

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
SEMINARIO DE GRADUACION EN CIENCIAS JURIDICAS
AÑO ACADEMICO 2004
PLAN DE ESTUDIOS 1993



LA FALTA DE REGULACION ESPECIAL DE LOS CONTRATOS DE
EMISION DE TARJETAS DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN
LOS CONSUMIDORES.

TRABAJO DE GRADUACION PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADA EN CIENCIAS JURIDICAS

PRESENTAN:

DANIELLA MARGARITA AVELAR RIVAS

EVA MARIA BONILLA ARCE

DIRECTORA DE SEMINARIO:

LICDA. DELMY RUTH ORTIZ SANCHEZ

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, NOVIEMBRE DE 2004.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTORA

DRA. MARIA ISABEL RODRIGUEZ

VICE - RECTOR ACADEMICO

ING. JOAQUIN ORLANDO MACHUCA GOMEZ

VICE - RECTORA ADMINISTRATIVO

DRA. CARMEN ELIZABETH RODRIGUEZ DE RIVAS

SECRETARIA GENERAL

LICDA. ALICIA MARGARITA RIVAS RECIÑOS

FISCAL GENERAL

LIC. PEDRO ROSALIO ESCOBAR CASTANEDA

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

DECANA

LICDA. MORENA ELIZABETH NOCHEZ DE ALDANA

VICE – DECANO

LIC. OSCAR MAURICIO DUARTE GRANADOS

SECRETARIO

LIC. FRANCISCO ALBERTO GRANADOS HERNANDEZ

COORDINADORA DE LA UNIDAD DE SEMINARIO DE GRADUACION

LICDA. BERTA ALICIA HERNANDEZ AGUILA

DIRECTORA DE SEMINARIO

LICDA. DELMY RUTH ORTIZ SANCHEZ

Agradecimientos Comunes:

Gracias a Dios y a la Virgencita de Guadalupe por habernos guiado en estos seis años y por facilitarnos los medios para cumplir esta meta. Sin lugar a duda, su presencia protectora se ha manifestado a lo largo de la carrera y en la realización de este trabajo.

Agradecemos infinitamente a la Licenciada Delmy Ortíz, no solo por habernos indicado con certeza los caminos a seguir en la elaboración de este trabajo, sino también por haber sido para nosotras una excelente educadora, y sobre todo por servirnos de ejemplo de superación dentro de esta profesión.

Especial agradecimiento al Licenciado Héctor David Córdova, Secretario de la Comisión Financiera de la Asamblea Legislativa, por su ayuda oportuna en la realización de este trabajo, a pesar de sus múltiples ocupaciones. Sin su colaboración no hubiera sido posible realizar una investigación tan exhaustiva.

Debemos agradecer a los representantes de las diversas instituciones gubernamentales y no gubernamentales por haber colaborado en la realización de este trabajo: a los señores miembros de la Comisión Financiera de la Asamblea Legislativa; al Lic. Armando Serrano y Licda. Idalia Martínez, representantes de la DPC; Lic. Rogel y Licda. Marielos Rodas, representantes del CDC; y a los representantes de la SSF que nos asistieron para el desarrollo de la investigación. Asimismo, agradecemos a la Licenciada Karen Valencia por habernos permitido conocer a “*un ángel de carne y hueso*”, brindándonos su ayuda oportuna e incondicional.

Agradecemos a los buenos catedráticos de nuestra Facultad, quienes han dado parte de sus conocimientos para formarnos como profesionales.

Por último, agradecemos a nuestro@s amig@s y compañer@s de estudios, especialmente a aquellos que formaron parte de nuestro grupo de trabajo a lo largo de la carrera, por habernos apoyado en estos seis años. Les deseamos muchos éxitos en su vida profesional.

Agradecimientos de DANIELLA

Gracias a Dios y a la Virgencita de Guadalupe por haberme iluminado, guardado y consolado en los momentos mas difíciles durante estos seis años. Sin su presencia junto a mi jamás hubiera alcanzado esta meta.

A mi Madrecita Santa le agradezco por ser mi principal pilar de apoyo durante toda esta carrera, a pesar del desacuerdo del principio, por haber estado siempre atenta a mis necesidades y mis quebrantos. Gracias a sus esfuerzos y sacrificios innumerables he logrado ser la persona que soy. Este triunfo es de ambas madrecita y los que vendrán también.

Papá, gracias.

A Tita, gracias por tu comprensión y paciencia en estos ultimos seis años.

A mi Madrina Margarita, porque en vida me brindo su apoyo incondicional y se que aun desde el cielo contribuyo a que este sueño de ambas se hiciera realidad.

A mi Bebé por creer en mi desde el inicio y haberme ayudado en los momentos en que faltaba claridad en mi entendimiento. Sin ti no hubiera podido salir adelante. Este logro pareciera ser mío pero en realidad es tuyo.

A mi Familia, por estar pendiente durante estos años, lo que me impulsó a seguir adelante para hacerlos sentir orgullosos de mi.

A Evita, fue una Bendición de Dios haberte puesto en mi camino y permitir que compartiéramos estos seis años de alegrías, triunfos y también quebrantos. Gracias por ser como mi segunda mamá y fortalecerme cuando perdí muchas veces la esperanza. Deseo que todas tus aspiraciones se te cumplan y que nuestra Virgencita de Guadalupe te guarde siempre.

Por ultimo agradezco a mis [amig@s](#) y [compañer@s](#) de la Universidad por haberme brindado su amistad y compartir conmigo estos cinco años de estrés, triunfos, alegrías y desconsuelos, especialmente a Claudia, Amanda y Carolina, por haberme enseñado a combinar la paciencia con la persistencia y demostrar que todas las cosas que una desea se pueden lograr y alcanzar no sin sacrificios.

Agradecimientos de EVA MARIA

Gracias a Dios Padre, por haberme permitido este triunfo, y sobre todo por haber puesto en mi camino ángeles que me impulsaron y apoyaron para lograr esta meta. A Jesús de la Misericordia, por haberme otorgado la Sabiduría e inteligencia durante estos seis años, sirviéndome de consuelo en los momentos más duros. Gracias a la Virgencita Morena, que me ha acompañado desde los primeros años de estudio de mi vida y que jamás me ha abandonado como una buena Madre.

A mi mamá “Chelita”, no sé cómo agradecerle sus incansables oraciones, muestras de apoyo y afecto. Gracias por haber sido el bastión que me sostuvo en los momentos de desesperación y tristezas durante estos seis años y por haberme servido de ejemplo de lo que una mujer debe de ser. Este triunfo aunque parezca ser mío es totalmente tuyo. Solo puedo decirte que todo lo que soy y tengo es el reflejo de tu dedicación y empeño.

A mi tía Conchy, le doy infinitas gracias por haberme dado su apoyo incondicional y por haber sido como una segunda madre para mí y ser un excelente ejemplo de honestidad y perseverancia.

A mi hermano David, le agradezco por su ayuda, por creer que soy capaz y por siempre cuidar de mí.

Agradezco a mi papá, por motivarme a cultivarme y culturizarme como persona y sobre todo como profesional.

Especial gracias a mi tío Ramón, por servirme de ejemplo de rectitud y honestidad dentro de la profesión, mostrándome lo que un verdadero abogado debe ser.

Asimismo, agradezco al resto de mi familia por sus oraciones y por gozar conmigo este triunfo.

A Daniella, le agradezco por haber sido mi compañera pero sobre todo mi amiga durante estos seis años. Gracias por haberme enseñado a ser más persistente y organizada. Sin su presencia estos años hubieran sido aún más agotadores.

A mis amigos de “Juventud Mariana”, les agradezco sus oraciones, consejos y por haberme servido de ejemplo en más de una ocasión.

Finalmente, doy gracias a mis amig@s y compañer@s de estudios, especialmente a aquellos que formaron parte de mi grupo de trabajo en estos cinco años, por mostrar paciencia, responsabilidad y capacidad en todo lo emprendido. Les deseo todo lo mejor para sus vidas personales y profesionales.

INDICE

- Glosario	0
- Introducción	i

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, MANEJO METODOLÓGICO Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1. Planteamiento y Delimitación del Problema	2
1.1.1 Ubicación del problema en el contexto universal	2
1.1.2 Enunciado del problema	4
1.1.3. Delimitación del Problema	4
1.1.3.1 Alcances de la Investigación	4
1.1.3.2 Límites de la Investigación	5
1.2. Justificación del Estudio	6
1.3. Objetivos	7
1.4. Sistema de Hipótesis	8
1.5. Metodología	9

CAPITULO II

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA TARJETA DE CRÉDITO Y DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

2.1 Evolución Histórica de la Tarjeta de Crédito	12
2.1.1. A Nivel Internacional	12
2.1.1.1 Continente Americano	13
2.1.1.2 Continente Africano y Asiático	16
2.1.1.3 Continente Europeo	17
2.1.1.4 Evolución Tecnológica de la Tarjeta de Crédito a Nivel Mundial	21
2.1.2. A Nivel Nacional	23
2.2. Evolución Histórica de la Defensa del Consumidor	25
2.2.1 A Nivel Internacional	25

2.2.2 A Nivel Nacional	30
2.2.2.1 Ley de Protección al Consumidor	30
2.2.2.2 Centro para la Defensa del Consumidor	30

CAPITULO III.
ASPECTOS GENERALES SOBRE LOS CONTRATOS DEL SISTEMA DE TARJETA
DE CREDITO Y SOBRE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

