usuario.

- g) Reglas relativas a los estados de cuenta, que no contraríen la presente Ley.
- h) Cláusulas relativas a las tarjetas de crédito adicionales: emisión, funcionamiento y responsabilidad.
- i) Manera de proceder en caso de extravío o sustracción de la tarjeta.
- j) Causales de terminación o suspensión del contrato.
- k) Las comisiones fijas o variables que se cobren al titular por la utilización del servicio.
- l) Consecuencia de la mora.
- m) Fecha de corte del estado de cuenta mensual.
- n) Fecha de vencimiento de la obligación de pago mensual.

Art. 16.- El contrato de emisión de Tarjeta de Crédito deberá reunir las siguientes condiciones:

- a) Ser redactado en idioma Castellano.
- b) Redactarse claramente y con una sola tipografía fácilmente legible a simple vista, pica tamaño ocho, como mínimo.
- c) El emisor deberá entregar tantas copias del contrato como partes intervengan en el mismo.
- d) Las cláusulas que generen responsabilidad para el titular estén redactadas mediante el empleo de caracteres destacados o subrayados.
- f) Los contratos tipo que utilice el emisor deberán ser los autorizados y registrados por la Superintendencia del Sistema Financiero y de Obligaciones Mercantiles en su caso.

Art. 17.- Las instituciones autorizadas para emitir tarjetas de crédito, al momento de aprobar los créditos bajo la modalidad de Tarjetas de Crédito, deberán tener en cuenta que los montos máximos autorizados, guarden relación con la capacidad de pago del usuario.

Art. 18.- Queda prohibido la contratación indiscriminada sin que preceda un estudio individualizado y pormenorizado de cada posible usuario, que lo califique, atendiendo a su capacidad de pago, como posible titular de la tarjeta.

Art. 19.- La contravención a cualquiera de las dos disposiciones anteriores, será sancionada con el límite máximo de multa o cancelación de la autorización para emitir o coemitir tarjetas de crédito, según fuera el caso, todo de conformidad a lo establecido en el régimen Sancionatorio y Procedimiento de Aplicación establecido en la presente Ley.

Art. 20.- La solicitud de la emisión de la Tarjeta de Crédito, y la firma del fiador no generan responsabilidad alguna para el solicitante, ni perfeccionan la relación contractual.

Art. 21.- El contrato de Tarjeta de Crédito entre el emisor y el titular se perfecciona mediante la firma del documento.

Los cambios en las condiciones contractuales que se realicen después de la firma del contrato se deben notificar al titular y este tiene que expresar su aprobación, en forma escrita.

Las cláusulas del contrato no podrán variarse unilateralmente.

Art. 22.- Las Tarjetas de Crédito adicionales a la Tarjeta principal, sólo podrán emitirse ante la expresa autorización de su titular y tendrán las mismas características y limitaciones de aquella.

Art. 23.- Las instituciones autorizadas para la emisión de tarjetas de crédito debitarán a la cuenta del tarjeta habiente el importe de los bienes y servos que éste consuma utilizando la misma, conforme a las "Ordenes de Pago" que suscriba, así como los intereses y las demás obligaciones acordadas en el contrato de Tarjeta de Crédito.

Art. 24.- El uso de la clave secreta para implementar una operación, equivale a la firma del suscriptor.

Art. 25.- Deberá utilizarse como medio para hacer efectivas las obligaciones a cargo del titular el estado de cuenta certificado por el auditor interno de la institución emisora, el cual tendrá calidad de título ejecutivo y traerá aparejada ejecución.

Queda prohibido el uso de títulos valores como medio para garantizar la obligación a cargo del titular.

Art. 26.- El estado de cuenta debidamente cancelado, podrá oponerse vía excepción, en caso de acción ejecutiva.

Art. 27.- El titular podrá terminar la relación contractual comunicando por escrito su voluntad al emisor, en cuyo caso la entidad emisora deberá en el acto acusar de recibo dicho documento, cesando en ese momento los efectos jurídicos provenientes del contrato.

CAPITULO IV

Cláusulas Ineficaces

Art. 28.- Se tendrán por no escritas las siguientes cláusulas:

- a) Las que dispongan la renuncia por parte del titular a cualquiera de los derechos que otorga la Constitución de la República, la presente ley y los tratados internacionales ratificados por El Salvador.
- b) Las que faculten al emisor a modificar unilateralmente las condiciones del contrato.
- c) Las que impongan un monto fijo por atrasos en el pago del Estado de Cuenta.
- d) Las que impongan costos por informar la no validez de la tarjeta, sea por pérdida, sustracción o caducidad contractual.
- e) Las adicionales no autorizadas en el contrato tipo, por la Superintendencia del Sistema Financiero.

CAPITULO V

De las comisiones

Art. 29.- El emisor no podrá fijar o aplicar comisiones que no hayan sido pactadas mediante el contrato entre el emisor y el titular.

TITULO III

De los intereses aplicables al titular

CAPITULO I

Condiciones de los Intereses

Art. 30.- Las entidades que emiten tarjetas de crédito, deben cobrar solamente las comisiones pactadas en el contrato y los intereses sobre el saldo insoluto a los tarjeta habientes. Los intereses no serán capitalizables en ninguna forma.

Art. 31.- Las entidades que emiten tarjetas de crédito tienen la obligación de consignar en los estados de cuenta, que han de ser entregados al tarjeta habiente, las cantidades que serán destinadas a capital e intereses.

Art. 32.- Las operaciones que puedan derivarse del uso de la tarjeta de crédito por parte del tarjeta habiente estarán sujetas a las siguientes condiciones:

- a) No se puede cobrar intereses que no hayan sido devengados.

b) El cómputo de los intereses se podrá hacer a partir del día en que los recursos son puestos a disponibilidad del negocio afiliado, hasta la fecha de reembolso; salvo disposición en contrario en beneficio del deudor.

c) Los intereses se aplicarán solamente sobre saldos insolutos o no pagados en su oportunidad durante el tiempo que hayan estado pendientes.

d) No se aplicarán intereses en el caso de retraso de presentación de las ordenes de pago por parte del proveedor al emisor.

Toda cantidad que se reciba en concepto de pagos de operaciones verificadas por el usuario en uso de la tarjeta de crédito, se imputará en la prelación siguiente: intereses, comisiones, otros cargos pactados y el remanente, si lo hubiese, a capital.

Art. 33.- Los intereses convencionales y moratorios que los entes a que hace referencia el artículo 4 literales "a", "b", "c", "d", "e" y "f" de la presente Ley apliquen al titular, no podrán superar la tasa que los Bancos o los Intermediarios Financieros no Bancarios utilicen para las operaciones de préstamos para consumo o personales, reportados por éstos al Banco Central de Reserva.

Art. 34.- La tasa de intereses que los entes comprendidos en el Art. 4 literal g y Art. 7 apliquen a los titulares adheridos a su sistema, se establecerá de conformidad a la autonomía de la voluntad privada, y no esta sujeta a los límites establecidos en el artículo 33 de esta ley.

Art. 35.- Procederán los intereses moratorios cuando no se abone el pago mínimo del estado de cuenta y se aplicará solamente sobre el monto de la cuota en mora.

Art. 36 Todas las entidades emisoras deberán exhibir al público en sus establecimientos la tasa de interés aplicada a sus créditos por el uso de Tarjetas de Crédito, en forma visible y en letras de un tamaño no menor a cuatro centímetros.

Art. 37.- No procederá la aplicación de intereses moratorios si se hubieran efectuado los pagos mínimos indicados en el estado de cuenta en la fecha correspondiente.

CAPITULO II

Del cómputo de los intereses

Art. 38.- Para el cómputo de los intereses las instituciones emisoras deberán aplicar el método de interés exacto, el cual consiste en contar los días de uso del crédito con base en el año calendario y utilizar un divisor de trescientos sesenta y cinco o trescientos sesenta y seis días, según corresponda.

TITULO IV
Del Estado de Cuenta, Cuestionamiento e impugnación del Titular

CAPITULO I
Del Estado de Cuenta

Art. 39.- La entidad emisora deberá emitir un estado de cuenta actualizado a una fecha predeterminada de cada mes.

El estado de cuenta deberá ser recibido por el titular con una anticipación mínima de ocho días anteriores al vencimiento de su obligación de pago.

En el supuesto de la falta de recepción del estado de cuenta, el titular dispondrá de un medio de comunicación proporcionado por el emisor que le permitirá obtener el saldo de la cuenta y el pago mínimo que podrá realizar.

La copia del estado de cuenta se encontrará a disposición del titular en las oficinas de la entidad emisora de la tarjeta.

Art. 40.- El estado de cuenta debe obligatoriamente contener:

- a) Número de cuenta del tarjeta habiente
- b) Identificación de la entidad emisora, tenedor principal y adicional.
- c) Fecha de cierre contable del resumen anterior, actual y posterior.
- d) Fecha en que se realizó cada operación.
- e) Identificación del proveedor.
- f) Importes de las operaciones de abonos y cargos.
- g) Fecha de vencimiento del pago anterior, actual y posterior.
- h) Limite autorizado del crédito.
- i) Monto hasta el cual el emisor otorga el crédito.
- j) Intereses, comisiones , cargos y abonos del periodo, así como los recargos por mora.
- k) Monto de los intereses devengados a la fecha.
- l) En caso de operaciones en moneda extranjera, determinación de la moneda extranjera.
- m) Lugar para efectuar el respectivo pago a capital, intereses y comisiones.
- n) Fecha de abonos a capital e intereses y sus respectivos montos.
- o) Número de identificación de la orden de pago con que se instrumentó la operación.
- p) El saldo anterior, saldo a la fecha

El estado de cuenta en que se omita cualquiera de los requisitos que anteceden, no tendrá validez como documentos probatorio de la obligación.

Art. 41.- La entidad emisora que además realice otras operaciones financieras con el usuario, no podrá compensar las deudas de éste, con los fondos de esas operaciones, a menos que:

a) La operación haya sido previamente autorizada por escrito, aceptando el usuario que el emisor deduzca periódicamente todo o parte de la deuda de su cuenta de depósito.

b) La operación se efectúe a pedido expreso del usuario y no con relación a cualquier monto pendiente en disputa.

Art. 42.- El emisor deberá enviar el resumen a la dirección que indique el titular en el contrato o el que con posterioridad fije fehacientemente.

CAPITULO II

Del Cuestionamiento o impugnación de la liquidación o estado de cuenta por el titular

Art. 43.- El titular o usuario puede cuestionar por escrito el estado de cuenta en cualquier momento antes de la fecha de pago, detallando claramente el error atribuido y aportando todo dato que sirva para esclarecerlo. El emisor deberá firmar de recibido el escrito antes dicho.

Art. 44.- El emisor debe dentro de los quince días siguientes, corregir el error si lo hubiere o explicar claramente la exactitud del estado de cuenta, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen tal situación. El plazo de corrección se ampliará a sesenta días en las operaciones realizadas en el exterior.

Art. 45.- Terminado que fuere el anterior procedimiento sin que el titular estuviere conforme con el resultado, queda habilitada la vía judicial contra el emisor.

Art. 46.- Mientras dure el procedimiento de impugnación, el emisor:

a) No podrá impedir ni dificultar de ninguna manera el uso de la Tarjeta de Crédito o de sus adicionales mientras no se supere el límite disponible de crédito establecido por el emisor.

b) Podrá exigir el pago del mínimo pactado por los rubros no cuestionados de la liquidación.

c) No podrá cobrar los intereses de las operaciones impugnadas por el tarjeta habiente mientras dure el procedimiento.

Art. 47.- El pago del mínimo que figura en el estado de cuenta antes del plazo de impugnación o mientras se sustancia el mismo, no implica la aceptación del estado de cuenta practicado por el emisor.

TITULO V

De las operaciones en moneda Extranjera

CAPITULO UNICO

Art. 48.- Cuando las operaciones del titular o sus autorizados se operen en moneda extranjera, el titular podrá cancelar sus saldos en la moneda extranjera o en la de curso legal en el territorio de la República al valor de la moneda extranjera en la fecha en que se realice la operación sin que el emisor pueda efectuar otros cargos.

TITULO VI

De las Relaciones entre el Emisor y el Proveedor, el Contrato y Comisiones

CAPITULO I

De las relaciones entre emisor y proveedor

Art. 49.- La relación contractual que se origina entre el emisor y proveedor esta amparada bajo la figura del contrato de afiliación.

Art. 50.- El emisor, sin cargo alguno, deberá suministrar a los proveedores:

- a) Todos los materiales e instrumentos de identificación y publicaciones informativas sobre las cuentas de los titulares afiliados a su sistema
- b) Informe sobre cancelaciones de tarjetas; por sustracción, pérdida, voluntarias, por resolución contractual u otras.