3.1. Generalidades sobre Contratos	36
3.1.1. Definición de Contrato	36
3.1.2. Elementos Generales de los Contratos	36
3.1.2.1 Consentimiento	37
2.1.2.2 La Capacidad	39
2.1.2.3 El Objeto	39
2.1.2.4 La Causa	40
3.1.3. Clasificación General de los Contratos	40
3.2. Aspectos Generales sobre Contratos del Sistema de Tarjetas De Crédito	43
3.2.1. Contrato de Emisión de Tarjeta de Crédito	46
3.2.1.1 Elemento Personal	47
3.2.1.2 Objeto	48
3.2.1.3 Causa	48
3.2.1.4 Momento de Perfeccionamiento y Ejecución	48
3.2.1.5 Naturaleza Jurídica del Contrato de Apertura de Crédito	49
3.2.1.6 Efectos	50
3.2.1.7 Extinción	51
3.2.2. Contrato de Aceptación de Tarjeta de Crédito o Afiliación	51
3.2.2.1 Elemento personal	52
3.2.2.2 Objeto	52
3.2.2.3 Causa	52
3.2.2.4 Naturaleza Jurídica	53

3.2.3.	Contrato de Cambio	54
3.2.3.1	Elemento personal	54
3.2.3.2	Objeto	55
3.2.3.3	Causa	55
3.2.3.4	Naturaleza Jurídica del Contrato de Cambio	55
3.2.4.	Contratos Secundarios en el Sistema de Tarjetas de Crédito	56
3.2.4.1	Contrato de Franquicia de Emisión de Tarjetas de Crédito	56
3.2.4.2	Contrato de Colaboración Relativos a la Tarjeta de Crédito	59
3.3.	Conceptos Básicos sobre la Defensa del Consumidor	60
3.3.1.	Noción de Consumidor	60
3.3.2.	Derechos del Consumidor dentro de la Clasificación de los Derechos Humanos	62
3.3.3.	Derechos y Obligaciones del Consumidor	63
3.3.4.	Protección Institucional al Consumidor en el Ámbito Nacional	66
3.3.4.1	Dirección General de Protección al Consumidor	67
3.3.4.2	Centro para la Defensa del Consumidor	68
3.3.4.3	Comisión para la Defensoria del Consumidor	70
3.3.4.3	Servicios Ofrecidos por las Instituciones de Protección al Consumidor	72

CAPITULO IV ANÁLISIS DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CREDITO

4.1	Nociones Preliminares del Sistema de Tarjetas de Crédito	75
4.1.1.	Concepto del Sistema de Tarjeta de Crédito	75
4.1.2.	Naturaleza Jurídica del Sistema de Tarjeta de Crédito	77
4.1.2.1	Teoría de la Apertura de Crédito	77
4.1.2.2	Teoría de la Asignación	78
4.1.2.3	Contrato Unico	79
4.1.2.4	Relación Contractual Trilateral	79

4.1.2.5	Teoría de la Intermediación	80
4.1.2.6	Teoría del Conjunto Sistematizado de Contratos con el Fin de Administrar Cuentas Corrientes Mercantiles	81
4.1.3.	Tipos de Sistemas	82
4.1.4.	Elementos Materiales de Ejecución de los Contratos del Sistema de Tarjeta de Crédito	86
4.1.5.	Funcionamiento del Sistema de Tarjetas de Crédito	88
4.2.	Sujetos que Intervienen en el Sistema de Tarjetas de Crédito	90
4.2.1.	Sujetos Principales	90
4.2.2.	Sujetos Eventuales	91
4.2.3.	Derechos y Obligaciones que Emanan de los Contratos del Sistema de Tarjeta de Créditos para los Sujetos Principales	92
4.2.3.1	En el Contrato de Emisión de Tarjeta de Crédito	93
4.2.3.2	En el Contrato de Aceptación o Adhesión	96
4.3.	Nociones Generales de la Tarjeta de Crédito	97
4.3.1.	Concepto de Tarjeta de Crédito	97
4.3.2.	Naturaleza Jurídica de la Tarjeta de Crédito	99
4.3.3.	Propiedad de la Tarjeta de Crédito	102
4.3.4.	Clasificación de la Tarjeta de Crédito	104
4.3.5.	Funciones de la Tarjeta de Crédito	110
4.3.5.1	Funciones Económicas – Sociológicas	111
4.3.5.2	Funciones Jurídicas	112

CAPITULO V
ANÁLISIS DEL MARCO JURÍDICO – LEGAL ACTUAL CONCERNIENTE A LOS
CONTRATOS DE EMISIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LOS
CONSUMIDORES

5.1	Legislación Salvadoreña	116
5.1.1.	Constitución de la República	116
5.1.2.	Código de Comercio	117
5.1.3.	Ley de Procedimientos Mercantiles	121

5.1.4. Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento	121
5.1.5. Ley de Bancos	124
5.1.6. Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero	125
5.1.7. Ley Orgánica de la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles	126
5.1.8. Ley de Intermediarios Financieros No Bancarios	126
5.1.9. Anteproyecto de Ley de Competencia	127
5.2. Legislación Extranjera	128
5.2.1. Normas Internacionales	128
5.2.1.1 Directrices de las Naciones Unidas sobre Protección al Consumidor	128
5.2.1.2 Estrategia en Materia de Política de los Consumidores 2002-2006	130
5.2.1.3 Código Marco Referencial de Defensa del Usuario y del Consumidor del Parlamento Latinoamericano	132
5.2.1.4 Ley Modelo de Consumers International para la Protección de los Derechos del Consumidor de América Latina y el Caribe	136
5.2.2. Derecho Comparado	137
5.2.2.1 Países que Poseen Regulación Específica sobre las Tarjetas de Crédito	137
5.2.2.2. Países que No Disponen de Regulación Específica sobre Tarjetas de Crédito	139
5.2.2.3. Análisis Comparativo de la Ley de Tarjetas de Crédito de Argentina y la Propuesta de Ley de Regulación del Régimen de las Tarjetas de Crédito, Compra y Débito en El Salvador	141
5.2.2.4 Análisis Comparativo de la Ley Reguladora de Operaciones de Tarjetas de Crédito de Instituciones Bancarias, Establecimientos Comerciales u Otras Obligaciones en Dinero de Honduras y la Propuesta de Ley de Regulación del Régimen de las Tarjetas de Crédito, Compra y Débito en El Salvador	144

5.3. Propuesta de Ley Reguladora del Régimen de Las Tarjetas de Crédito	146
--	-----

CAPITULO IV
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

6.1. Entrevista realizada a Tarjetahabientes	165
6.2. Entrevista realizada a Personal de Entidades Emisoras de Tarjetas de Crédito	172
6.3. Entrevistas realizadas a Diputados Miembros de la Comisión Financiera de la Asamblea Legislativa	181
6.4. Entrevista realizada A Representante de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)	186
6.5. Entrevista a Representante de la Dirección de Protección al Consumidor (DPC)	190
6.6. Entrevista a Representante del Centro de Defensa del Consumidor (CDC)	196

CAPITULO VII
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones	203
7.2. Recomendaciones	210
- Bibliografía	215
- Anexos	221

GLOSARIO DE ABREVIATURAS UTILIZADAS

INSTITUCIONES

- CCE: Comisión de las Comunidades Europeas
- C.D.C: Centro para la Defensa del Consumidor (organización no gubernamental)
- D.P.C: Dirección de Protección al Consumidor (entidad dependiente del Ministerio de Economía)
- ECOSOC: Consejo Económico y Social.
- FUSADES: Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Empresarial.
- IOCU: Organización Internacional de Uniones de Consumidores.
- OMCO: Organización Mundial del Consumidor
- ONU: Organización de las Naciones Unidas
- ONUPC: Organización de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor.
- SOM: Superintendencia de Obligaciones Mercantiles
- S.S.F.: Superintendencia del Sistema Financiero.
- UNE: Unión Europea

LEYES

- Cn.: Constitución de la República
- C.c: Código Civil
- Com.: Código de Comercio.
- LPr.Merc: Ley de Procedimientos Mercantiles.
- L.P.C: Ley de Protección al Consumidor.
- R.LPC: Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.

- LOSSF: Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero
- LBcos.: Ley de Bancos.
- LOSOM: Ley Orgánica de la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles
- LIFNB: Ley de Intermediarios Financieros No Bancarios
- LFPPI: Ley de fomento y protección a la propiedad intelectual.
- ALC: Anteproyecto de Ley de (Libre) Competencia
- AL: Anteproyecto de Ley de Regulación del Régimen de las Tarjetas de Crédito, Compra y débito.

OTRAS.

- Art.: Artículo
- ALCA: Área de Libre Comercio de las Américas.
- DO: Diario Oficial
- Inc.: Inciso
- ISO: International Organisation for Standardization
(Organización Internacional para la estandarización)
- Lit.: Literal
- NIP: Número de Identificación Personal.
- UNCTAD: Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo.

INTRODUCCION

El presente trabajo de graduación es para optar al Título de Licenciada en Ciencias Jurídicas, por lo que su contenido constituye en un análisis de tipo jurídico legal sobre una problemática existente en la sociedad salvadoreña.

La investigación versa sobre el tema **“La falta de regulación especial de los contratos de emisión de tarjetas de crédito y su incidencia en los consumidores”**.