Art. 51.- El emisor deberá informar inmediatamente a los proveedores sobre las suspensiones de Tarjetas de Crédito, sin importar la causa. La falta de ésta información no perjudicará al proveedor.

Art. 52.- Los emisores proveerán a los negocios afiliados de los medios de consulta necesarios que garanticen la seguridad de las operaciones.

Art. 53.- Son obligaciones de los proveedores afiliados al sistema

- a) Controlar la identidad del usuario y la habilitación de la tarjeta dentro de los listados o medios electrónicos provistos por la entidad emisora.
- b) Controlar que el usuario no exceda el límite de compra; si lo excediera requerir autorización.
- c) Entregar la copia del comprobante de la operación, firmado por el usuario;
- d) Entregar a la entidad emisora las órdenes de pago originales de las operaciones firmadas por el usuario.

CAPITULO II

Del contrato entre el emisor y el proveedor

Art. 54.- Las instituciones emisoras de Tarjetas de Crédito, celebrarán contratos con los establecimientos afiliados, mediante los cuales éstos se comprometen a recibir las Ordenes de Pago suscritas por los titulares o usuarios de las Tarjetas de Crédito, a cargo de la entidad emisora, por el importe de los bienes y/o servicios suministrados dentro del país o del exterior, de ser el caso. Por otra parte, en dichos contratos, las instituciones emisoras se comprometen a pagar a los establecimientos afiliados, en la forma que hayan convenido y en la moneda que corresponda, el importe de las órdenes de pago válidamente emitidas, en un término no mayor de treinta y seis horas después de presentado para el cobro menos la comisión pactada a favor de la institución emisora o coemisora de la Tarjeta de Crédito.

Art. 55.- En los contratos que las instituciones emisoras suscriban con los establecimientos afiliados, deberán incluir como obligaciones de los mismos:

- a) Verificar que la Tarjeta de Crédito esté en vigencia.
- b) Comprobar que la firma del usuario en la orden de pago sea idéntica a la que figura en su Tarjeta de Crédito.
- c) Sujetarse en cada venta o prestación de servicio, al monto máximo y mínimo autorizado para cada transacción.
- d) Verificar que la Tarjeta de Crédito del usuario no figure en la relación de tarjetas suspendidas o canceladas, según la información recibida.
- e) Otros procedimientos que la entidad emisora considere convenientes para la seguridad y adecuado uso de las Tarjetas de Crédito, en concordancia con las normas de la presente Ley y disposiciones regales pertinentes.

Art. 56.- El contrato tipo entre el emisor y el proveedor deberá ser aprobado por la Superintendencia del Sistema Financiero el cual contendrá:

- a) Plazo de vigencia.
- b) Topes máximos por operación de la tarjeta de que se trate.
- c) Determinación del tipo y monto de las comisiones, intereses y cargos administrativos de cualquier tipo.
- d) Obligaciones que surgen de la presente ley.
- e) Plazo y requisitos para la presentación de las liquidaciones.
- f) Tipo de comprobantes a presentar de las operaciones realizadas.
- g) Obligación del proveedor de consulta previa sobre la vigencia de la tarjeta.
- h) Deberán existir tantos ejemplares como partes contratantes haya y de un mismo tenor.

Art. 57.- Las cláusulas del contrato no podrán variarse unilateralmente.

Art. 58.- Cualquier modificación o enmienda al contrato deberá ser aceptada expresamente y por escrito.

Art. 59.- Las entidades emisoras deberán pagar al negocio afiliado la totalidad de las ordenes de pago por las transacciones realizadas, salvo que haya transcurrido un año después de efectuadas las mismas, pudiéndose ampliar este plazo pero no restringirse.

Art. 60.- No se podrá pactar entre emisores y proveedores de bienes o servicios, limitaciones a la libertad de éstos de fijar precios diferenciados entre ventas en efectivo y con tarjetas de crédito o débito(Se planteó controversia en este artículo)

Art. 61.- Se prohíbe al proveedor:

- a) Simular ventas o prestación de servicios mediante la utilización de tarjetas emitidas a su favor o de terceras personas relacionadas con el propósito de obtener dinero en efectivo.
- b) Presentar a cobro comprobantes de venta que no hallan sido originados en una transacción de venta de bienes o servicios entre el establecimiento propiedad del afiliado que aparece descrito en la solicitud de afiliación y el propietario de la tarjeta.
- c) Fraccionar una venta con la intención de superar el monto máximo autorizado.(se planteó que este artículo es demasiado casuístico, y desfasado.)

Art. 62.- Cuando el pago es diferido por parte del emisor al proveedor devengará un interés igual al de financiación cobrado a los titulares de la tarjeta de crédito por cada día de mora en la efectiva cancelación o acreditación del pago al proveedor.

CAPITULO III De las Comisiones

Art. 63.- El emisor no podrá fijar comisiones que difieran en más de dos puntos entre comercios que pertenezcan a un mismo rubro o con relación a iguales o similares productos o servicios.

En todo caso se prohíben diferencias que tiendan a discriminar, en perjuicio de los pequeños y medianos comerciantes.(eliminado por redundar con inc. Anterior)

Art. 64.- La entidad emisora deberá exhibir al público en los negocios afiliados el monto de las comisiones, en forma visible y en letras de un tamaño no menor a cuatro centímetros.

TITULO VI Vía Ejecutiva CAPITULO UNICO

Art. 65.- Las partes pueden procurar la solución de sus controversias extrajudicialmente.

Art. 66.- El emisor podrá iniciar la vía ejecutiva contra el titular de conformidad con lo prescrito por las leyes procesales vigentes, presentando ante la autoridad judicial competente el Estado de Cuenta debidamente certificado por el auditor interno de la entidad emisora.

Art. 67.- El proveedor podrá iniciar la vía ejecutiva contra el emisor presentando la siguiente documentación:

- a) El contrato con el emisor para operar en el sistema.
- b) Las constancias de la presentación de las operaciones que dan origen al saldo acreedor de cuenta reclamado, pudiendo no estar firmadas si las mismas se han formalizado por medios indubitables.

Art. 68.- Sin perjuicio de quedar habilitada la vía sumaria mercantil, la pérdida de la vía ejecutiva opera cuando:

- a) No se reúnan los requisitos de los artículos precedentes.
- b) Se omitan los requisitos contractuales previstos en esta ley.
- c) Se omitan los requisitos para los estados de cuenta establecidos en esta ley.

TITULO VIII SANCIONES Y PROCEDIMIENTO PARA SU IMPOSICIÓN

CAPITULO I

Autoridades de Aplicación

Art. 69.- Para los fines de aplicación de la presente ley actuarán como autoridad de aplicación:

- a) La Superintendencia del Sistema Financiero, cuando se trate de las personas jurídicas mencionadas en el artículo tres de esta ley.
- b) La Superintendencia de Obligaciones Mercantiles cuando se trate de las personas mencionadas en el artículo seis de esta ley.

CAPITULO II

Tipos de Sanciones, Parámetros y Procedimientos de Aplicación

Art. 70.- Para los efectos de esta ley se entiende por falta, la contravención a cualquiera de las disposiciones contenidas en este cuerpo legal.

Art. 71.- La Superintendencia del Sistema Financiero y de Obligaciones Mercantiles, de oficio o por denuncia, podrán, según la gravedad de las faltas y la reincidencia en las mismas, o por irregularidades reiteradas en el desenvolvimiento del Sistema de Tarjetas de Crédito, aplicar a los sujetos intervinientes en el Sistema de Tarjetas de Crédito las siguientes sanciones:

- a) Multas;
- b) Cancelación de la autorización para emitir y manejar tarjetas de crédito, débito y compra.

Art. 72.- Las sanciones establecidas en el artículo anterior se aplicarán de acuerdo con los siguientes parámetros:

- a) Multa desde diez mil hasta quinientos mil colones a las entidades que no cumplan con la obligación de observar las disposiciones relativas al nivel de las tasas de intereses y otros cargos a aplicar de acuerdo con lo registrado por Banco Central de Reserva de El Salvador.
- b) Multa de desde cinco mil hasta de cien mil colones por cualquiera otra infracción.
- c) Cancelación de la autorización para emitir y manejar tarjetas de crédito compra y débito, en caso de reincidencia.

Art. 73.- En lo referente al procedimiento para la imposición de sanciones contempladas en este capítulo se observará las disposiciones sobre los procedimientos sancionatorios establecidos en los artículos Art.37 y siguientes de la Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero y Art. 14 siguientes de la Ley de la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles.

Lo percibido ingresará al Fondo General de la Nación

TITULO IX DISPOSICIONES COMUNES

CAPITULO UNICO

Art. 74.- Las acciones establecidas en la presente ley se regirán por las reglas de la prescripción en el derecho común.

Art. 75.- El titular que hubiera abonado sus cargos al emisor queda liberado frente al proveedor de pagar la mercadería o servicio aún cuando el emisor no abonara al proveedor.

Art. 76.- Carecerán de efecto las cláusulas del contrato que impliquen exoneración de responsabilidad de cualquiera de las partes que intervengan directa o indirectamente en la relación contractual.

Art. 77.- La entidad emisora deberá guardar confidencialidad de la información referente al titular, los negocios afiliados y a las transacciones que estos realicen.

Art. 78.- El ente emisor o el negocio afiliado en su caso deberá restituir al tarjeta habiente, las cantidades que haya percibido de cobros indebidos.

Art. 79.- Con el fin de garantizar las operaciones y minimizar los riesgos por operaciones con tarjetas sustraídas o pérdidas, el emisor deberá contar con un sistema de recepción de denuncias que opere las veinticuatro horas del día, identificando y registrando cada una de ellas con hora y número correlativo, el que deberá ser comunicado en el acto al denunciante.

Art. 80.- El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del proveedor con el titular, dará derecho al emisor a resolver su vinculación contractual con el proveedor y reclamar una indemnización por daños y perjuicios.

Art. 81.- Las entidades emisoras de Tarjetas de Crédito, deberán informar a la autoridad de aplicación sobre los movimientos de Tarjetas de Crédito cuando el titular no haya cancelado sus obligaciones; se encuentre en mora o en etapa de refinanciamiento.

Art. 82.- Las entidades emisoras deberán enviar semestralmente la información de sus servicios y precios a la Superintendencia del Sistema Financiero, la cual deberá publicar el listado completo de esa información en forma comparativa por tres veces consecutivas en dos medios de prensa de amplia circulación nacional.

TITULO X
DISPOSICIONES TRANSITORIAS
CAPITULO UNICO

Art. 83.- Las relaciones contractuales que se hayan originado en el desarrollo del Sistema de Tarjetas de Crédito con anterioridad a la vigencia de la presente ley, tendrán validez hasta su vencimiento.

Art. 84.- Queda prohibido a las entidades emisoras de tarjetas de crédito, renovar los contratos en los cuales se ampare el sistema de tarjetas de crédito anteriores a la vigencia de la presente ley, salvo que dicha renovación lleve implícito el adecuar sus condiciones a la presente ley.

Art. 85.- Los entes que operen en el Sistema de Tarjetas de Crédito gozarán de un plazo de seis meses desde la entrada en vigencia de la presente Ley para llenar los requisitos o adecuar sus operaciones al nuevo Sistema de Tarjetas de Crédito Compra y Débito.

TITULO XI
DISPOSICIONES FINALES

CAPITULO UNICO

Aplicación Preferente

Art. 86.- Las disposiciones de la presente Ley, por su carácter especial prevalecerán sobre cualquiera otras que la contraríen.

Vigencia

Art. 87.- La presente Ley entrará en vigencia tres meses después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN EL PALACIO LEGISLATIVO: San Salvador, a los ***** días del mes de ***** del año

ANEXO 2



SOLICITUD DEL FIADOR O CODEUDOR Banca de Personas

DATOS PERSONALES

PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	APELLIDO DE CASADA	NOMBRES
FECHA DE NACIMIENTO DIA MES AÑO	DOCUMENTO UNICO O CIP	NIT	
PASAPORTE O CARNET DE RESIDENTE	NACIONALIDAD	RESIDENCIA <input type="checkbox"/> PROPIETARIO <input type="checkbox"/> INQUILINO <input type="checkbox"/> HUESPED <input type="checkbox"/> PROMESA DE VENTA	TIEMPO DE HABITARLA <input type="checkbox"/> INQUILINO <input type="checkbox"/> FINANCIADO
DIRECCION DE RESIDENCIA		TELEFONO RESIDENCIA	FAX
E-MAIL	Nº. GRUPO FAMILIAR	INSTITUCION CON QUIEN PAGA LA CASA	CUOTA
BIENES INMUEBLES	VALOR DE BIENES INMUEBLES	DIRECCION DE BIENES INMUEBLES	
VEHICULOS:	MARCA	MODELO	AÑO
	VALOR	MARCA	MODELO
		AÑO	VALOR

DATOS DEL LUGAR DE TRABAJO

EMPRESA	CARGO	TIEMPO EN LA EMPRESA	
DIRECCION DE EMPRESA			
NOMBRE DE JEFE INMEDIATO	TELEFONOS EMPRESA	FAX EMPRESA	FECHA DE INGRESO A EMPRESA MES AÑO
INGRESO MENSUAL	OTROS INGRESOS COMPROBABLES	FUENTE DE OTROS INGRESOS COMPROBABLES	ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL
EMPLEO ANTERIOR	TIEMPO DE SERVICIO	JEFE INMEDIATO	TELEFONO

DATOS DEL CONYUGE

PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	APELLIDO DE CASADA	NOMBRES
LUGAR DE TRABAJO		TELEFONO	SUELDO MENSUAL

OPERACIONES CON EL BANCO

<input type="checkbox"/> CUENTA DE AHORRO No.	<input type="checkbox"/> TARJETA DE CREDITO No.
<input type="checkbox"/> CHEQUE DINERO No.	<input type="checkbox"/> PRESTAMO REF.
<input type="checkbox"/> CUENTA CORRIENTE No.	<input type="checkbox"/> DEPOSITO A PLAZO

REFERENCIAS PERSONALES:	NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO
-------------------------	--------	-----------	----------

REFERENCIAS FAMILIARES:	NOMBRE	PARENTESCO	DIRECCION	TELEFONO
-------------------------	--------	------------	-----------	----------

DECLARO QUE LOS DATOS AQUI CONTENIDOS SON CIERTOS Y AUTORIZO AL BANCO PARA SU COMPROBACION, EN FE DE LO CUAL FIRMO LA PRESENTE SOLICITUD.

En representación del BANCO SALVADOREÑO S.A., institución bancaria, del domicilio de San Salvador, que en este contrato se denomina acreditante o Banco, indistintamente; y _____, en adelante llamado acreditado, convenimos en celebrar el siguiente contrato de apertura de crédito que se regirá por las disposiciones contenidas en el Título VII Capítulo I Sección A del Código de Comercio y por las estipulaciones siguientes:

1) El acreditante entrega al acreditado una tarjeta que este debe firmar al recibir y que podrá utilizar en los establecimientos afiliados al sistema de crédito de tarjetas emitidas por el acreditante para:

- Comprar o amendar bienes y servicios en los establecimientos afiliados al programa de tarjetas VISA en la República de El Salvador o en cualquier lugar que el acreditante determine; en tal caso lo comunicará por escrito al acreditado.
- Retirar de las máquinas del acreditante, Cajeros Automáticos, o de los establecimientos que posteriormente al acreditante lo incluya, cantidades de dinero en efectivo hasta por el _____ % del saldo disponible, en el entendido de que el mínimo del retiro será de _____ dólares. Todo retiro en efectivo tendrá una comisión adicional sobre la suma retirada, en el porcentaje que al efecto establezca y publique el Banco, de conformidad con la Ley.
- Los demás servicios que el acreditante acuerde en el futuro.

2) **LÍMITE MÁXIMO DEL CRÉDITO.**
El límite del crédito concedido por el Banco es de _____. Es obligación del acreditado no excederse sobre dicho límite. Este límite podrá ser modificado por el Banco, quien dará aviso por escrito al acreditado. En caso de excederse del límite de crédito, el acreditado deberá cancelar totalmente el monto excedido dentro de los 15 siguientes días a la emisión del estado de cuenta respectivo.

3) **OBLIGACIONES DEL ACREDITADO.**
El acreditado se obliga a verificar la exactitud de los datos de los comprobantes de consumo o de pago. Además se obliga a firmar los comprobantes de adquisición de bienes y servicios, con la firma registrada en su tarjeta. En el caso de uso de sistemas automatizados, la clave de acceso al sistema sustituye la firma del cliente y la de las personas autorizadas por él para el manejo de la cuenta. Los comprobantes emitidos por la terminal del Banco constituyen las constancias de creación, transmisión, modificación y/o cancelación de los derechos y obligaciones relativas a las operaciones en ellos documentadas y tendrán los mismos efectos que la Ley otorga a los formularios utilizados por el Banco y en consecuencia su mismo valor probatorio. Se obliga asimismo a pagar al acreditante:

- El monto del valor de los comprobantes que el acreditante concete por cuenta del acreditado, a los establecimientos afiliados;
- Las cantidades que el acreditante entregue al acreditado en cualquiera de sus sucursales, Cajeros Automáticos y cualquier otro lugar autorizado por el Banco;
- Los cargos mensuales que en concepto de intereses, comisiones, o otros determine la Junta Directiva del Banco, los cuales estarán sujetos a modificación a criterio de la Junta Directiva, bastando para ello la publicación que de acuerdo a la Ley el Banco haga;
- La cantidad de dinero que el Banco fije por derecho del uso anual de la tarjeta titular y las adicionales si las hubiere;
- Los cargos establecidos por el Banco por cheques rechazados;
- El valor del seguro por robo o extravío de la tarjeta, de conformidad a los términos de la póliza respectiva, los cuales le serán comunicados al acreditado en el estado de cuenta respectivo.
- El interés adicional por adeudo sobre los saldos deudores que excedan el límite de crédito de acuerdo a las publicaciones que haga el Banco.
- El cargo por gestión de acuerdo a las publicaciones mensuales del Banco.
- Cualquier otro cargo establecido por la Junta Directiva del Banco.

4) **OTRAS OBLIGACIONES DEL ACREDITADO.**
a) En caso de extravío o robo de la tarjeta el acreditado deberá dar aviso inmediato ya sea en persona a las oficinas de Tarjeta de Crédito ubicadas en el Centro Financiero Banco Salvadoreño, Alameda Dr. Manuel Enrique Araujo y Avenida Clínica #3550 San Salvador, El Salvador; o por teléfono a las mismas oficinas, en cuyo caso debe enviar una notificación por escrito al departamento de Tarjeta de Crédito del Banco. Será responsabilidad del acreditado las consecuencias que se realicen por medio de la tarjeta dentro del período de vigencia de la misma. Asimismo pagará al acreditante los gastos que este efectúe para evitar el uso fraudulento de la tarjeta, los cuales serán cargados a la cuenta del acreditado.
b) El acreditado se obliga a informar al Banco, en sus oficinas centrales, cualquier cambio de residencia, trabajo o teléfono en un plazo de 30 días. El incumplimiento de esta obligación lo hará incurrir en un recargo para reanudar al acreditante a comunicar por escrito al Banco con treinta días de anticipación su voluntad de dar por terminado este contrato. Si no lo hiciera quedará obligado al pago de los gastos que genere el manejo de la cuenta, la morosidad y demás obligaciones contractuales.
c) Se obliga también el acreditante a comunicar por escrito al Banco con treinta días de anticipación su voluntad de dar por terminado este contrato. Si no lo hiciera quedará obligado al pago de los gastos que genere el manejo de la cuenta, la morosidad y demás obligaciones contractuales.

5) **PLAZO.**
El plazo de este contrato es de un año y se podrá prorrogar por períodos iguales previo pago con cargo en la cuenta del acreditado, de los derechos de renovación. El acreditante se reserva el derecho de dar por terminado el contrato en cualquier momento así como el de modificar el monto del crédito.

6) **CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.**
El acreditante podrá dar por terminado el contrato en los siguientes casos:

- Por la falta de pago de una o más mensualidades en la forma y tiempo estipulados al efecto en este contrato; por la omisión en el pago de la renovación de la tarjeta o en el pago de cualquier otra obligación generada por la titularidad de la tarjeta.
- Si el acreditado o las personas autorizadas por él para el manejo de tarjeta adicionales se excedieren del límite de crédito otorgado;
- Por el mal uso de la tarjeta por parte del acreditado o de las titulares de tarjetas adicionales;
- Por ejecución seguida contra el acreditado, por terceros o por el mismo acreditado y por la insolvencia, quiebra o ruina del acreditado;
- Por incumplimiento de alguna o algunas de las obligaciones consignadas en este contrato;
- Por la falta de pago en una o más cuotas en cualquiera de sus obligaciones con el Banco.

La terminación del contrato dará al acreditante la facultad de reclamar inmediatamente la totalidad de lo adeudado, con las consecuencias de la mora causadas por la cantidad adeudada, además del interés normal moratorio sobre la totalidad del saldo desde la fecha de la mora.

7) **TARJETAS ADICIONALES.**
El acreditado podrá autorizar al acreditante para emitir tarjetas adicionales, las que estarán sujetas en todo a lo dispuesto en este contrato y se manejarán en la misma cuenta. La autorización se hará mediante solicitud escrita dirigida al acreditante.

8) **FORMA DE PAGO.**
El acreditado se obliga a pagar lo adeudado por el uso de la tarjeta titular y de las adicionales si las hubiere, en cualquiera de las sucursales del Banco establecidas en la República, de la siguiente forma:

- El saldo total, dentro de los _____ días subsiguientes a la fecha de corte, sin recargo alguno.
- En _____ amortizaciones mensuales proporcionales al monto del cargo, a partir de la fecha de corte, reconociendo los cargos por manejo que la Junta Directiva del Banco establezca; esta amortización deberá efectuarse a más tardar dentro de los _____ días siguientes a la fecha de corte.

El pago mediante amortizaciones parciales causará el interés que el Banco establezca y publica de acuerdo a la Ley. La mora en el pago causará un interés moratorio adicional al interés normal el cual no podrá exceder a _____ puntos porcentuales sobre la tasa de interés normal aplicable a la fecha de la mora. Esta diferencial se mantendrá durante toda la vigencia del crédito. Tanto el interés normal como el moratorio estarán sujetos a modificación de acuerdo a las decisiones de la Junta Directiva del Banco. El interés normal no podrá exceder de _____ puntos a la tasa de referencia publicada por el Banco.

Los abonos moratorios no podrán ser menores de _____, a menos que el saldo de la cuenta sea inferior a dicha cantidad, en cuyo caso se deberá abonar el saldo total. Los pagos se harán en moneda de curso legal y serán aplicados en primer lugar a los intereses, comisiones, costos procesales y otros cargos, luego a entregas de efectivo y finalmente al consumo de bienes y servicios.

9) **ESTADOS DE CUENTA.**
El acreditante enviará periódicamente al acreditado un estado de cuenta especificando el saldo a la fecha del corte, la cuota mínima, el pago de contado y la fecha límite de pago. La falta de recepción del estado de cuenta no exime al acreditado de la obligación de pago en el plazo que estipula este contrato. Si no reclama su estado de cuenta en los diez días siguientes a la fecha del corte se entenderá que lo ha recibido. Las observaciones al estado de cuenta deberán hacerse dentro de los quince días siguientes a la fecha del corte, si el acreditado no se manifiesta en ningún sentido se tendrá por aceptado de su parte y será documento fehaciente de la obligación del acreditado. El Banco queda autorizado para destruir los estados de cuenta y demás comprobantes de cargo de la misma, en cuyo caso serán documentos de obligación los documentos archivados de conformidad con el Código de Comercio y demás disposiciones aplicables.

10) **DEFECTOS DE IMPRESIÓN.**
Los defectos de impresión de los comprobantes de consumo no eximen al acreditado de la obligación de pagar su monto, salvo que el defecto consista en la discrepancia entre el monto cargado a la cuenta y el que aparece en el respectivo comprobante.

11) **MODIFICACIONES.**
El acreditante se reserva el derecho de modificar las condiciones de este contrato en cualquier momento, comunicándolo por escrito a la última dirección del acreditado que aparezca en los registros del Banco, o mediante la publicación en un periódico de circulación nacional. Por su parte el acreditado podrá rechazar tales modificaciones cerrando su cuenta dentro de los 15 días siguientes al aviso y pagando el total de su saldo. Su decisión de mantener la cuenta abierta significa su aceptación de las modificaciones a las condiciones del contrato.

12) **PROGRAMA DE PROTECCIÓN CONTRA ROBO Y FRAUDE.**
El acreditado acepta expresamente en este acto, el Programa de Protección contra Robo y Fraude, para lo cual autoriza al acreditante a cargar anualmente la cuota del seguro según tarifas publicadas por el Banco de acuerdo al tipo de tarjeta que el acreditado posea. Los términos y condiciones del programa de protección los puede obtener solicitándolo a las oficinas centrales de Tarjeta de Crédito del Banco.