La escogitación del tema se debió a que se consideró desde un inicio que la falta de legislación no solo podría generar un problema jurídico, como son los vacíos legales, sino que también podría estar causando un problema real y práctico que impacta directamente la economía de los hogares salvadoreños detentadores de las tarjetas de crédito.

En tal sentido, la investigación realizada se enmarca en el área social, por tratarse de una temática que posee un impacto en la población salvadoreña, y tal como se mencionó en un inicio se sitúa en el área jurídica, puesto que al tratarse de “contratos” se encuentra relacionada íntimamente con las ramas del derecho privado y social.

Al estudiar los diferentes cuerpos legales con relación a la temática, se pudo establecer que existen disposiciones dispersas en las diversas leyes, como son: Ley de Bancos, Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero, Código de Comercio, entre otras. Sin embargo, éstas no son suficientes para proteger a los usuarios del sistema de tarjetas de crédito.

El vacío legal existente permite la discrecionalidad de parte de los emisores de Tarjetas de Crédito en lo que respecta a toda su operatividad real y

legal. Por ejemplo, el contrato por el cual se consolida la relación jurídica entre el tarjeta habiente y el ente emisor es de adhesión, por lo que la voluntad del solicitante de la tarjeta de crédito no está expresada en dicho documento legal, sino que éste solo tiene la opción de someterse a las cláusulas previamente redactadas por el emisor en una especie de formulario que sirve como contrato, y solamente podrá adquirir la tarjeta si reúne con todos los requisitos exigidos por el emisor.

En nuestro país los Bancos y Financieras son las entidades que generalmente emiten tarjetas de crédito. Estas instituciones por ser parte del Sistema Financiero están bajo la fiscalización de la Superintendencia de dicho sistema. Sin embargo, tanto la Ley de Bancos, como la Ley de Instituciones Financieras No Bancarias, no proporcionan a este ente contralor de un marco legal suficiente para ejercer una eficiente labor fiscalizadora, solo existen algunos artículos dispersos que se limitan a permitir a estas instituciones emitir tarjetas de crédito, sin estipular la forma en que se debe realizar dicha emisión. Peor aun es el caso de los emisores de tarjetas de crédito que no son parte del Sistema Financiero quienes no poseen ningún control sobre sus actividades de parte de un ente contralor gubernamental.

Es en este sentido que se evidencia la falta de un verdadero marco legal que otorgue las suficientes herramientas y autoridad a un ente fiscalizador para que controle a los emisores de tarjetas de crédito.

Es evidente que la falta de legislación afecta directamente a los usuarios de las Tarjetas de Crédito. Al contar los emisores con una plena discrecionalidad sobre la operatividad de las mismas, se deja al usuario expuesto a que le sean violentados sus derechos como consumidor, y peor aún, sin tener un ente contralor a quien recurrir para que le sean protegidos o reivindicados dichos derechos.

En vista de la aceptación que han tenido las tarjetas de crédito, se ha vuelto imposible para los entes emisores, negociar con cada contratante o consumidor, las condiciones del contrato. Por lo que las empresas han diseñado formularios que contienen condiciones generales, preestablecidas por ellas, en su condición de oferentes, a las cuales se adhiere el consumidor.

Estos contratos de adhesión, no son en sí mismos nocivos para el consumidor. Sin embargo, el problema es que facilitan el posible abuso de parte del emisor, ya que pueden redactar un contrato que solo busque su beneficio, pasando por encima de los derechos de la parte débil, es decir el consumidor.

A pesar de la existencia de un mercado libre que supone competencia entre las empresas, éstas han impuesto a los consumidores los contratos de adhesión, y aún cuando el consumidor decida no adherirse a un contrato en particular, lo cierto es que las empresas utilizan formularios con condiciones muy similares. Lo que significa que al consumidor se le cierran las alternativas, no quedándole más opción que adherirse a alguno de los formularios predispuesto, sin que le sea posible pactar su contenido.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, MANEJO METODOLÓGICO Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN.

SUMARIO: 1.1. Planteamiento y Delimitación del Problema: 1.1.1 Ubicación del problema en el contexto universal; 1.1.2 Enunciado del problema; 1.1.3. Delimitación del Problema; 1.2. Justificación del Estudio; 1.3. Objetivos; 1.4. Sistema de Hipótesis; 1.5. Metodología.

El presente capítulo incorpora los elementos principales que se establecieron al diseñar esta investigación, con el objeto que el lector conozca los objetivos que se trazaron para realizar este estudio.

Como primer apartado se establece el planteamiento y delimitación del problema; ubicándolo en el contexto socio – universal. Posteriormente, con una interrogante se enuncia el problema central de la investigación, cuya respuesta va hacer abordada en el desarrollo de la investigación. Asimismo, se utilizó la forma de preguntas para delimitar el problema, fijando sus alcances y delimitaciones.

En el segundo apartado se establecen los puntos que justifican el estudio realizado. Posteriormente se fijan los objetivos que persigue la investigación, tanto el general como los específicos.

En el cuarto apartado se aborda el sistema de hipótesis, estableciendo la hipótesis general y las específicas, las cuales servirán de guía para el desarrollo de la investigación.

Al final de este capítulo se establece la metodología que se empleo para desarrollar la investigación.

1.1. PLANTEAMIENTO Y DELIMITACION DEL PROBLEMA.

1.1.1. Ubicación del Problema en el Contexto Universal.

En El Salvador no se cuenta con una norma que regule específicamente la operatividad de las Tarjetas de Crédito. Dada esta situación, en la actualidad las entidades emisoras, como son los bancos y financieras, han optado por celebrar contratos de apertura de crédito o contratos de apertura de crédito en cuenta corriente sobre la base de los Arts. 1105 y 1118 Ccom. Ambos artículos regulan el un contrato mercantil entre acreditante y acreditado, pero en ningún momento mencionan las Tarjetas de Crédito como instrumento para hacer uso del crédito otorgado.

El legislador de 1973 que decretó el Código de Comercio, que entró en vigencia a finales del mes de julio del mismo año, no previó la demanda que tendría la Tarjeta de Crédito en nuestro país, por lo que en ningún artículo de dicho cuerpo legal se le menciona. En el mismo orden de ideas, y a pesar de la vital relevancia que poseen las tarjetas de crédito en la vida económica de la actual sociedad salvadoreña, no se ha decretado una ley especial que las regule. Si bien es cierto existe un anteproyecto en la Asamblea Legislativa que data del año 2003, éste aún se encuentra en estudio.

La falta de legislación no solo genera un problema jurídico, es decir que solo compete a los estudiosos del Derecho, sino que también genera un problema real y práctico que impacta la economía de los hogares salvadoreños detentadores de las tarjetas de crédito.

El vacío legal existente permite la discrecionalidad de parte de los emisores de Tarjetas de Crédito en lo que respecta a toda su operatividad real y legal. Por ejemplo, el contrato por el cual se consolida la relación jurídica entre el tarjeta habiente y el ente emisor es de adhesión, por lo que la voluntad del solicitante de la tarjeta de crédito no está expresada en dicho documento legal, sino que éste solo tiene la opción de someterse a las cláusulas previamente redactadas por el emisor en una especie de formulario que sirve como contrato, y solamente podrá adquirir la tarjeta si reúne con todos los requisitos exigidos por el emisor.

En nuestro país los Bancos y Financieras son las entidades que generalmente emiten tarjetas de crédito. Estas instituciones por ser parte del Sistema Financiero están bajo la fiscalización de la Superintendencia de dicho sistema. Sin embargo, tanto la Ley de Bancos, como la Ley de Instituciones Financieras No Bancarias, no proporcionan a este ente contralor de un marco legal suficiente para ejercer una eficiente labor fiscalizadora, solo existen algunos artículos dispersos que se limitan a permitir a estas instituciones emitir tarjetas de crédito, sin estipular la forma en que se debe realizar dicha emisión. Peor aun es el caso de los emisores de tarjetas de crédito que no son parte del Sistema Financiero quienes no poseen ningún control sobre sus actividades de parte de un ente contralor gubernamental. Es en este sentido que se evidencia la falta de un verdadero marco legal que otorgue las suficientes herramientas y autoridad a un ente fiscalizador para que controle a los emisores de tarjetas de crédito.

Es evidente que la falta de legislación afecta directamente a los usuarios de las Tarjetas de Crédito. Al contar los emisores con una plena discrecionalidad sobre la operatividad de las mismas, se deja al usuario expuesto a que le sean violentados sus derechos como consumidor, y peor aún, sin tener un ente contralor a quien recurrir para que le sean protegidos o reivindicados dichos derechos.

En vista de la aceptación que han tenido las tarjetas de crédito, se ha vuelto imposible para los entes emisores, negociar con cada contratante o consumidor, las condiciones del contrato. Por lo que las empresas han diseñado formularios que contienen condiciones generales, preestablecidas por ellas, en su condición de oferentes, al las cuales se adhiere el consumidor.

Estos contratos de adhesión, no son en sí mismos nocivos para el consumidor. Sin embargo, el problema es que facilitan el posible abuso de parte del emisor, ya que pueden redactar un contrato que solo busque su beneficio, pasando por encima de los derechos de la parte débil, es decir el consumidor.

A pesar de la existencia de un mercado libre que supone competencia entre las empresas, éstas han impuesto a los consumidores los contratos de adhesión, y aún

cuando el consumidor decida no adherirse a un contrato en particular, lo cierto es que las empresas utilizan formularios con condiciones muy similares.. Lo que significa que al consumidor se le cierran las alternativas, no quedándole más opción que adherirse a alguno de los formularios predispuesto, sin que le sea posible pactar su contenido.

1.1.2. Enunciado del Problema.

¿Cómo incide la falta de regulación especial sobre los contratos de emisión de las Tarjetas de Crédito en los consumidores?

1.1.3. Delimitación del Problema

1.1.3.1. Alcances de la Investigación.

- *¿Qué se va a investigar?*

La presente investigación busca determinar la incidencia que tiene la falta de regulación especial sobre los contratos de emisión de Tarjetas de Crédito en los usuarios de las mismas. Para ello, nuestro estudio se delimitará en un primer momento a analizar la regulación actual con que operan las Tarjetas de Crédito, tanto en materia mercantil como de protección a los consumidores, adentrándonos al plano práctico, verificando si dichas normas son efectivas en la realidad. También analizaremos los contratos que se emiten sobre la base de dicha regulación, examinando sus cláusulas y especialmente las referentes a las obligaciones y derechos que surgen entre el tarjetahabiente y la entidad emisora.

En un segundo momento y tomando como referencia la Ley de Protección al Consumidor y directrices internacionales al respecto, como es la Resolución 39/248 de la Asamblea de las Naciones Unidas, determinaremos cómo las cláusulas de dichos contratos pueden violentar los derechos de los consumidores. Asimismo, se señalarán los vacíos legales que dejan desprotegidos a los usuarios.

- *¿Por qué se va investigar?*

En la actualidad la tarjeta de crédito es un documento comercial con una enorme aceptación entre el público y por lo tanto de gran circulación; pese a ello, ésta no cuenta con una normativa especial que la regule.

Si bien es cierto que se han realizado estudios sobre las Tarjetas de Crédito, referente a su naturaleza jurídica, sus contratos de emisión, las teorías doctrinarias que las respaldan etc., este estudio va enfocado desde la perspectiva del consumidor, ya que en los últimos años se ha venido escuchando sobre los abusos hacia los consumidores dentro del sistema de Tarjetas de Crédito. Por tanto, consideramos de suma importancia establecer la incidencia que tiene la falta de una regulación especial de los contratos de emisión sobre los consumidores.

1.1.3.2. Límites de la Investigación.

- *¿Cómo vamos a investigar?*

Siendo el fin de esta investigación el determinar la incidencia que posee la falta de regulación especial de los contratos de emisión de tarjetas de crédito en los usuarios de las mismas; es necesario determinar en primer lugar la regulación en la que se basa actualmente su funcionamiento, para luego señalar los puntos que no son regulados por la normativa actual y que causan una desprotección al consumidor. En tal sentido, la investigación será enfocada desde la óptica del consumidor en el plano práctico.

- *¿Dónde vamos a investigar?*

La investigación se realizará dentro del área metropolitana de San Salvador, Departamento de San Salvador, por un lado por ser en ella donde circulan todas las clases de tarjetas, y por otro porque en ella es donde se encuentran las oficinas centrales de todas las instituciones emisoras de Tarjetas de Crédito, y de las

instituciones gubernamentales y no gubernamentales que de una forma u otra tienen por finalidad la protección del usuario (DPC, CDC, SSF, SOM)¹.

- *¿Cuándo vamos a investigar?*

La presente investigación se realizará tomando en cuenta datos desde el año 1999 al presente año, pues si bien es cierto que el auge de las Tarjetas de Crédito se dio durante toda la década de los 90's, consideramos importante poseer cifras y datos actualizados. Además fue en este año en que se comenzó a hablar en el seno de la Asamblea Legislativa sobre la necesidad de legislar sobre las Tarjetas de Crédito.

1.2. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.

El uso de las tarjetas de crédito en El Salvador es común en la actualidad ya que por las necesidades de crédito de la sociedad resulta más fácil adquirir una tarjeta de crédito que acceder a un préstamo bancario cuyo trámite resulta ser engorroso y tardío; pese al aparente beneficio de proporcionar una opción al crédito fácil y rápido, muchos de los solicitantes y detentadores del "dinero plástico" desconocen total o parcialmente el origen jurídico de la emisión de la tarjeta, lo cual conlleva necesariamente a la total o parcial ignorancia de las obligaciones que pueda generar su uso.

No se puede negar que las Tarjeta de Crédito sean un avance tecnológico importante para el comercio, a tal grado que en muchas sociedades ha llegado a remplazar casi por completo al papel moneda, por ser más prácticas y muy accesibles al público, pero son precisamente estas características de practicidad y accesibilidad las que hacen necesaria su regulación jurídica.

En la actualidad El Salvador no posee una regulación sobre las Tarjetas de Crédito, su emisión se ha venido amparando en la figura del contrato de apertura a

¹ D.P.C.: Dirección General de Protección al Consumidor.
C.D.C.: Centro para la Defensa del Consumidor.
S.S.F.: Superintendencia del Sistema Financiero.
S.O.M.: Superintendencia de Obligaciones Mercantiles.

crédito. Evidentemente, las disposiciones del Código de Comercio que norman este contrato mercantil son insuficientes para regular toda la actividad comercial que se realiza con las tarjetas de crédito, ya que tal y como se encuentra regulado en la actualidad, se deja a la discrecionalidad de los entes emisores del dinero plástico las condiciones contractuales como son la forma de pago, garantías, interés porcentuales, etc., lo cual afecta enormemente a los usuarios.

De lo anterior surge la importancia de esta investigación, en la cual se analizará la situación actual del funcionamiento legal y real de las tarjetas de crédito con el propósito de identificar los vacíos legales que afectan negativamente a los consumidores, para luego poder proponer una regulación que no solo llene el vacío jurídico – formal, sino que proporcione una verdadera y eficaz protección al consumidor.

Por tanto, la presente investigación es de utilidad no solo en el plano teórico para comprender la naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito, sino que también llevará un beneficio práctico para la sociedad, ya que al analizar la actual legislación con la que se ha venido regulando la operatividad de las tarjetas de crédito, se detectará los vacíos que posee ésta y como estos vacíos inciden en los derechos de los consumidores, todo ello con el fin de proponer los puntos necesarios en una ley especial que regule los contratos de emisión de estos instrumentos del comercio, que efectivamente proteja al consumidor.

1.3. OBJETIVOS.

Objetivo General.

- Analizar el grado de incidencia que tiene la falta de regulación legal de los contratos de emisión de las Tarjetas de Crédito en los usuarios de las mismas.

Objetivos Específicos.

- Identificar las disposiciones legales con las que en la actualidad operan las Tarjetas de Crédito.
- Establecer la existencia de los diferentes vacíos legales que desprotegen al usuario de las tarjetas de Crédito.
- Señalar las obligaciones que existen entre tarjeta-habiente y el ente emisor según los contratos con que se regula actualmente.
- Revisar si los contratos que origina la relación entre tarjeta-habiente y emisor violentan los derechos del usuario.

1.4. SISTEMA DE HIPOTESIS.**Hipótesis General.**

- La falta de regulación especial sobre los contratos de emisión de las Tarjetas de Crédito incide sobre los usuarios de las mismas violentando sus derechos como consumidores.

Hipótesis Específicas.

- Las disposiciones legales con las que opera en la actualidad las Tarjetas de Crédito no regulan de forma específica la emisión de las mismas.
- Las instituciones encargadas de vigilar el sistema crediticio no cuentan con herramientas legales para controlar la emisión y circulación de las Tarjetas de Crédito.
- La falta de regulación especial sobre las Tarjetas de Crédito deja a la discrecionalidad de las instituciones emisoras determinar la forma de circulación de las mismas.

Operacionalización de Hipótesis.

Para el estudio de las variables independientes inmersas en las hipótesis específicas relacionadas anteriormente, se deducen las siguientes variables dependientes o indicadores:

- Inexistencia de un Marco Legal específico.
- Falta de información sobre las cláusulas contractuales.
- Dificultad para definir el origen legal y circulación de las Tarjetas de Crédito en El Salvador.
- Dificultad para determinar las obligaciones y derechos que emanan del uso de las Tarjetas de Crédito.
- Desprotección legal del consumidor.
- Las entidades emisoras de Tarjetas de Crédito modifican unilateralmente lo pactado.
- Cobro de intereses sobre intereses.
- Firma de Título valores en blanco.
- Cláusulas contractuales en beneficios solamente de una de las partes.

1.5. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

Según el Licenciado Salvador Iglesias, *método* es “un plan general, una manera de emprender sistemáticamente el estudio de los fenómenos de una cierta disciplina.”²

La *técnica*, por otro lado, se refiere a la aplicación específica de un método mediante el empleo de un instrumento.

² IGLESIAS MEJIA, Salvador; “Guía para la elaboración de Trabajos de Investigación Monográfico o Tesis”; pág. 51

Instrumento es el mecanismo o medio que se utiliza para llevar a cabo la técnica previamente seleccionada.

La población que será estudiada en nuestra investigación estará constituida por un número reducido de usuarios de tarjetas de crédito que serán encuestados sobre aspectos que radican en la problemática de desprotección al consumidor dentro del sistema de tarjetas de crédito. Estas personas serán elegidas con el único requisito de ser actuales usuarios de cualquier tarjeta de crédito, sin importar su sexo, edad o educación.

Con el fin de realizar la operacionalización de las hipótesis planteadas, determinamos a continuación los métodos, técnicas e instrumentos a utilizar para alcanzar los objetivos formulados.