13) **BIENES ADQUIRIDOS.**
El acreditante no responde por la calidad de los bienes y servicios adquiridos por medio de la tarjeta; cualquier reclamo al respecto se dirigirá al establecimiento afiliado.

14) **DOMICILIO.**
Para los efectos de este contrato el acreditado señala como domicilio especial la ciudad de San Salvador y renuncia al derecho de cualquier providencia atropello que se pronunciase en juicio que tenga como base este contrato. Será depositario de los bienes que se le embarguen, la persona que el Banco designe, a quien relavan de la obligación de rendir fianza y se obliga al pago de los gastos judiciales y extrajudiciales que se hicieren para el cobro de este crédito, aun cuando no fuere condenado en costas.

15) El acreditado autoriza al acreditante para pagar por su cuenta todos los cargos originados por el uso de la tarjeta y para debitar en cualquiera de sus cuentas con el Banco cualquier saldo de capital, intereses o cargos que genere el uso de la tarjeta.

16) **DECLARACIÓN JURADA.**
De conformidad con lo requerido por el Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la prevención del Lavado de Dinero y de Activos, vigente a partir del 1 febrero 2002, declaro bajo juramento al Banco Salvadoreño S.A., que los datos descriptos en mi solicitud de crédito e informes de ingresos son verdaderos, que mi actividad económica es completamente lícita, y que el destino de los fondos no será para actividades ilícitas, y que los abonos a realizar procederán de la actividad declarada; en casos que éstos excedan significativamente de las cuotas establecidas, deberán justificarse a requerimiento del Banco.

17) **CLAUSULA CODEUDOR(ES) SOLIDARIO(S)**
Mejores constituyo (o) más (ad) (a) y deudor (es) solidario (s) de las obligaciones contraídas por el acreditado, en sus mismos términos, renuncias, sometimientos y condiciones y con renuncia al beneficio de exclusión de bienes.

Lugar y fecha _____



**PAGARE
SIN PROTESTO**

Lugar y Fecha de suscripción

Por el presente PAGARE, yo _____

_____ del domicilio de _____, con
NIT _____ me obligo a pagar incondicionalmente a la
orden del **BANCO SALVADOREÑO, SOCIEDAD ANONIMA**, Institución Bancaria, del
domicilio de San Salvador, el día _____ de _____
_____ en sus oficinas principales de la ciudad de
San Salvador, la suma de _____

Esta suma y a partir de esta fecha, devengará el interés del _____ por
ciento anual sobre saldos. Esta tasa será ajustable en función de la tasa de referencia,
que el Banco de acuerdo con la ley mensualmente publica, y la que a esta fecha es
del _____ por ciento. La tasa de referencia en sus publicaciones
podrá ajustarse a opción del Banco; y el diferencial máximo que el Banco podrá aplicar a
este adeudo durante toda su vigencia será de cuatro puntos porcentuales arriba de la
tasa de referencia vigente a la fecha de modificación. En caso de mora pagaré al Banco
_____ puntos adicionales a la tasa de interés que prevalezca a la fecha de la mora, sin
que ello signifique prórroga del plazo y sin perjuicio de los demás efectos legales de la mora.
El diferencial mencionado y la tasa de interés moratorio se mantendrán fijos hasta la
extinción total de esta obligación. Si pagare anticipadamente la cantidad adeudada, pagaré
además en concepto de recargo por prepago el dos por ciento anualizado calculado sobre
el saldo adeudado. Queda expresamente convenido que para todos los efectos judiciales y
extrajudiciales del presente pagaré, las variaciones de las tasas de intereses aplicables al
mismo se probarán plena y fehacientemente con la constancia extendida por el contador
del Banco y con el visto bueno del Gerente. Para los efectos legales de esta obligación
mercantil, fijo como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador y en caso de acción
judicial me someto a lo dispuesto en la Ley de Bancos, renuncio a apelar del Decreto de
embargo, sentencia de remate y de toda otra providencia apelable que se dictare en el
juicio que al efecto se me promoviere y sus incidentes.

F) ^x _____

Datos del Suscriptor: _____
Cédula de Identidad Personal No. _____
Residencia Actual: _____

Teléfono: _____

01-00447

Por aval:

F) _____

Nombre del Avalista _____

Edad _____

Profesión u Oficio _____

Cédula de Identidad Personal No. _____

N.I.T. _____

Residencia Actual _____

Teléfono: _____

Por aval:

F) _____

Nombre del Avalista _____

Edad _____

Profesión u Oficio _____

Cédula de Identidad Personal No. _____

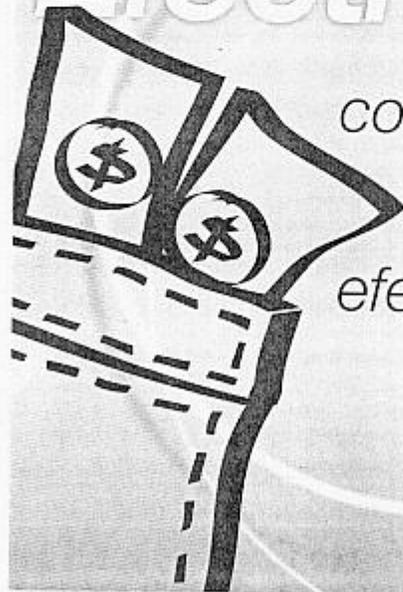
N.I.T. _____

Residencia Actual _____

Teléfono: _____

Tarjeta Chequera Clásica

Efectiva



como
el
efectivo

 **BANCO
CUSCATLAN**
Una generación adelante

Sonría.



Compre todo lo que quiera, pague servicios o retire de su propia cuenta.

Con la Tarjeta Chequera Clásica obtiene estos beneficios y más:

- *Aceptada en todos los establecimientos locales e internacionales afiliados a VISA.*
- *Por cada compra acumula Puntos de Oro* canjeables por atractivos premios.*
- *Servicio de emergencias: reposición urgente de tarjetas y adelantos de efectivo en caso de emergencia.*
- *Seguro de accidentes de viaje hasta por US\$ 75,000.*
- *Retiros diarios hasta de US\$ 1,000 en los Cajeros de Oro del Banco Cuscatlán, la Red Intercard y en los cajeros VISA/PLUS en todo el mundo.*
- *500 Puntos de Oro* de bienvenida y 500 más en el mes de su cumpleaños.*
- *Puede solicitar tarjetas adicionales con límites deseados.*
- *Puede utilizarla para comprar por internet.*

Infórmese en el 212-2000.



[Desa pagar su tarjeta con cargo automático a su Cuenta del Banco Cuscatlán?]

Añadir a pagar con cargo a la Cuenta:

Ahorro Corriente Otro tipo: _____

Nº: _____ a nombre de _____

Pago inmediato
 Pago de cuantía

Comprometimiento a realizar en la fecha de pago los fondos necesarios para el correspondiente cargo de Cuenta.

Datos del Cedeudor

Primer nombre		Ejemplar número		Primer apellido	
Segundo nombre		Apellido de soltera		Tel. residencial	
Dirección residencial		Código postal		Tel. celular	
Empresa donde labora		Cargos		Tel. empresa	
Código horario		No. de D.O. o Pasaporte		Fecha de nacimiento (dd, mm, aaaa)	
No. de D.O. o Pasaporte		No. VRT o licencia		No. de C.I.	

Servicio de crédito		No.	
Requisito		No.	
Requisito		No. de No.	
Requisito		No. de No.	
Requisito		No. de No.	
Requisito		No. de No.	
Requisito		No. de No.	
Requisito		No. de No.	
Requisito		No. de No.	
Requisito		No. de No.	

Acreditó a Tarjetas de Oro S.A. de C.V. a que investigue la información que le proporcionado, sin que esto signifique un compromiso para la aprobación de mi crédito.

Lugar y fecha

Firma del solicitante

Firma del Cedeudor

Observaciones

Uso exclusivo del Banco Cuscatlán

Datos que debe tener la tarjeta

Nombre _____

Comprobante del exclusivo que figura _____

Unidad a la que pertenece _____

Código de empleado _____

No. de Tarjeta de Crédito o Débito del emisor _____

Resolución _____

Fecha de resolución _____

Número único _____

Acordado Derogado Otros

Aviso _____

Tipo de Tarjeta _____

Límite adeudado \$ _____

Letras _____

Monitoreo personal (sin autorización)

Nombre _____ Firma _____

Nombre _____ Firma _____

Nombre _____ Firma _____

Observación _____

ANEXO 3



CONTRATO DE DEPOSITO EN CUENTA DE AHORRO MAX ELECTRONICA No.

EL BANCO AGRICOLA, S.A., Institución Bancaria del domicilio de San Salvador y

ANULADO

ANULADO

quienes en este contrato se denominarán respectivamente "el Banco" y "el Depositante", celebran el presente Contrato de Depósito en Cuenta de Ahorro Max Electrónica, sujeto a las siguientes condiciones:

1. El Banco aceptará depósitos en la Cuenta de Ahorro, en sus Agencias u Oficinas, en Dólares de los Estados Unidos de América, en moneda fraccionaria de curso legal y en cheques a cargo de éste o de otros Bancos establecidos en esta República, así como en moneda extranjera y giros a cargo de Bancos del exterior, al tipo de cambio del día en que se efectúe el depósito.
2. En esta clase de Cuenta no se utilizará la Librería de Ahorro para registrar los movimientos. El Banco proporcionará los medios electrónicos necesarios para que el depositante pueda hacer consultas de saldos y movimientos en la cuenta. Esta consulta podrá efectuarse las 24 horas del día, los 365 días del año. Los estados de cuenta constituyen el medio probatorio de los depósitos efectuados; ó en su caso por la respectiva nota de abono, nota de cargo ó el correspondiente registro electrónico.
3. El Banco reconocerá intereses anuales sobre saldos diarios, de acuerdo a la tasa publicada y los capitalizará el 31 de Marzo, 30 de Junio, 30 de Septiembre y 31 de Diciembre de cada año, así como en la fecha en que se cierrare la Cuenta. La tasa de interés podrá cambiar de acuerdo a las condiciones del mercado y a lo prescrito en los Artículos 55, 56, 64 y 65 de la Ley de Bancos.
4. Para efectuar depósitos o retiros de la Cuenta de Ahorro, el Depositante deberá utilizar únicamente los formularios que el Banco le proporcione, la tarjeta cheque max o utilizar otro medio que el Banco ponga a su disposición.
5. Los avisos que haga el Banco en relación a los depósitos de ahorro, publicados en periódicos y en carteleras ubicadas en lugares visibles de sus Agencias u Oficinas, se tendrán como avisos personales para el Depositante.
6. El Banco se reserva el derecho de cerrar la Cuenta de Ahorro, notificándolo al Depositante, quedando el saldo a disposición de éste último.
7. El Banco se reserva el derecho de cobrar comisiones y cargos al Depositante, de acuerdo a la Ley de Bancos y de acuerdo a las publicaciones que se realicen en periódicos de circulación nacional.
8. Esta Cuenta de Ahorro queda sujeta en lo que no esté establecido en este contrato, a las disposiciones de la Ley de Bancos, del Código de Comercio, del Reglamento sobre el manejo de Cuentas de depósitos de Ahorro, a la Vista, a Plazo y a Plazo Fijo para la Vivienda y a las demás leyes financieras y mercantiles de la República y a la Ley Contra el Lavado de dinero y de Activos y sus Reglamentos.

MORSE DE CONTRATAMIENTA, S.A. DE C.V. EN PROVISIÓN DE SERVICIOS

ANULADO



DEPOSITO INICIAL

CUENTA No.

Lugar y Fecha:

Nombre de la cuenta:

Número de documentos	Efectivo	US\$
	Documentos	US\$
	Total	US\$

Firma y Sello del Cajero

Cantidad en Letras:

Estimado Cliente: Para ofrecerle un buen servicio, nuestro Cajero se limitará a revisar únicamente el efectivo que contiene este depósito. Los demás documentos serán revisados posteriormente y cualquier diferencia será operada a través de su cuenta acompañada de las pruebas correspondientes. Este comprobante es válido únicamente con la certificación de la máquina o sello del Cajero.

"Este Banco está autorizado por la Superintendencia del Sistema Financiero para captar fondos del público"

**REGISTRO DE LA CUENTA DE AHORRO
MAX ELECTRONICA**

No.

Nombre de la Cuenta:

Profesión:

Fecha de Nacimiento:

Estado Civil:

NIJ:

Sector:

Número Único de Cliente:

Dirección:

Teléfono (s):

Lugar de Trabajo:

Teléfono (s):

Autorizo (Autorizamos) para que pueda(n) efectuar retiros sobre esta Cuenta a:

Nombre(s)

ANULADO

ANULADO

INSTRUCCIONES ESPECIALES

No. de Registro Libreta

Valor Apertura **US\$**

Faculto (Facultamos) al Banco para que

envíe aviso de saldos e intereses.