En búsqueda de una óptima verificación de las hipótesis planteadas, haremos uso del método Hipotético – Deductivo, el cual según Kaplan, “es la reconstrucción más ampliamente aceptada en la ciencia, que nos conduce de lo abstracto a lo específico.”³

Además del método Hipotético Deductivo, utilizaremos los denominados métodos generales de la ciencia, los cuales constituyen en “el conjunto de operaciones mentales que nos sirven para aprender la realidad natural o social”⁴. Dentro de estos métodos se encuentran: el análisis, la síntesis, la deducción y la abstracción.

Asimismo, haremos uso de los métodos propios de las ciencias sociales tales como: síntesis documental y bibliográfica, muestreo no probabilístico intencional o selectivo. Este último fue elegido para el diseño de la muestra ya que en la presente investigación requeriremos tener casos que puedan ser representativos de la población estudiada, de la cual buscamos obtener datos relevantes para el estudio.

Dentro de las Técnicas que utilizaremos para el estudio tenemos: la investigación documental bibliográfica y la entrevista selectiva. El tipo de entrevista

³ Ibidem; pág. 50

⁴ Ibidem; pág. 52

que se planea utilizar es la estructurada, puesto que ella nos permitirá fundamentar o verificar la hipótesis mediante la captación de información básica sobre el problema. Además, este tipo de entrevista permite recolectar material informativo que no puede ser recopilado de otra manera, ya que es el reflejo de la realidad nacional.

Entre los instrumentos que emplearemos como medios para aplicar las técnicas antes mencionadas serán: fichas de trabajo y cuestionarios de cédulas de entrevistas estructuradas.

CAPITULO II

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA TARJETA DE CRÉDITO Y DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

SUMARIO: 2.1. Evolución Histórica de la Tarjeta de Crédito: 2.1.1 A Nivel Internacional; 2.1.2 A Nivel Nacional; 2.2 Evolución Histórica de la Defensa del Consumidor: 2.2.1 A Nivel Internacional; 2.2.2. A Nivel Nacional.

En toda investigación es necesario partir de los antecedentes históricos existentes. Con el objeto de conocer mejor el desarrollo o evolución que ha tenido la tarjeta de crédito a nivel mundial y nacional, se ha incorporado este apartado que contiene los puntos históricos más relevantes de dicha evolución.

Asimismo, se ha incluido la evolución histórica de los derechos del consumidor como de su defensa, con el objeto de ubicarnos en el marco histórico coyuntural para obtener un mejor conocimiento sobre la temática a desarrollar.

2.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA TARJETA DE CREDITO.

2.1.1 A Nivel Internacional.⁵

La introducción y desarrollo de la Tarjeta de Crédito ha sido diversa en cada país, ya sea por el arraigo que cada sociedad a otros medios de pago, al avance tecnológico de la banca, y a otros factores que influenciaron la aceptación de su uso. Sin embargo, el surgimiento de la Tarjeta de Crédito a escala mundial se remonta a principios del siglo XX. A continuación desarrollaremos el origen histórico que la Tarjeta de Crédito tuvo en algunos países al rededor del mundo.

⁵ Ver anexo 1

2.1.1.1 *Continente Americano.*

- *Estados Unidos de América del Norte.*

La Tarjeta de Crédito surge en este país a principios del siglo pasado como un instrumento cuya presentación permitía aplazar obligaciones de pago en determinadas transacciones, es decir, desempeñaba una función similar a la carta de orden de crédito.

Según Raoul Bellanger, el nacimiento y especialmente el rápido desarrollo de las tarjetas de crédito en Estados Unidos, se debió a la estructura de las redes o sistemas bancarios del país. “Los casi 14,000 bancos norteamericanos no albergaban frecuentemente una vocación más que local o regional. En aquel país, el cheque librado por un individuo contra su banco era difícilmente aceptado. A fin de permitir una mejor aceptación de los pagos en moneda escritural, los bancos norteamericanos se hallaron muy pronto ante la necesidad de crear unos medios de pago que ofrecieran la garantía de pago en todo el territorio de los Estados Unidos.”⁶

Los primeros antecedentes de la tarjeta actual se remontan a 1914. Varias cadenas hoteleras comenzaron a utilizar la tarjetas de crédito como un medio para identificar a sus clientes preferentes en cualquier punto del país. El hotel entregaba a sus clientes una credencial con la que podían cancelar los gastos de hospedaje y alimentación, cada cierto tiempo el hotel presentaba las facturas respectivas y eran canceladas a la vista. Asimismo, la General Petroleum Corporation of California, emitió una tarjeta de crédito destinada únicamente a sus empleados y para clientes seleccionados. En 1915, la compañía telegráfica emitió unas tarjetas destinadas a identificar sus principales clientes.

La utilización de las Tarjetas de Crédito cobra auge a mediados de la década de los 20's. Algunas compañías petrolíferas, como la Texaco y Standard Oil, y grandes almacenes, entregaban a sus mejores clientes tarjetas de crédito para que éstos la utilizaran como medio de pago de sus compras.

⁶ BARUTEL MANAUT, Charles; “Las Tarjetas de Pago y Crédito”; pág. 25

El desarrollo de las tarjetas de crédito en Estados Unidos, tuvo dos momentos de crisis que casi la llevan a su desaparición: el desplome de la Bolsa de Valores en octubre de 1929, que trajo la restricción crediticia y el aumento de la morosidad; y la Segunda Guerra Mundial, que limitó el acceso del crédito.

Hasta este momento, las tarjetas de crédito se basaban en una relación bilateral entre el empresario que vendía bienes o prestaba servicios, el cual facilitaba la financiación, y el cliente consumidor de los mismos. El cliente abonaba mensualmente cuotas preestablecidas en pago de lo consumido.

Luego de la Segunda Guerra Mundial, comienza a establecerse la relación trilateral de las tarjetas de crédito. El emisor se convierte en una compañía especializada en la emisión y administración de tarjetas de una determinada marca, en principio propia. La primera empresa emisora especializada fue Diners Club, quien comenzó a emitirlas entre 1948 – 1951. En sus inicios servía para pagar una cadena de restaurantes, luego se extendió a otros rubros como entretenimiento, viajes y turismo.

Al notar la rentabilidad del nuevo negocio, otros emisores de tarjetas bilaterales comenzaron a firmar convenios de adhesión con establecimientos suministradores de bienes y servicios. Entre estas compañías estaba la American Express Company, la cual en 1958 lanza su propia marca de tarjeta. Le sigue la cadena hotelera Hilton con su tarjeta “Carte Blanche”, en 1959.

En la década de los 50's, los bancos se incorporan como administradores de tarjetas de crédito y en algunos países garantiza a sus mejores clientes. A partir de 1951, los bancos se abrieron a este mercado, siendo el primero el “Franklin National Bank of New York”, quien emitió una tarjeta utilizable por clientes de otras instituciones financieras.⁷

⁷ Ibidem; pág. 29

Al final de los 50's, las principales cadenas de almacenes de venta al por menor, han entrado al negocio de emisión de tarjetas de crédito, como ejemplo tenemos la tarjeta Sears Card, introducida al mercado en 1958.

En el año 1959, el Bank of America de California emitió la tarjeta bancaria de mayor aceptación, la BankAmericard; la cual fue cedida en 1966 a una sociedad especializada: National BankAmericard Incorporated (NBI), creada por el propio banco. Esta sociedad es la predecesora de la actual Visa.

Los principales bancos californianos, siguieron la idea de BankAmericard, y asociándose bajo el nombre de Bank Card Association, le dieron vida a la tarjeta MasterCharge, la cual, a partir de 1979 se denominó MasterCard.

Las tarjetas BankAmericard y la MasterCard, introdujeron "el sistema de adhesión de emisores a una marca, con el compromiso de admisión de las tarjetas de esa marca en cualquiera de los bancos que disfrutaran de la licencia"⁸, sistema que se convertiría en el medio de expansión mundial de las grandes marcas de tarjetas.

Para este tiempo, las tarjetas de crédito no estaban normalizadas, aunque se iban aproximando en sus tamaños y procedimientos de identificación. Con el fin de unificarlas se creó una Comisión en el seno del American National Standard Institute, cuyo objetivo sería el de producir normas y especificaciones de tarjetas de pago.

A mediados de la década de los 70's, con el fin de expandir el sistema de tarjeta de crédito, los bancos norteamericanos utilizaron la técnica de remitir tarjetas a clientes aun cuando éstos no la hubieran solicitado. Las autoridades federales intervinieron, y los tribunales fallaron determinando que si la tarjeta no había sido solicitado por el cliente, no procedía el cargo en cuenta, a pesar de haberse utilizado.

La gran aceptación y rápido desarrollo que tuvo el sistema de tarjeta de crédito en este país condujo a la creación de leyes, tanto federales como estatales. Estas leyes promovían las tarjetas y protegían al consumidor.

⁸ Ibidem; pág. 32

En la actualidad, el crecimiento del número de tarjetas se ha estancado y evolucionan lentamente; lo que sí ha innovado y crecido son las formas de utilización de las tarjetas, hoy en día los estadounidenses pagan sus impuestos y adquieren servicios desde su casa usando sus tarjetas de crédito.

- *Canadá.*

La evolución de las tarjetas de crédito fue paralela a su vecino del sur. El mercado fue y aún se encuentra dominado por Visa y las tarjetas de detallistas.

Los principales bancos de Canadá distribuyeron la tarjeta Visa, bajo el nombre de Cargex; hoy en día se utiliza su propio nombre. En Bank of Montreal es el único que emite MasterCard. En la actualidad, algunos bancos importantes están emitiendo American Express.

- *Argentina.*

En los países Iberoamericanos más desarrollados, como es el caso de Argentina, la evolución de las tarjetas de crédito siguió los caminos de la norteamericana, aunque varios años después.

Su inicio se remonta al año 1960, cuando hizo su entrada al mercado la tarjeta Diners Club, aunque su auge fue hasta después de 1975. Hoy en día cuenta con todas las grandes tarjetas de trascendencia internacional, así como también se han emitido tarjetas locales como la tarjeta Provencard, Luocard y la tarjeta London Card.

2.1.1.2. Continente Africano y Asiático.

La expansión en estos dos continentes está marcada por las tarjetas internacionales norteamericanas a través del turismo y los negocios de las multinacionales .

- *Japón.*

La introducción de las tarjetas internacionales se consiguió gracias a los servicios complementarios que proporcionan, puesto que los japoneses se encuentran muy arraigados al pago en efectiva y las transferencias bancarias.

La primera tarjeta que se estableció fue la Diners Club, en 1960. EN 1961 se creó la primera tarjeta japonesa denominada JCB, hoy líder en el mercado de este país y además circula como tarjeta internacional.

2.1.1.3 Continente Europeo.

En el viejo continente se extendieron primeramente las tarjetas estadounidenses, a través de los turistas norteamericanos. En general, los países continentales europeos fueron más reacios a la admisión del sistema de tarjetas de crédito.

A diferencia de Estados Unidos, Europa se ha caracterizado por la carencia de regulación de las tarjetas de crédito. En general, se aplican por analogía normas comunes civiles y mercantiles. La Unión Europea, ha dictado recomendaciones desde la óptica de protección del consumidor y la libertad de competencia, sin centrarse en la regulación de un instrumento en sí. En Europa, se evita un exceso de regulación que pueda entorpecer el desarrollo del sistema.

En la actualidad, el sistema de tarjeta de crédito está completamente desarrollado. En unos países más que en otros, pero sobre todo la diferencia se producen en cuanto al mayor o menor uso de las tarjetas y las distintas preferencias entre las tarjetas de débito o las de crédito.

- *Alemania.*

Este país dio origen a la tarjeta Eurocheque (EC), la cual se inició en 1968, como garantía de cheques. La introducción de las tarjetas de crédito fue lenta y difícil, pues circulaban otros medios de pago de forma muy eficaz, tal es el caso del cheque.

El mercado alemán es dominado por la tarjeta Eurocheque desde su introducción, especialmente con la transformación que tuvo de tarjeta de garantía de cheque a tarjetas de débito y crédito.

- *Francia.*

El arraigo de los franceses a realizar sus pagos en efectivo como consecuencias de las guerras sufridas, hizo la evolución de las tarjetas de crédito muy difícil. “Los franceses eran, y en general siguen siendo, mucho más reacios a endeudarse que los norteamericanos. En Francia se consideraba la tarjeta como un juguete lujos que les había traído la moda americana.”⁹

La primera tarjeta que se introdujo al mercado francés fue la Diners Club, en 1954, creándose el Diners Club de France, con capital casi completamente francés. Posteriormente, en la década de los 60’s, se introducen las tarjetas American Express y la Carte Blanche, las cuales no tuvieron mucha aceptación entre los franceses.

La primera tarjeta bancaria francesa fue la Carte Bleue, creada en 1967 como tarjeta de garantía de cheque, ésta fue la que marco el punto de partida para el desarrollo del sistema de tarjeta de crédito. Los bancos agrícolas crearon la tarjeta Carte Verte, que tomó un gran auge y se convirtió en la segunda tarjeta francesa.

En 1973, con el fin de lograr una mayor expansión, la tarjeta Carte Bleue se asoció con Visa; así nació en 1974 Carte Bleue International. Su competido nacional, Carte Verte, se asoció a principios de los 80’s con MasterCharge, a través de EuroCard. Gracias a estas afiliaciones, se produjo en Francia un considerable aumento de la difusión de la tarjeta de crédito.

A pesar de la lenta aceptación que tuvo la tarjeta de crédito en Francia, el avance tecnológico y operativo ha sido espectacular, gracias al apoyo recibido de los bancos, que favoreció los medios electrónicos de pago y de la tarjeta con microprocesador.

⁹ Ibidem; pág. 40

- *Italia.*

Es destacable el retraso en el desarrollo del sistema respecto al resto de países europeos. Según Barutel Manaut se debe a dos factores: la implantación del sistema de cheque garantizado está muy arraigado en el mercado italiano, y el bajo índice de endeudamiento personal de los italianos, que acostumbran a utilizar el banco como sistema de ahorro y no de préstamo.

El mercado está dominado por la tarjeta CartaSi, que se emite mediante Visa o como Eurocard. La segunda tarjeta más aceptada ha sido la tarjeta BankAmericard.

El desarrollo y aceptación de las tarjetas de crédito, ha sido ayudado por el turismo muy implementado en este país. Fue así que se dieron paso las tarjetas de marca internacional en este mercado.

- *Países Nórdicos (Dinamarca, Finlandia, Suecia y Noruega).*

En Dinamarca el número de tarjetas es muy bajo en proporción a su desarrollo. Ello contrasta con que sea el único país europeo que cuantía con una ley específica que regula las tarjetas. Además de las tarjetas internacionales se emite la tarjeta local Dankort.

La evolución que las tarjetas de crédito han tenido en Suecia es destacable. La primera tarjeta propiamente europea fue sueca: Eurocard. En 1984 había ya unas 100 tarjetas de crédito diferentes en Suecia, las tarjetas eran aceptadas en todas partes, incluso en los taxis. Suecia se encuentra muy adelante del resto de los países nórdicos, tanto en volumen, en número de transacciones, como en tarjetas en circulación.

- *Reino Unido.*

El desarrollo del sistema de tarjetas de pago se produjo en los años 70's y fue más rápido que en Europa Continental.

En 1950, el Dining Club Limited ya había establecido relaciones de reciprocidad con Diners Club de América. A partir de 1966, los grandes bancos británicos se interesaron directamente en la emisión de sus propias tarjetas. Fue así, que en ese mismo año, el Barclays Bank impuso su tarjeta BarclaysCard.

Siempre en el mismo año, Carte Blanche, se estableció en el mercado británico, expresamente para dar servicio a sus clientes norteamericanos.

“En 1970, algunos bancos británicos llegaron a la conclusión de que se cheque garantizado con tarjeta no podría competir con la BarclaysCard, por lo que a finales de ese año decidieron crear una sociedad emisora de su propia tarjeta, la Join Credit Card Company Limited, que creó el sistema Access Credit Card, en virtud del cual cada banco emitía una tarjeta propia pero con el mismo nombre y formato: la tarjeta Access.”¹⁰

En la actualidad, el mercado británico es dominado por American Express y Diners Club, seguidos por Access y Visa. Tiene vital importancia las tarjetas bilaterales o comerciales, que dan mayores ventajas al pago mediante su propia tarjeta; entre ellas está la tarjeta de Marks & Spencer que emite la tarjeta Chargecard.

También están adquiriendo una gran importancia las comisiones de tarjetas entre emisores y empresas industriales o de servicios, como por ejemplo la tarjeta GM Card, de la unión de MasterCard y General Motors, o la Ford Garclaycard, acuerdo entre Visa y Ford.

- *Rusia.*

El desarrollo masivo de las tarjetas de crédito llegó a Rusia hasta 1995. Hasta entonces la emisión de tarjetas estaba limitada para el goce de una minoría.

Aún se están dando pasos de desarrollo tanto tecnológico como de introducción jurídica y práctica del sistema, desde que en 1991 se liberalizó la banca. “La banca

¹⁰ Ibidem; pág. 44

rusa precisa todavía modernizar los sistemas y crear una red propia para los Cajeros Automáticos.”¹¹

2.1.1.4 Evolución Tecnológica de la Tarjeta de Crédito a Nivel Mundial.

La evolución tecnológica de las tarjetas ha sido enorme. Las primeras tarjetas utilizadas para adquirir bienes y servicios eran tarjetas metálicas perforadas. Posteriormente surgieron las tarjetas plásticas que sustituyeron rápidamente las anteriores.

El formato físico de las tarjetas se normalizó internacionalmente en la década de los 60's; se utilizaba plástico estratificado e inalterable de 54 milímetros de altura por 86 milímetros de largo. En el plástico se reproduce el nombre del emisor, la marca de tarjeta (si el emisor es sólo concesionario), y en relieve el nombre del titular y el número de su cuenta con el emisor. En el reverso consta también la firma del titular.

“Las primeras tarjetas operaban por reproducción manual de los caracteres impresos en las mismas. A partir de la década de los 50's se extendió la estampación, en el plástico y en relieve, de los datos del titular de la tarjeta. Su reproducción mediante las máquinas impresoras de los relieves, con papel carbón, denominadas comúnmente “bacaladeras”, facilitó las funciones de facturación.”¹²

Con el propósito agilizar y hacer más seguro el uso de las tarjetas a nivel internacional, se volvió necesario uniformar el soporte y la información que figuran en las mismas. Estas normas que buscan unificar son conocidas como ISO. La normalización de las tarjetas ha sido preocupación de la International Organization for Standardization (ISO), desde la década de los 70's. Las principales normas se normalizaron en la década de los 80s.