Hago (hacemos) constar que conozco (conocemos) y acepto (aceptamos) las condiciones establecidas por el Banco Agrícola, S.A., para el manejo de las Cuentas de Ahorro.

Contrato de

Banca Electrónica.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE EL USO DE EQUIPOS Y SISTEMAS AUTOMATIZADOS

Nosotros:

_____, mayor de edad, de este domicilio, actuando en nombre y representación del Banco Salvadoreño S. A., Institución Bancaria del domicilio de San Salvador, y _____, mayor de edad, del domicilio de _____, quien actúa en representación de la sociedad _____, del domicilio de _____, en su carácter de _____, según personería siguiente:

quienes en este contrato nos denominaremos respectivamente "El Banco" y "El Cliente", OTORGAMOS: Que en la calidad en que actuamos convenimos en otorgar el presente Contrato de Prestación de Servicios mediante el uso de equipos y sistemas automatizados, bajo los términos, condiciones y obligaciones siguientes:

I. Prestación del Servicio: El Banco proporcionará al Cliente el servicio de acceso a las diferentes operaciones bancarias que éste tenga, o tuviera en un futuro, contratadas con aquél, a través de los equipos y mediante los sistemas automatizados que el Banco ponga a disposición del Cliente, por medios de los cuales éste podrá, entre otros servicios: Consultar saldos de sus cuentas corrientes, ahorro, préstamos, depósitos a plazos y tarjetas de crédito emitidas por el Banco; Transferir fondos entre cuentas propias abiertas en el Banco; Realizar pagos a préstamos, tarjetas de créditos, servicios públicos, colegiaturas y a cualquier otro pago periódico o eventual que el cliente requiera realizar con terceros que tengan cuenta con el Banco o con otro Banco; Solicitud de chequera y estados de cuenta; Cambio de clave o identificación secreta de acceso; y cualquier otro servicio que en el futuro el Banco ofrezca a sus clientes. El Banco con la finalidad de brindar mejores servicios al Cliente podrá celebrar contratos con otras compañías que conlucen a ampliar aún más las opciones de servicios que por medio de este contrato se realicen.

II. Uso del Servicio: El Cliente y las personas autorizadas por éste, accederán a los servicios ofrecidos en este contrato mediante los equipos y sistemas automatizados que el Banco ponga a disposición del Cliente.

III. Uso del Equipo y Sistemas Automatizados: El Banco pondrá a disposición del cliente equipos y sistemas automatizados que permitan el acceso al uso del presente servicio, tales como tarjetas electrónicas, sistemas informáticos como "Internet", telefonía fija o móvil, y otros sistemas y equipos que en un futuro pueda ofrecer el Banco al Cliente. Así mismo el Banco pondrá a disposición del Cliente, en caso que el servicio a realizar así lo requiera, los manuales respectivos. Es entendido que el Cliente en uso de los equipos y sistemas que le proporciona el Banco se obliga a: a) En caso se accese a ellos por medio de tarjetas electrónicas u otros accesorios proporcionados al Cliente, a conservarlos en calidad de depósitos, debiendo en caso de extravíos dar aviso al Banco por medio de los sistemas y equipos automatizados respectivos, dentro de las veinticuatro horas de haber ocurrido el extravío. Es entendido que el Banco las entrega al Cliente en calidad de depósitos, quien podrá usarlas para acceder a estos servicios, siendo responsabilidad de éste las consecuencias de su extravío; b) En caso el Banco entregue equipo y/o sistemas automatizados al Cliente, a custodiarlos y utilizarlos en debida forma, adquiriendo el Cliente en estos casos la calidad de depositario de depósito necesario para con el Banco.

IV. Mecanismo de identificación electrónica secreta: El Cliente podrá acceder a los servicios del presente contrato a través de mecanismos de identificación electrónica secreta que el Banco proporcionará, tales como claves de números, lectores de huellas digitales, retina, y cualquier otro sistema y mecanismo de seguridad que en un futuro el Banco considere oportuno su utilización en el presente servicio. Es entendido que: a) Será única y absoluta responsabilidad del Cliente la custodia, confidencialidad y buen uso de esta clave o identificación electrónica secreta; b) Toda información que se obtenga utilizando esta clave o identificación electrónica secreta se entenderá que ha sido autorizada por el Cliente; c) Toda transacción que se efectúe utilizando esta clave o identificación electrónica secreta se entenderá que la ha autorizado y por tanto consentido el Cliente; d) El Cliente exonerará de toda responsabilidad al Banco por cualquier perjuicio que se ocasionare por el uso indebido de esta identificación electrónica secreta, entendiéndose que el Cliente asume cualquier consecuencia derivada de ella; e) El Cliente exonerará al Banco de cualquier suspensión temporal del servicio por caídas de líneas de comunicación en los sistemas, así como por la falta de acceso al servicio por falla del equipo o del servicio del proveedor, si lo hubiera, y cualquier suspensión del servicio por causas no imputables al Banco; f) El Banco podrá proporcionar al Cliente un número de identificación electrónica secreta para el acceso a todas sus operaciones bancarias, o un

número de identificación electrónica secreta para cada una de ellas; g) El Cliente conoce y comprende, por explicación dada por el Banco, los efectos e implicaciones del presente contrato, del uso de los sistemas y equipos automatizados, y del valor probatorio de esta identificación electrónica secreta, de los estados de cuentas y de la sustitución de la firma por claves secreta.

V. Uso de la identificación electrónica secreta: Es entendido que por el carácter electrónico de este servicio, esta identificación electrónica secreta sustituye la firma autógrafa del Cliente, por tanto toda información o transacción derivada del uso de esta identificación electrónica secreta se entenderá que ha sido firmada, consentida y autorizada por el Cliente, siendo la constancia emitida por los registros electrónicos del Banco prueba suficiente para demostrar y comprobar la existencia de toda consulta, transacción u operación bancaria derivada de este contrato, facultando al Banco a cargar o abonar a las cuentas bancarias del Cliente el valor de esos comprobantes.

VI. Otras obligaciones del Cliente: En adición a las anteriores obligaciones el Cliente se obliga a: a) Que por cualquier motivo se produjera un sobregiro no autorizado en las cuentas del Cliente, cancelar al Banco la tasa de interés vigente para créditos otorgados con recursos propios, aplicándose además a la suma sobregirada la tasa y comisiones usuales a los créditos normales, en cuyo caso el Cliente se obliga a cubrir el sobregiro en plazo no mayor de quince días, los intereses moratorios se causarán a partir del décimo sexto día; b) Notificar por escrito en las oficinas principales del Banco el extravío de esta identificación electrónica secreta dentro de las veinticuatro horas siguientes del suceso; c) Cambiar su clave o identificación electrónica secreta la primera vez que accese al sistema y cambiarla periódicamente a fin de mantener la confidencialidad del servicio; d) Que las transacciones que realice en uso del presente servicio no violen leyes o disposiciones legales, obligándose en especial a brindar la información y exigencia que establece la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos; e) Notificar por escrito dentro de los treinta días de haberse recibido el o los estados de cuenta de las operaciones bancarias realizadas en uso del presente contrato las inconsistencias u observaciones de tales operaciones, transcurrido dicho plazo sin que el Cliente hubiese efectuado tales observaciones se tendrán como válidos dichos estados de cuenta, los cuales servirán como prueba plena en cualquier juicio que se derive del presente contrato.

VII. Plazo: El presente contrato será de plazo indefinido, pero podrá darse por terminado a opción del Banco. Podrá darlo terminado el Banco sin dar aviso al Cliente si éste incumple cualquier cláusula estipulada en el presente contrato.

VIII. Horario y costo del servicio: El Banco prestará el presente servicio en el horario que éste establezca, los cuales serán de conocimiento del Cliente. El Cliente cancelará al Banco los cargos, comisiones y/o recargos respectivos por este servicio, cuyos valores se publicarán mensualmente, y faculta al Banco a cargar en cualquiera de sus cuentas de depósitos el valor de dichos cargos.

IX. Modificaciones al presente contrato: El Cliente expresamente acepta que el presente contrato podrá ser modificado, bastando para ello la comunicación enviada por el Banco al Cliente, quien en caso de tener observaciones a ellas deberá notificarlo por escrito al Banco dentro de un plazo de quince días después de haber recibido dicha comunicación, en caso no lo hiciera y continuara haciendo uso de los servicios del Banco, las modificaciones comunicadas se tendrán por aprobadas y aceptadas por el Cliente, e incorporadas al presente contrato.

X. Modificaciones a otros contratos: El Cliente y el Banco reconocen y aceptan que el presente contrato modifica y se entiende que forma parte incorporada, en lo pertinente, a los contratos bancarios que el Cliente tiene o tuviera en un futuro abiertos en el Banco, tales como cuentas corrientes, de ahorro, tarjeta de crédito, préstamos, depósitos a plazos, etc.

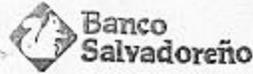
XI. Domicilio: Para todos los efectos legales del presente contrato señalamos como domicilio especial la ciudad de San Salvador, a cuyos tribunales competentes nos sometemos.

XII. Consecuencias legales y suscripciones: El cliente hace constar que el Banco le ha explicado el contenido del presente contrato, y sus consecuencias legales, y en virtud de ello lo firmamos en la ciudad de _____ al _____ del mes de _____ del año _____.

Firma autorizada _____

Firma autorizada y sello del Banco _____

Nota: De conformidad con la Ley de Bancos el formato del presente contrato cuenta con el visto bueno de la Superintendencia del Sistema Financiero, según acuerdo emitido por su Consejo Directivo en sesión N° CD-58/2000, de fecha 1 de noviembre del año 2000.



Cuenta No. 001-54-23445-75

CONTRATO DE CUENTA DE AHORROS

NOMBRE DEL GERENTE

mayor de edad, de este domicilio en nombre y representación del BANCO SALVADOREÑO, S.A. Institución Bancaria, con domicilio en San Salvador y 21 años ESTUDIANTE, col. las palmas calle
(Nombre completo, edad, profesión u oficio, domicilio, documento de identificación de cada uno de Margarita # 50 MEJICANOS
los depositantes)

quienes en este contrato se denominan respectivamente "Banco" y "Depositante (s)" convienen celebrar el siguiente contrato de ahorros:

1. La cuenta se denominará _____
2. El Banco aceptará depósitos en la Cuenta de ahorros, en su oficina central o en cualesquiera de sus Sucursales, en moneda de curso legal y en cheques a cargo de ésta o de otros Bancos.
3. El Banco integrará al Depositante una libreta debidamente autorizada por un funcionario en la que se registrará el movimiento de la Cuenta de Ahorros. Esta libreta es intransferible, estará numerada y expresará el tipo de interés a devengar. El Depositante firmará la libreta en el momento de su recibo.
4. El Banco reconocerá intereses sobre las cantidades depositadas en Cuentas de Ahorros, desde la fecha de su entrega, calculado sobre saldos diarios, la tasa de interés está sujeta a modificaciones que acuerde la Junta Directiva del Banco, los intereses serán capitalizados al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año y en la fecha en que se clausure la cuenta.
5. El Banco se reserva el derecho de cerrar la Cuenta de Ahorros, comunicándole al Depositante, quedando el saldo a disposición de este último, durante el tiempo estipulado para la prescripción.
6. El Banco queda facultado, para hacer los cargos que acuerde la Junta Directiva por los servicios que presta en relación a saldos al tiempo de inactividad de la Cuenta y otros.
7. El Depositante deberá presentar su libreta cada vez que desee efectuar una operación de ingreso o egreso, lo mismo que por lo menos cuatro veces al año para que sean aplicados los intereses devengados. En caso de extravío o destrucción de la libreta, el Depositante queda obligado a dar aviso inmediato al Banco y cancelar el valor de su reposición.
8. El Depositante deberá utilizar los formularios que el Banco le proporcione para efectuar entregas o retiros de su Cuenta de Ahorros. Los avisos que haga el Banco con relación a los depósitos de ahorros publicados en dos periódicos y en un cartel colocado en un lugar visible en sus oficinas, deberá el Depositante tomarlos como aviso personal.
9. El Banco podrá ejercer cuando lo crea conveniente, el derecho de exigir los pre-avisos en los términos y condiciones señalados, Art. 1211 del Código de Comercio.
10. Esta Cuenta de Ahorros queda sometida, en lo que no esté establecido en este Contrato, a las disposiciones de la Ley de Bancos y Financieras, del Código de Comercio y del reglamento del Banco.
11. Los fondos depositados en cheques de otros Bancos estarán disponibles 72 horas después de efectuado el depósito, con la reserva usual del cobro.
12. El Usuario podrá operar la cuenta por medio de los sistemas automatizados que preste. En este caso la clave para acceder al sistema constituye su identificación y sustituye la firma; por consiguiente los comprobantes emitidos por la terminal del Banco, tendrán los mismo efectos que la ley otorga a los formularios y a la libreta utilizados por el Banco y en consecuencia, tendrán su mismo valor probatorio. Dichos comprobantes constituyen también las constancias, transmisión, modificación o extinción de los derechos y obligaciones relativas a las operaciones que en ellos se documenta.

Lugar y Fecha S.S. 15 de JULIO de 2003

GERENTE

Firma autorizada y Sello Banco Salvadoreño, S.A.

2003
Firma del Depositante(s)

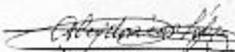
CONTRATO TARJETA CHEQUERA

1. "EL BANCO" entregará en calidad de depósito al "Cliente" por el plazo que "EL BANCO" determine y renovable a opción del mismo una ó más tarjetas plásticas con banda magnética que contendrá un código secreto y personal que permitirá el acceso por medios electrónicos a la red de Cajeros de Oro y otras redes locales e internacionales de Cajeros Automáticos afiliados a Visa Internacional, así como de efectuar compras en establecimientos afiliados a Visa Internacional y Master Card.
2. "EL BANCO" no asume ninguna responsabilidad si "El Cliente" no puede efectuar operaciones por defectos ó desperfectos en los Cajeros Automáticos.
3. "El Cliente" es responsable ante "EL BANCO" por el uso o mal uso que de a esta(s) tarjeta(s) o por el retiro indebido de fondos, incluyendo los casos de robo y extravío.
4. "Es responsabilidad del "Cliente", reportar inmediatamente la Tarjeta chequera en caso de robo y extravío.
5. "Queda bajo la responsabilidad directa del "Cliente" el uso correcto de las tarjetas adicionales.
6. El Cliente para todos los aspectos legales a que haya lugar, expresamente reconoce y acepta el carácter personal e intransferible de la(s) tarjeta(s), así como la confidencialidad del número secreto. El número secreto hará las veces de la firma autógrafa de "El Cliente ó el Ahorrante". Por tanto, se entiende que toda la información que se remitirá utilizando dichos números de acceso se entenderá firmada, aceptada expresamente y autorizada en forma legítima por "El Cliente ó el Ahorrante" ó el Representante Legal del mismo, con su expreso consentimiento puro y simple, y será suficiente para aprobar la existencia de dicha operación, la constancia emitida por los sistemas automatizados de "EL BANCO".
7. "El Cliente" faculta al "BANCO" para cargar o abonar en su cuenta principal ó en otra cuentas declaradas en esta Solicitud-Contrato, el valor de las operaciones realizadas con la Tarjeta Chequera y los valores fijados en concepto de comisión por servicio anual y reposición de la tarjeta principal y adicionales, valores que "EL BANCO" podrá ajustar o modificar a su opción con previo aviso al "Cliente" en publicaciones de diarios de mayor circulación, carteles u otros medios.
8. Todo retiro rápido en Cajeros Automáticos y compras será cargado a la cuenta principal del "Cliente".
9. En caso de operaciones internacionales en uso de esta tarjeta, se tomará como base para determinar el valor de la operación el U.S. Dollar, de los Estados Unidos de América.
10. Es convenido que los saldos de las cuentas corrientes y/o de ahorros serán probados por estados de cuenta emitidos por "EL BANCO" o por otros medios autorizados por el Banco Central de Reserva de El Salvador. "El Cliente ó Ahorrante" podrá hacer observaciones a su estado de cuenta y deberá remitirlas al Banco dentro de los quince días siguientes a la fecha de emisión del estado de cuenta; de lo contrario se presumirá su exactitud y la aceptación por parte del Cliente, mismo que queda obligado de aportar a "EL BANCO" las pruebas de toda operación anulada o duplicada en el uso de esta tarjeta.
11. El límite de retiro en Cajeros Automáticos aprobado por "EL BANCO" comprende el asignado a la tarjeta principal más las tarjetas adicionales autorizadas por "El Cliente".
12. Todas las operaciones efectuadas con tarjeta chequera quedaran sujetas a la verificación del Banco.

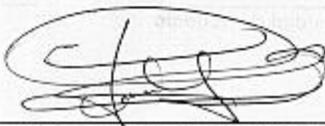
En todo lo no contemplado en el presente documento nos sujetamos a las leyes vigentes y las disposiciones de las autoridades monetarias y bancarias.

Los contratantes señalan como domicilio especial a la Ciudad de Nueva San Salvador y de San Salvador a la competencia de cuyos tribunales nos sometemos para el caso de acción judicial. Así mismo, "El Cliente ó el Usuario" declara expresamente que Banco Cuscatlan de El Salvador, S.A. le ha explicado en forma clara, amplia, detallada y satisfactorias las implicaciones del presente contrato, previo a su suscripción. En fe de lo cual firma el presente documento en el lugar y fechas establecidas.

San Salvador, a los 07 días del mes de Septiembre del 2002



Cliente



Autorizado Cte. Unidad de Negocio

Apoderado Banco

921



No. 084979

CONTRATO DE DEPOSITO EN CUENTA DE AHORRO SUPER AHORRO DEPOSITO DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA

Cuenta No. 01742000001551 Valor Apertura US\$ 500.00
Sector Económico 4 PARTICULARES Tipo de Cuenta NORMAL

SUPER AHORRO DEPOSITO: Plazo 3 meses

El BANCO CUSCATLAN DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA, Institución Bancaria con domicilio en Nueva San Salvador, y...
Extendida en MEXICANOS, 04-11-1998 por ** y con Número de Identificación Tributaria 06141305631117, ocupación, de años de edad, estado civil, del domicilio de, con documento de identificación Número, extendido en ** por **, y con Número de Identificación Tributaria, ocupación, de años de edad, estado civil, del domicilio de, con documento de identificación Número, extendido en ** por **, y con Número de Identificación Tributaria, quienes en este contrato se denominarán respectivamente "El Banco" y "El (Los) Ahorrante(s)", han convenido en celebrar el presente Contrato de Depósito en Cuenta de Ahorro Super Ahorro Depósito DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, cuyas cláusulas se detallan a continuación:

- I. El (los) Ahorrante(s) autoriza(n) a las siguientes personas para efectuar retiros de la cuenta:
1. F.
2. F.
3. F.
II. Los retiros serán efectuados de la siguiente manera:
III. El (los) Ahorrante(s) designa(n) al (a) los siguiente(s) Beneficiario(s):
33.33%
33.33%
33.34%
%
El (los) Ahorrante(s) manifiesta(n) expresamente que el Banco no deberá comunicar a los beneficiarios la designación que a su favor se hubiere hecho.
IV. El (los) Ahorrante(s) declara(n) que los fondos de esta cuenta proceden de: SUELDO TRABAJA EN HOSPITAL SAN RAFAEL
V. El (los) Ahorrante(s) declara(n) que el Monto mensual estimado de transacciones es: US\$ \$ 0.00 - \$ 5,000.00
VI. El (los) Ahorrante(s) declara(n) que el Número mensual estimado de transacciones es: 1 - 20 TRANSACCIONES
VII. Los depósitos de ahorro no tendrán límite y se harán en cantidades que el (los) depositante(s) abone(n) a su cuenta y devengarán intereses desde la fecha de entrega.
VIII. Las cuentas de ahorro podrán ser alimentadas con divisas provenientes de cualquier fuente lícita; excepto las relacionadas con operaciones del café y las que el Banco Central de Reserva de El Salvador prohíba.
IX. Los depósitos en cuentas de ahorro se comprobarán con las libretas que serán intransferibles y constituirán título ejecutivo contra el Banco a favor del portador legítimo, sin necesidad de reconocimiento de firma, ni más requisito previo que un requerimiento judicial de pago por el saldo que arroje la cuenta.
X. La libreta de ahorros que el Banco entregue al (a) los ahorrante(s) expresará el tipo de interés vigente al momento de la apertura. El (los) ahorrante(s) deberá(n) presentarla cada vez que desee(n) efectuar operaciones de depósito o retiro.
XI. El Banco recibirá depósitos a la cuenta de ahorros en su oficina central, agencias, y por cualquier medio o establecimiento que el Banco autorice. En la cuenta de ahorros se recibirán billetes, monedas, cheques a cargo del Banco Cuscatlan de El Salvador, Sociedad Anonima, así como de otros Bancos establecidos en la República y de cualquier Banco del extranjero, salvo "buen cobro".
XII. Los depósitos efectuados con cheques a cargo de bancos locales o extranjeros, y giros, quedarán sujetos al período de compensación correspondiente a cada uno de los servicios. En caso de rechazos de cheques, giros, o cualquier otro documento, ya sea dentro o fuera del período de compensación, se cargará a la cuenta de ahorros el valor del cheque o giro más los costos, gastos, comisiones e impuestos que esto haya ocasionado.
XIII. El (los) ahorrante(s) autoriza(n) al Banco y a sus filiales para que cargue(n) en esta cuenta las cantidades que le adeude(n) al Banco y a sus filiales en concepto de intereses, préstamos, sobregiros, servicios de plazo vencido, comisiones e impuestos por servicios varios, por rechazo de cheques sin fondos, giros, por transferencias de dinero y recargos por inactividad, así como también, por cualquier clase de deudas y servicios que tuviese(n) pendientes de pago con el Banco y sus filiales, mientras dure este contrato.
XIV. El (los) ahorrante(s) se da(n) por enterado(s) y acepta(n) las tarifas por comisiones y recargos a que estará sujeta la cuenta y que se encuentran vigentes según la última publicación realizada por el Banco. Asimismo acepta las modificaciones posteriores y cualquier otra comisión o recargo que el Banco establezca en el futuro, previa publicación en dos periodicos de circulación nacional.
XV. El Banco reconocerá a la cuenta de ahorros la tasa de interés vigente de acuerdo con las publicaciones que el Banco haga, según las normas de la Superintendencia del Sistema Financiero, tomando en cuenta lo establecido en la Ley de Bancos. Los intereses se abonarán y capitalizarán mensualmente y en la fecha que se clausure la cuenta. Dichos intereses serán reconocidos durante la vigencia del plazo de este contrato, de acuerdo al rango y la tasa publicada. Vencido el plazo de este contrato, si el presente contrato fuere prorrogado, se reconocerán los intereses de la tasa que de acuerdo a las políticas del Banco y a la ley estuviere vigente.
XVI. Los avisos que haga el Banco en relación a los depósitos de ahorro, publicados en un cartel colocado en un lugar visible en sus oficinas, deberá tomarlo el (los) ahorrante(s) como aviso personal.
XVII. Las cantidades que tengan más de un año de estar depositadas en cuenta(s) de ahorros hasta la suma determinada por la Ley, sólo podrán ser embargadas para hacer efectiva la obligación de suministrar alimentos. Si se probare que el ejecutado tiene varias cuentas de ahorros en el mismo o en diferentes Instituciones Financieras, Bancos, y que el conjunto de saldos exceda de lo establecido por la Ley, solamente gozarán del privilegio de inembargabilidad las cantidades abonadas en la cuenta o cuentas más antiguas hasta el límite establecido.
XVIII. El Banco se reserva el derecho de cerrar esta cuenta cuando no convenga a sus intereses, dándole a conocer al (a) los ahorrante(s) y quedando el saldo a disposición de este (estos) último(s).
XIX. Los menores de edad que hayan cumplido 16 años, podrán abrir cuentas de ahorro, efectuar depósitos y retirarlos libremente.