Coexisten dos tipos de normas de normalización, especialmente en Francia: las ISO y las TRANSAC, de origen francés. Las primeras son más generalizadas y aceptadas en el mundo.

¹¹ Ibidem; pág. 45

¹² Ibidem; pág. 72

No solo es necesario la normalización física y técnica de las tarjetas, sino se también de todos los instrumentos complementarios a su uso. Para ello, han tenido que cooperar todos los intervinientes del sistema, desde los emisores, sus proveedores y las instituciones internacionales hasta los establecimientos comerciales.

En los años sesenta se comenzó a utilizar la banda magnética, pero su unificación se dio hasta la siguiente década. A principio de la misma época, se incluyó un holograma en las tarjetas, el cual reproduce una figura en tres dimensiones, mediante técnicas de láser, para dificultar su falsificación.

En 1974 se produjo un gran paso para el avance de las tarjetas, el francés Roland Moreno, inventó el sistema de tarjeta con memoria, llamada comúnmente Smart Card o Tarjeta Inteligente. Inicialmente, se aplicaron en tarjetas de prepago para cabinas telefónicas, parquímetros, etc. Luego se extendieron a las tarjetas de crédito y débito.

Este invento dio paso a la carrera de las tarjetas con microprocesador. Hoy en día, las tarjetas contienen uno o más chips incorporados, que contiene un microprocesador y memorias. Este sistema aún no está normalizado. La disminución del fraude de con tarjetas va ligada a la generalización de la tarjeta con microprocesador.

En Japón, ha nacido una nueva generación de tarjetas inteligentes denominadas las Súper Smart Cards. Dentro del sistema Visa, se llevan a cabo pruebas de estas tarjetas, que son más autónomas y que llegan a ser una especie de microordenador personal. Están dotadas de teclado, pantalla y alimentación eléctrica propia, sin superar las dimensiones de una tarjeta convencional, salvo el espesor.

Existen proyectos que se están desarrollando por sociedades japonesas, europeas y americanas para utilizar tecnología láser para almacenar y reproducir información, las llamadas Láser Cards.

Además se han puesto en el mercado 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.

La tecnología alrededor de las tarjetas no sólo avanza en cuanto a su uso normal, sino también se realizan investigaciones con el objeto de prevenir su mal uso. Los avances técnicos hacen cada día más difícil perpetrar fraude con las tarjetas. Existen proyectos que buscan grabar en la memoria de las tarjetas la información suficiente para reconocer la firma del titular u otros datos personales identificativos, como las huellas dactilares o inclusive la voz.

1.1.2 A Nivel Nacional.

En El Salvador, la tarjeta de crédito fue introducida por el Banco Capitalizador en 1963, bajo el nombre de “Plan Comercial BANCAPI”. En su inicio la tarjeta fue de uso selectivo para clientes con un potencial crediticio alto. Dicha tarjeta permaneció sin competencia hasta 1977, cuando aparece la tarjeta Diners Club, administrada por Tarjetas de Crédito de El Salvador, con financiamiento de diferentes instituciones de crédito.

Posteriormente, surgieron nuevas tarjetas emitidas por otras instituciones bancarias, financieras y establecimientos comerciales, siendo el orden de su aparición el siguiente:

1963 – BANCAPI, emitida por el Banco Capitalizador, S.A.

1970 – Almacenes Simán (solo de uso interno)

1977 – Diners Club, emitida por Tarjetas de Crédito de El Salvador

1983 – Credomatic, Master Card y Visa, emitidas por Credomatic de

El Salvador, S.A.

1985 – Tarjeta de Oro, emitida por el Banco Cuscatlán.

1985 – Credibac, emitida por el Banco Agrícola Comercial.

1987 – Credimóvil, emitida por el Banco Cuscatlán.

1988 – Tarjeta Dinámica, emitida por el Banco de Comercio de El Salvador

1989 – Junior Card, emitida por Credomatic de El Salvador.

1990 – Desde este año empiezan a surgir diversas tarjetas, unas con

fines comerciales (tarjetas de Compra) y otras con fines

crediticios (AVAL CARD, MEDICARD, PALTA VISA, etc.)

Las primeras tarjetas de crédito eran emitidas sobre la base de contratos bilaterales que en muchos casos eran otorgados en documentos privados, en los que se estipulaban por un lado las condiciones y obligaciones del tarjeta - habiente y la empresa acreditante, y por otro contrato las existentes entre la emisora y el establecimiento comercial afiliado.

En estos documentos el acreditante o emisor de la tarjeta se obligaba a entregar la tarjeta de crédito, la cual podría ser utilizada en los establecimientos afiliados; por otro lado, el acreditado o tarjeta - habiente se comprometía a pagarle a aquél, el valor de los bienes y servicios que adquiriría con la utilización de la tarjeta que había recibido.

Por otro lado se celebraba un contrato entre el emisor de la tarjeta y el establecimiento comercial afiliado, éste último se comprometía a aceptar la firma de los comprobantes de la tarjeta de crédito como pago de los bienes y servicios consumidos por los tarjeta – habientes.

La celebración de estos contratos en meros instrumentos privados trajeron problemas para la empresa acreditante al momento de hacer un reclamo judicial del pago del crédito adeudado por el tarjeta – habiente moroso. Es así que nace la modalidad de la utilización de títulosvalores como letras de cambio y pagares, y de formularios impresos que contenían un acta notarial para legalizar la firma y el mutuo.

La apertura de Crédito fue uno de los contratos mercantiles que fueron mayormente utilizados para la emisión de las tarjetas de crédito. Basándose en el Art. 1105 Com., se celebraba este tipo de contrato en el que el acreditante (empresa emisora de la tarjeta de crédito), pone una suma de dinero a disposición del acreditado (tarjeta – habiente), obligándose este último a restituir al acreditante las sumas de la obligación que contrajo, más los intereses, gastos y comisiones que se hubiera estipulado. Siendo esta figura legal la que aún se utiliza en la actualidad.

2.2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

2.2.1 A Nivel Internacional.

En el siglo XX se marca el apogeo industrial de la producción en donde se ofertan a los consumidores miles de productos, esto con la ayuda de los medios de comunicación que van en desarrollo y facilitan la difusión de mensajes publicitarios.

Las organizaciones de consumidores se originan en 1929 en Estados Unidos conformadas en un principio por amas de casa, trabajadores, profesionales, técnicos, universitarios y otros activistas de la sociedad.

Con el transcurso del tiempo estas organizaciones se expanden a Europa y Australia.

En 1960 se creó la Organización Internacional de Uniones de Consumidores (IOCU) conocida actualmente como "*Consumers Unions International*" la cual cuenta con mas de 300 Organizaciones de Protección al Consumidor alrededor de 100 países a nivel mundial.

Organización que busca unir a los consumidores de todo el mundo para que juntos hagan valer sus derechos como rubro importante de las economías de todos estos países y se elaboren políticas que los protejan de las arbitrariedades de que puedan ser objeto.

Entre estas Organizaciones se encuentra desde 1993 el Centro para la Defensa del Consumidor (CDC) de nuestro país.

Es el 15 de marzo de 1962, cuando son reconocidos por primera vez por un gobierno los derechos de los consumidores, cuando el Presidente de los Estados Unidos John F. Kennedy proclama en su discurso ante el Congreso: “los consumidores representan al grupo económico mas importante, y es a ellos a quien les conciernen las decisiones económicas, publicas y privadas, debido a que lo que gastan constituye los dos tercios de todos los gastos económicos; sin embargo, ellos forman el único grupo que no esta organizado y cuyas opiniones casi nunca son tomadas en cuenta”

Con esto Kennedy establece que el Estado debía dictar una legislación específica y comprometer su acción enfatizándola a los derechos de los consumidores, siguientes:

- 1) Derecho a la seguridad.
- 2) Derecho a ser escuchado.
- 3) Derecho a ser informado.
- 4) Derecho a elegir.

Es hasta 1973 que se reconoce de forma explícita y completa por primera vez por una organización política internacional con el objetivo de mejorar la coordinación y aumentar las medidas de protección a los consumidores, es decir, la *Asamblea Consultiva del Consejo de Europa*, adopta la “*Carta de Protección al Consumidor*” la cual consagra disposiciones que se refieren a lo importante que son los derechos de los consumidores y su cumplimiento, a la protección de sus intereses económicos y al reconocimiento de la educación, información y representación efectiva de los consumidores, así como las maneras de reparar daños que se puedan llegar a ocasionar en su perjuicio.

La Carta de Protección al consumidor somete a los países miembros del Consejo para que codifiquen las reglas que aseguren al consumidor su protección y les guíe en la formulación de una política nacional de consumo.

En 1985 la Asamblea General de las Naciones Unidas decreta las “Directrices de la ONU para la Protección del Consumidor”, las cuales son calificadas como la más importante normativa internacional especializada en protección de los consumidores y base para la incorporación en las legislaciones nacionales de países en desarrollo en beneficio de una mejor y mas efectiva protección jurídica al consumidor.

Estas directrices tomando en cuenta los intereses y las necesidades de los consumidores y reconociendo que a menudo sufren desequilibrios económicos por su nivel de educación y su capacidad de negociación, tratan que se les respete el derecho de acceder a productos que no sean peligrosos y que sus países los protejan de forma adecuada, así como les responda a sus necesidades y deseos en su calidad de consumidores, promoviendo un mercado que brinde una mayor selección y a precios más bajos basados en competencia, esto, junto a contribuir a frenar las prácticas comerciales abusivas de empresas nacionales e internacionales que perjudican a los consumidores.