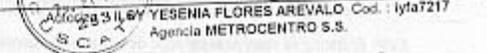
- XX. El (los) depositante(s) de una cuenta de ahorro podrá(n) designar uno o más beneficiarios a efecto de que, a su fallecimiento, se les entregue a estos los fondos depositados, con sus respectivos intereses. El (los) depositante(s) entenderá que la proporción en que el saldo de la cuenta deberá distribuirse entre sus beneficiarios, y en caso de que no lo hiciera, se entenderá que la distribución será por partes iguales. Los derechos que de acuerdo con la Ley de Bancos, correspondan al beneficiario o beneficiarios de una cuenta de ahorro, estará a lo dispuesto en el Art. 1334 del Código Civil.
- XXI. En caso de destrucción, extravío o robo de una libreta, el (los) ahorrante(s) tiene(n) la obligación de dar aviso por escrito inmediatamente al Banco, y este le expedirá un duplicado en el que, como primera partida, se asiente el saldo actual de la cuenta. El (los) ahorrante(s) firmará(n) una declaración relando el caso ocurrido y expresará su conformidad con el saldo que figure en la nueva libreta. En todo caso, el Banco no responderá por retiros(s) pagados antes de ser recibida la comunicación escrita.
- XXII. Se tendrán por prescritos y pasarán a favor del Estado los saldos a cargo del Banco y a favor del público ahorrante provenientes de depósitos o cualesquiera otras cuentas que hubieren cumplido diez o más años de permanecer inactivas. Se entenderá que una cuenta ha permanecido inactiva cuando su titular no haya efectuado con el Banco, acto alguno que muestre su conocimiento de la existencia de saldo a su favor o su propósito de continuar manteniéndolo como tal en el Banco. En ambos casos, el plazo de la prescripción se empezará a contar a partir de la fecha en que se ejecutó el último acto.
- XXIII. Si la(s) firma(s) del (de los) retiro(s) fuese(n) falsificada(s) y no permite(n) detectar su falsificación, el (los) ahorrante(s) exime(n) al Banco de toda responsabilidad por el pago efectuado, no pudiendo hacer ningún reclamo y responderá(n) ante éste y ante terceros por los perjuicios que resulten. El Banco sólo responderá ante el (los) ahorrante(s) cuando el retiro haya sido pagado con evidentes señales de alteración, o si la firma es ostensiblemente distinta a la registrada por el (los) ahorrante(s).
- XXIV. El (los) ahorrante(s) queda(n) entendido(s) que en la cuenta de ahorros no se admitirán sobregiros, pero si por cualquier circunstancia se sobregirare dicha cuenta, el (los) ahorrante(s) se obligará(n) a pagar la suma de dinero respectiva más los intereses que el Banco establezca, inmediatamente.
- XXV. En caso de existir ejecución judicial por sobregiro, se nombrará depositario de los bienes embargados a una persona designada por el Banco, a quien el (los) ahorrante(s) relativa(n) de la obligación de rendir fianza. El (los) ahorrante(s) se obligará(n) a pagar los gastos ocasionados, inclusive los juzgados personales ante los tribunales de San Salvador, San Miguel y Santa Ana. El (los) ahorrante(s) se somete(n) expresamente a la jurisdicción de los tribunales de San Salvador, Nueva San Salvador, San Miguel y Santa Ana.
- XXVI. El Banco podrá entregar al (a los) ahorrante(s) en calidad de depósito, por un plazo que el banco determine y renovable a opción del mismo, una tarjeta plástica con banda magnética que contendrá un código secreto que el (los) ahorrante(s) puede(n) cambiar a su opción. Dicha tarjeta le(s) permitirá hacer uso de todos los servicios de cajero automático que el Banco ofrece mediante la red de Cajeros automáticos electrónicos. El Banco no asume ninguna responsabilidad si el (los) ahorrante(s) no puede(n) efectuar operaciones por defectos o desperfectos ocasionados por estos aparatos. El (los) ahorrante(s) es (son) responsable(s) ante el Banco por el mal uso de dicha tarjeta o por el retiro indebido de fondos. La validez de toda transacción se comprobará de manera plena y fehaciente con las constancias de los registros electrónicos del Banco, emitidas por el funcionario autorizado del Banco. El (los) ahorrante(s) deberá(n) dar aviso por escrito inmediatamente al Banco y no existirá ninguna responsabilidad de los ahorrante(s). En caso de extravío, el (los) ahorrante(s) facultará(n) al Banco para cargar o abonar en su cuenta de ahorros el valor de las transacciones realizadas en la red de cajeros automáticos electrónicos que contengan los datos de su tarjeta. Si por razón de algún cargo se produjere un sobregiro en la cuenta de ahorros, se le aplicarán las normas sobre el pago de intereses y demás condiciones obligándose a pagar el sobregiro inmediatamente. Tanto los depósitos a la cuenta de ahorros como los pagos por servicios efectuados por medio de algún cajero automático electrónico quedarán sujetos a la verificación del Banco. El Banco se reserva el derecho de cancelar al (a los) ahorrante(s) los cajeros automáticos electrónicos que quedan sujetos a la verificación del Banco. El Banco se reserva el derecho de cancelar al (a los) ahorrante(s) los servicios de la red de cajeros automáticos electrónicos, quedando este(s) obligado(s) a devolver la tarjeta o tarjetas que se le hubieren proporcionado. Si no lo hicier(n) responderá(n) ante el Banco y ante terceros por las consecuencias del uso indebido de ésta.
- XXVII. El (los) ahorrante(s) podrá(n) gozar del servicio Telebanking. Este servicio le(s) permitirá consultar y efectuar transacciones telefónicamente de las operaciones que gozará(n) con el Banco y las que éste habilite o implemente en el futuro. El Banco entregará al (a los) ahorrante(s) un código personal que puede cambiar a su opción, dicho código es confidencial y es propiedad del Banco, por lo tanto es intransferible. El uso indebido de cualquier otro código es responsabilidad del (de los) ahorrante(s), liberando al Banco de la misma y renunciando por este medio a cualquier reclamación que pudiera haber en tal concepto. Todas las funciones autorizadas del Servicio Telebanking podrán restringirse o ampliarse a opción del Banco y en aviso previo al (a los) ahorrante(s). El (los) ahorrante(s) autoriza(n) al Banco para que a su opción y unilateralmente, establezca cargos eventuales en la prestación del servicio. Serán por cuenta del (de los) ahorrante(s) todos los gastos que cause al Banco por operaciones incorrectas y los pagará(n) al primer requerimiento que el Banco le(s) haga(n). Se excluyen de esta cláusula las cuentas a nombre de dos o más personas unidas con la conjunción "y".
- XXVIII. En lo que no se especifica en este contrato, las partes se sujetan a lo dispuesto en las Leyes Mercantiles del país, por legislación mercantil las partes contratantes entienden para estos efectos el Código de Comercio, Ley de Procedimientos Mercantiles, Código Civil en lo que fuere aplicable, Ley de la Superintendencia del Sistema Financiero, Ley Orgánica del Banco Central de Reserva de El Salvador, Ley de Bancos, Ley de Integración Monetaria, así como todos los instructivos o reglamentos emitidos por estas Instituciones y que complementen o interpreten las disposiciones aplicables en materia bancaria. Las partes contratantes aceptan cualquier reforma futura a dichas Leyes o Reglamentos y cualquier otra nueva Ley que se refiera a la regulación de cuentas de ahorros y de informática jurídica. El (los) ahorrante(s) reconoce(n) y acepta(n) que los servicios de cajeros automáticos electrónicos corresponden a un servicio tecnológico electrónico, por consiguiente, se somete(n) a las regulaciones que al respecto utilice y acostumbre el Banco Cuscatlán de El Salvador, Sociedad Anónima, sobre fraude electrónico y uso de Cajeros automáticos electrónicos, acatándolas íntegramente, en el entendido que se responsabiliza de su código personal y del buen cuidado de la(s) tarjeta(s) proporcionada(s) con sus caracteres magnéticos incorporados para tal fin.
- XXIX. Queda expresamente convenido que para la modificación del presente Contrato, así como para el cambio de Registro de firmas autorizadas para disponer de los depósitos, será necesaria la aceptación, autorización y comparecencia de todos los titulares de la cuenta.
- XXX. El (los) Ahorrante(s) declara(n) expresamente que conoce(n) y acepta(n) las condiciones establecidas por el Banco en este Contrato.
- XXXI. En el caso de la Cuenta "Super Ahorro Depósito", el presente contrato tendrá un plazo de 3 meses contados a partir del día 07-9-2002, prorrogable por periodos iguales de forma automática, a menos que una de las partes manifieste su intención de darlo por terminado dentro de los cinco días siguientes al de su vencimiento. En los demás casos, el presente contrato es por plazo indeterminado.
- XXXII. Durante la vigencia del plazo del contrato de la Cuenta Super Ahorro Depósito, el (los) ahorrante (s) tendrá (n) disponibilidad de su fondo, hasta por una suma equivalente al 50% del saldo promedio del mes anterior, a expiración del primer mes, en el que deberá haber transcurrido por lo menos 30 días, para realizar el primer retiro. El (los) ahorrante (s) podrá (n) realizar un limitado número de retiros. Si el saldo en su cuenta de ahorros llega a ser menor de \$300.00 Dólares, el (los) ahorrante (s) tendrá (n) disponibilidad de su fondo en un 100%, pero no se le reconocerá ninguna tasa de interés.
- XXXIII. Así mismo, El (los) Ahorrante (s) declara (n) expresamente que Banco Cuscatlán de El Salvador, Sociedad Anónima, previo a la suscripción le (s) ha (n) explicado en forma clara, amplia, detallada y satisfactoria las implicaciones del presente contrato.

SAN SALVADOR, 7 de septiembre de 2002.

FIRMAS CONTRATANTES

1. 
ALLYDA ANTONIETA ARIAS LOPEZ
Primer Titular

2. 
Segundo Titular

3. 
Tercer Titular
921
YEsENIA FLORES AREVALO Cod.: lyfa7217
Agencia METROCENTRO S.S.

Este Banco está autorizado por la Superintendencia del Sistema Financiero para Captar Fondos del Público

ANEXO 4

**¿Ya vio
las ofertas de hoy?**



¡Aprovéchelas! Compre todo con su
Tarjeta Chequera

• Sin comisiones • Sin intereses • Aceptada en todos lados

Guarde sus vouchers y ¡canjéelos por premios!

Promoción válida en compras realizadas a partir del 18 de agosto del 2003.



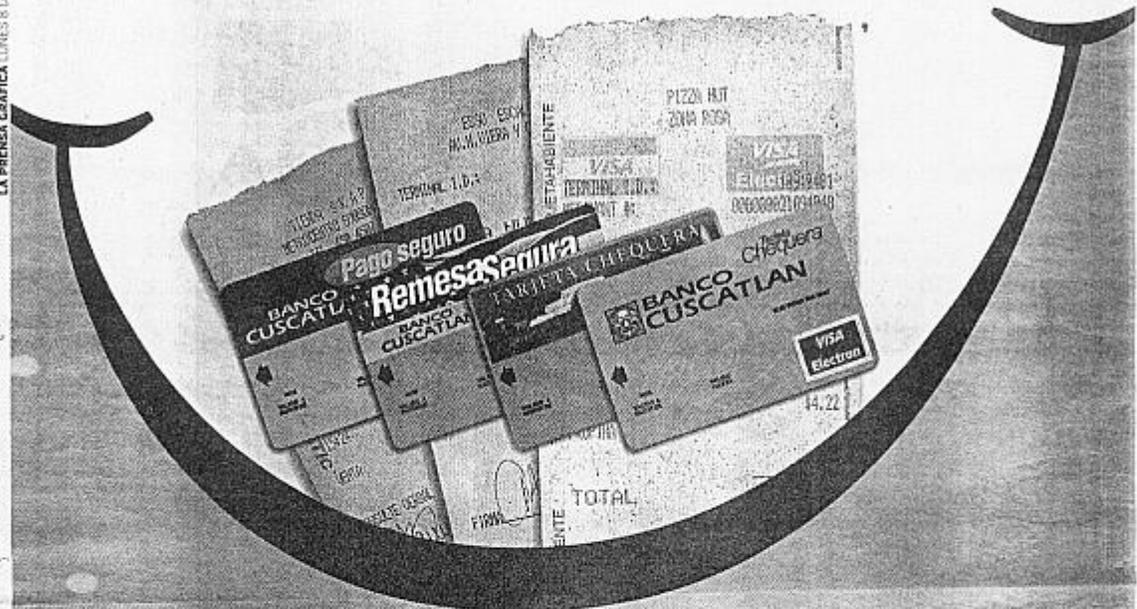
Mayor información: 212-2000



**BANCO
CUSCATLAN**

Una generación adelante

Pague todo con su Tarjeta Chequera...



*...y guarde los vouchers
¡para canjearlos por premios!*

¡No importa cuánto pague ni cuánto compre! Lo importante es que usted reúna 2 o más vouchers para canjearlos por atractivos premios tales como: camisetas, gorras, maletines, toallas, pelotas y vasos!

Agencias de Canje

EN SAN SALVADOR: CARIBE • GALERIAS ESCALON • SANTA TECLA • PLAZA MERLIOT • ROOSEVELT
METROCENTRO 7E • ETAPA • SAN LUIS • UNICENTRO SOYAPANGO • CUSCATLAN
DEPARTAMENTALES: SAN MIGUEL CENTRO • SANTA ANA BYPASS • METROCENTRO SONSONATE
AHUACHAPAN • UNICENTRO LOURDES

Promoción válida en compras realizadas a partir del 18 de agosto de 2003.

Mayor información: 212-2000



**BANCO
CUSCATLAN**

Una generación adelante

ANEXO 5

**Encuesta a personas con Tarjeta de Crédito y débito
De los bancos Agrícola, Cuscatlán o Salvadoreño.**

No. _____

Indicaciones: marque con una X su respuesta.

1. Sexo: Masculino Femenino
2. Estado familiar: Soltero(a) Casado(a) o acompañado (a) viudo(a)
3. Edad _____ años
4. Nivel de estudios: Básico (1° a 9° grado) Bachillerato Universitario Técnico
5. ¿Posee Tarjetas de crédito? Si No
- ¿Cuántas posee? 1 Más de 1 y menos de 3 Más de 3 y menos de 5 más de 5
6. ¿Con cuál de los siguientes bancos posee Tarjeta de Crédito?
- Banco Salvadoreño Banco Agrícola Banco Cuscatlán
- Otro banco Cuál _____
7. ¿Posee Tarjeta de Débito? Si No
- ¿Cuántas posee? 1 Más de 1 y menos de 3 Más de 3 y menos de 5
8. ¿Con cuál de los siguientes bancos posee tarjeta de débito?
- Banco Salvadoreño Banco Agrícola Banco Cuscatlán Otro Banco
- Cuál _____
- Sobre su(s) Tarjeta(s) de crédito**
9. ¿Posee copia del contrato? Si No
10. Si no lo posee ¿Por qué motivo es?
- Usted lo perdió No se lo ofrecieron No se lo entregaron
11. ¿Leyó todo el contrato para la entrega de su tarjeta? Si No
12. Si no lo leyó ¿Por qué motivo fue?
- Por que la letra era muy pequeña
- Porque el empleado del banco dijo que no era necesario
- Leyó solo una parte porque era muy largo
13. ¿Le explicaron el contenido del contrato? Si No
14. Cuando a usted le ofrecieron su tarjeta de crédito le explicaron que le cobrarían comisiones además del monto de su crédito? Si No
15. ¿Qué comisiones le cobran en su Tarjeta de crédito?
- Por manejo Seguro por perdida y/o robo Otros
- Por uso Por servicios No sabe
16. ¿Ha aceptado pagar alguna comisión? Si No No sabe

17. ¿Es detallado su estado de cuenta en cuanto a las comisiones, intereses y monto a pagar?

Si No No sabe

18. ¿Cuándo adquirió su tarjeta de crédito firmo alguna letra de cambio o pagaré en blanco?

Si No No recuerda

19. ¿Sabe cuanto paga por recargo por financiamiento o por mora?

Si No

20. ¿Considera que las comisiones y/o recargos de su Tarjeta (s) son excesivos?

Si No

Sobre su(s) Tarjetas de débito

21. Cuando usted solicitó su Tarjeta de débito ¿le informaron que le cobrarían posteriormente por ello?

Si No

22. Considera usted que ha obtenido algún beneficio de su Tarjeta de Débito? Si No

¿Cuál o cuales son esos beneficios?

23. ¿Sabe usted cual es el límite de transacciones que puede realizar con su Tarjeta de débito sin que le cobren por ello? Si No

24. ¿Cómo sabe del límite de transacciones que puede realizar con su tarjeta de débito sin que le cobren por ello?

Por la T.V. Por el radio Por el periódico

Por sus amigos Otros En el Banco

25. ¿Posee copia de contrato de su Tarjeta de débito? Si No

26. ¿Considera que el uso de cajero automático debe de ser totalmente gratuito?

Si No

Sobre sus Derechos

27. ¿Alguna vez ha acudido a alguna entidad para quejarse sobre algún cobro indebido o excesivo en su Tarjeta de Crédito o débito? Si No

28. ¿A donde ha ido?

Al banco Al CDC a La DPC Juzgados

29. ¿De las siguientes leyes cuál considera que defiende sus intereses en lo relativo a las Tarjetas de créditos y débito?

Ley de Protección al consumidor

Ley de Bancos y Financieras

Código de Comercio

No sabe

Ninguna

Otra Ley

Cuál _____

30. ¿Considera que una legislación especial en cuanto a las Tarjetas de Crédito y débito evitaría arbitrariedades y le garantizarían sus derechos en el uso de las Tarjetas?

Si No

¿Porqué? _____

Cédula de entrevista realizada a un representante de la Superintendencia del Sistema Financiero.

- 1. ¿Existe algún instructivo de la Superintendencia referente a la emisión y uso de Tarjetas de crédito?**
- 2. Si existe, ¿Cuál es, a que se refiere su contenido y cómo es su vinculación a los Bancos?**
- 3. ¿Considera que la normativa actual es suficiente para la regulación sobre las Tarjetas de crédito y débito?**
- 4. ¿Qué mecanismos legales existen para defender los derechos del consumidor en cuanto al uso de las Tarjetas de crédito y débito?**
- 5. ¿Considera que los Juzgados de lo Mercantil pueden resolver eficazmente los problemas de los consumidores en cuanto al uso de los cajeros automáticos y tenencia de Tarjetas de débito?**
- 6. ¿Considera que los Juzgados de lo Mercantil pueden resolver eficazmente los problemas relacionados al cobro de comisiones y recargos y pactos en el uso de Tarjetas de crédito?**
- 7. ¿Por qué los bancos tienen tanta libertad de poder establecer los cobros que deben pagar los Tarjeta-habientes en el uso y tenencia de Tarjetas de crédito y débito, en cuanto a los beneficios que éstas proporcionan a los Tarjeta-habientes?**
- 8. ¿Existe alguna dependencia u organismo que fiscalice las actividades bancarias en cuanto a la emisión y uso de las Tarjetas de crédito y débito y en qué forma lo hace?**
- 9. ¿Considera que es necesaria la creación de una Ley especial reguladora de las Tarjetas de crédito y débito?**

10. ¿Por qué la postura oficial de la Superintendencia es reformar la legislación mercantil y la Ley de bancos en materia de Tarjetas de crédito y en qué consisten dichas reformas?
11. ¿Considera que la Superintendencia “si una Ley le ordenara o facultara a hacerlo” podría vigilar la contratación y regulación de las Tarjetas de crédito y débito a través de un registro de cada contratación realizada por las instituciones bancarias?
12. ¿Considera usted que regular los contratos de adhesión en materia de Tarjetas de crédito y débito es lesivo al derecho de Libertad de contratación conforme a la Ley?

Cédula de entrevista realizada a un representante del Centro de Protección al Consumidor (CDC)

1. ¿Cuáles son los principales problemas que poseen los Tarjeta habientes en el uso de las Tarjetas de crédito?
2. ¿Considera usted que los bancos han violado los derechos de los consumidores? Si o No
¿Si considera que si, cuáles?
3. ¿Existen quejas en cuanto a los abusos de los Bancos como emisores de las Tarjetas de crédito hacia los usuarios en la emisión y uso de Tarjetas de crédito y débito?
4. ¿Si existen que tipo de quejas son?
5. ¿Por qué considera que los usuarios no utilizan su derecho a denunciar éste tipo de hechos?
6. ¿Cuál es el papel del CDC en la protección de los Derechos de los consumidores en el uso de Tarjetas de crédito y débito?
7. ¿Cuál es la posición del CDC en cuanto a la creación de una Ley Especial reguladora de las Tarjetas de crédito en cuanto a su emisión y a las relaciones entre la Institución y el Tarjeta-habiente?

8. **¿Considera usted que el cambio de condiciones del contrato sin el consentimiento de las partes de los Bancos como instituciones emisoras de Tarjetas de crédito, constituye una violación del consentimiento dado por los Tarjeta-habientes?**
9. **¿Cree que con la legislación actual los Tarjeta-habientes pueden proceder contra los bancos, buscando resarcimiento de daños y perjuicios? Si o No ¿Por qué?**
10. **¿Considera que los bancos han abusado de las prerrogativas que la Ley le ha concedido en materia financiera y contractual?**
11. **¿Cuál es la postura del CDC en cuanto al anteproyecto de la Ley referente a la emisión y uso de Tarjetas de crédito?**
12. **¿Considera usted que el anteproyecto protege de manera eficientemente a los consumidores?**
13. **¿Considera que el anteproyecto soluciona los vacíos relativos a la defensa de los derechos de los consumidores en cuanto a Tarjetas de crédito y débito?**
14. **¿Considera que la Superintendencia debería llevar un registro de los contratos celebrados entre los bancos y los tarjeta-habientes a manera de fiscalizar el contenido de los mismos para evitar cláusulas abusivas o lesivas a los Tarjeta-habientes?**

**Cédula de entrevista realizada a un representante de la Dirección
General de Protección al Consumidor (DPC)**

- 1) **¿Existen quejas en cuanto a los abusos de los Bancos como emisores de Tarjetas de crédito hacia los usuarios y uso de las Tarjetas de crédito y débito?**

- 2) **¿Si existen, qué tipo de quejas son?**

- 3) **¿Si no las hay por qué considera que los usuarios no utilizan su derecho a denunciar éste tipo de hechos?**

- 4) **¿Cuál es el papel de la DPC en la protección de los derechos de los consumidores en el uso de las Tarjetas de crédito y débito?**

- 5) **¿Cuál es la posición de la Institución en la que Trabaja en cuanto a la creación de una Ley Especial reguladora sobre ésta materia?**

- 6) **¿Si no considera que es necesaria la Ley especial qué reformas propone a la legislación actual?**

- 7) **¿Considera que la normativa actual es suficiente para la regulación de las Tarjetas de crédito?**

- 8) ¿Qué mecanismos legales existen para defender los derechos del consumidor en cuanto al uso de las Tarjetas de crédito y débito?
- 9) ¿Considera que los Juzgados de lo mercantil pueden resolver eficazmente los problemas de los consumidores en cuanto al uso de los cajeros automáticos y tenencia de Tarjetas de crédito?
- 10) ¿Por qué los bancos tienen tanta libertad de poder establecer los cobros que deben pagar los Tarjeta-habientes en el uso y tenencia de Tarjetas de crédito y débito, en cuanto a los beneficios que éstas proporcionan a los Tarjeta-habientes?
- 11) ¿Existe alguna dependencia u organismo que fiscalice las actividades bancarias en cuanto a la emisión y uso de las Tarjetas de crédito y débito y en que forma lo hacen?
- 12) ¿Considera que si la DPC “si una Ley le ordenara o facultara a hacerlo” podría vigilar la contratación y regulación de las Tarjetas de crédito y débito a través de un registro de cada contratación realizada por las instituciones bancarias?
- 13) ¿Cuál es la postura de la DPC en cuanto a reformar la legislación mercantil y la Ley de Bancos en materia de Tarjetas de crédito y débito?

Cédula de entrevista realizada a los Juzgados de lo Mercantil de San Salvador

- 1) **¿Existe jurisprudencia sobre conflictos en materia de Tarjetas de crédito?**
- 2) **¿Se han recibido demandas relativas a abusos en el cobro de servicios no pactados en los contratos de tarjetas de crédito y débito?**
- 3) **Si las han recibido ¿cuántas han llegado a sentencia definitiva?**
- 4) **¿Las demandas interpuestas han sido realizadas en carácter personal o respaldadas por una institución defensora de los derechos de los consumidores, ya sea gubernamental o no gubernamental?**
- 5) **¿Existen mecanismos legales que defiendan los derechos de los consumidores?**
- 6) **Si los hay ¿tienen los Tribunales de lo mercantil la facultad de poderlos utilizar?**
- 7) **¿Considera que los juzgados de los mercantil pueden resolver eficazmente los problemas de los consumidores en cuanto al uso de los cajeros automáticos y tenencia de tarjetas de débito?**
- 8) **¿Considera que los juzgados de lo mercantil pueden resolver eficazmente los problemas relacionados al cobro de comisiones y recargos no pactados en el uso de las tarjetas de crédito o débito?**
- 9) **¿Considera conveniente que los contratos de tarjetas de crédito tengan por si solos fuerza ejecutiva, sin el respaldo de la fe pública notarial?**
- 10) **¿Considera Usted que la contratación realizada por los bancos sin incluir el monto de las comisiones y los recargos por los servicios en el contrato, genera que se haya abusado del derecho de la libertad de contratación y que se ha viciado el consentimiento de los tarjeta habientes?**
- 11) **¿Considera Usted necesaria la creación de una Ley especial que regule los procedimientos en defensa de los consumidores en lo relativo a los conflictos en el uso de Tarjetas de Crédito y débito?**