Así mismo, estas directrices fomentan la cooperación internacional en la esfera de la protección al consumidor facilitando crear grupos independientes que velen por la protección y defensa de los consumidores.

Luego, en 1996, nace la *Organización Mundial del Consumidor - OMCO* como un movimiento internacional privado autónomo, sin fines de lucro, especializado, que se constituye como representante de la población civil mundial organizada en sus países en Asociaciones de Consumidores y en distintas organizaciones que promueven el desarrollo y defensa de los derechos del consumidor y la participación activa de la sociedad civil en temas de mayor interés de las mayorías. La OMCO ha fijado su oficina principal en Sudamérica en Lima-Perú.

Su misión es Promover la unión de las Asociaciones de Consumidores y la coordinación entre las mismas para uniformar criterios y procedimientos con el fin de permitir una colaboración efectiva y promover la participación ciudadana para: Proteger los derechos del Consumidor, Concertar diálogo para promover un Plan Mundial para

la coexistencia entre Desarrollo y Ambiente, discutir lo referente a Supervivencia y Desarrollo Infantil y Fortalecimiento de la Democracia.

De acuerdo a la Carta de Declaración de Principios Fundamentales de la OMCO, los "Objetivos Sociales" permanentes son ayudar a:

- Promover en el mundo la resolución 39/248, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 16 de abril de 1985 sobre "Directrices para la Protección del Consumidor"
- Promover en los países la organización de Asociaciones de Consumidores en los países. Y aglutinarlos a nivel mundial a través de la Macro Red Global Interactiva del Consumidor de la OMCO.
- Promover la participación activa de las asociaciones de consumidores en la defensa del medio ambiente, la ecología y la alimentación sana.
- Apoyar programas para desarrollo humano integral, y fortalecimiento del modelo de democracia y su universalización.

Es una Organización internacional presente en 142 países. Sus Proyectos, Programas y actividades son apoyados con un poderoso Sistema Net Interactivo Global para el servicio mundial conformado por 8 programas de acción básicos, los principales son:

1.- La Macro Red Mundial Interactiva del Consumidor.

Interconectada con 600 asociaciones de consumidores en 142 países en los 5 continentes. La comunicación interactiva se realiza mediante un informe ScanNews mensual en inglés y español.

En el informe se difunden: a) El FLASH: se alerta con relación a los temas mas importantes y de interés para las grandes mayorías. b) La lista blanca: se difunde lo que debemos apoyar. c) La lista negra: se promueve todo lo que no debemos apoyar.

De esta manera se logra una alta cobertura horizontal y mundial con relación a la participación de la sociedad civil mundial organizada.

La Macro Red Mundial es una "caja de resonancia", permite de una manera directa e indirecta que cientos de millones de consumidores en los distintos países del mundo puedan participar de una manera efectiva en temas de importancia: Democracia, Protección del Ambiente, Cuidado del Agua Potable y la Salud del Mundo, Desarrollo Limpio, Derechos de los Consumidores y de Tercera Generación, Supervivencia y desarrollo Infantil, etc.

Una excelente forma de salir de la efímera "cultura del reclamo" y actuar a través de la unión de la fuerza de las mayorías en la protección de sus derechos.

2.- El diario El Consumidor Virtual.

Presente en 142 países y promocionado por una base de correos electrónicos personalizados que superan los 8 millones de envíos por año en el Perú y más de 25 millones a nivel internacional, poniendo énfasis en los países de habla hispana.

La OMCO manteniendo su autonomía y por acuerdo de sus estatutos apoya en forma voluntaria y permanente a la ONU a través del Consejo Económico y Social ECOSOC.

La OMCO comunica, informa y educa para sensibilizar con relación a las Directrices para la Protección del Consumidor (Resolución 39/248 aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de Abril de 1985)

La OMCO también ayuda a la ONU, haciendo conocer sus propósitos de reforma.

Posteriormente en 1997 surge el "*Código Marco Referencial de Defensa del Consumidor*" con el cual el Parlamento Latinoamericano moderniza aspectos referentes a la protección del consumidor, consagrando sus principales derechos y estableciendo una regulación especial para la protección contractual y de las principales operaciones de crédito a favor de los consumidores.

2.2.2 A Nivel Nacional.

2.2.2.1 Ley de Protección al Consumidor

Esta ley se promulga en 1992, y la base para afirmar la necesidad de reconocer los derechos de los consumidores nació con los Acuerdos de Paz, habiéndose ya presentado tres propuestas por el Centro para la Defensa del Consumidor (CDC), el Gobierno de la Republica de ese entonces y la Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES).

El 19 de junio el pleno legislativo aprobó la normativa.

Se envió al Presidente para que la sancionara y entrara en vigencia pero el 1 de julio la devolvió con trece observaciones las que respondían a presiones hechas por asociaciones empresariales. Finalmente entró en vigencia el 8 de septiembre de 1992.

En noviembre de 1994 el CDC presenta a la Asamblea Legislativa una propuesta de reformas a la ley aprobada en junio de 1995 pero nuevamente el Presidente las observa.

Para entonces también se produjo una campaña donde la empresa privada protestaba en contra de estas reformas lo que hizo que los diputados archivaran el expediente de la propuesta.

Luego en diciembre de 1995 el CDC propone ante la Asamblea una nueva Ley de Protección al Consumidor y es hasta el 14 de marzo de 1996 que se aprueba siendo la actual Ley de Protección al Consumidor, la cual tiene la finalidad de salvaguardar el interés de los consumidores y establecer normas para su protección de todo abuso de que sean objeto dentro del mercado.

2.2.2.2 Centro para la Defensa del Consumidor.

El Centro para la Defensa del Consumidor -CDC-, surgió en 1991 como resultado de una coordinación intersectorial (mujeres, cooperativistas, pobladores

marginales), quienes coincidieron en el interés de promover la protección del consumidor.

El CDC se constituye legalmente en 1992 y obtiene la personería jurídica el 7 de julio de 1995. Durante estos años, el CDC ha desarrollado muchas acciones exitosas, destacándose aquellas que lograron incidir propositivamente en la aprobación de la Ley de Protección al Consumidor en 1992 y su posterior reforma en 1996; las iniciativas que propiciaron la incorporación de la educación al consumidor en la currícula educativa, así como las campañas desplegadas para promover una mejor protección de los usuarios en la prestación de los servicios públicos.

Las actividades institucionales desarrolladas han contribuido a que los derechos de los consumidores estén posicionados en la agenda pública y que gradualmente logren mayor reconocimiento y respeto por parte de los distintos actores de la vida nacional.

El CDC es una institución de la sociedad civil que promueve el respeto y la defensa de los derechos de los consumidores, particularmente de aquellos de escasos recursos y de los afectados en el acceso y calidad de bienes y servicios básicos, para lo que realiza acciones de incidencia política y estimula la participación ciudadana, con la finalidad de contribuir a que se generen cambios en la sociedad a favor de los consumidores.

Tiene como Visión Institucional ser promotores y facilitadores de la construcción del movimiento de consumidores en El Salvador, acompañando a la ciudadanía en las gestiones para la solución a sus problemas en materia de consumo, lo cual proyecta al Centro dentro de la sociedad, como el más calificado referente técnico político en esta materia.

El CDC cuenta con los siguientes Programas de Trabajo:

- *Incidencia Política*

Su objetivo es incidir en la formulación y aplicación de políticas públicas que favorezcan el interés de los consumidores, mediante estudios e investigaciones sobre problemas de los consumidores; cabildeo en instancias públicas; fortalecimiento de las relaciones de cooperación técnica y política con instituciones y profesionales; formulación y gestión de propuestas jurídico políticas; generar opinión pública sobre temas relevantes para los consumidores; articulación de acciones con organismos e instituciones sociales.

- *Participación Ciudadana*

Su objetivo es facilitar y acompañar expresiones ciudadanas organizadas en torno a problemas relevantes de consumo, particularmente en los servicios públicos, mediante servicios de asesoría y asistencia jurídica; incentivar y acompañar la creación de grupos gestores, como agentes promotores y articuladores de acciones ciudadanas desde lo local; establecimiento de una red de colaboradores para la promoción y defensa de los derechos del consumidor; incentivar y apoyar técnicamente a los gobiernos municipales para que contribuyan a las acciones ciudadanas de protección al consumidor a nivel territorial; capacitación y divulgación de información.

- *Fortalecimiento Institucional*

Su objetivo es alcanzar mayor eficiencia a través de la creación y desarrollo de un modelo de fortalecimiento institucional apropiado, mediante el aseguramiento financiero, la sostenibilidad institucional y el fortalecimiento de los procesos de conducción y administración internos.

En la década de los ochenta se verificaron diversas formas de manifestación de empleados, obreros, campesinos, estudiantes y otros miembros de distintas organizaciones populares que demandaban hacer cumplir sus derechos como

consumidores y es producto de esto que en 1989 se crea el Centro para la Defensa del Consumidor.

Los principales temas en que se inmiscuyó fueron referentes al control de precios de los bienes y servicios básicos de subsistencia.

Así, en 1991 , el CDC presenta la iniciativa de Ley de Control de Precios de los Productos de Consumo Básico, la cual buscaba fijar precios definitivos a los principales productos de consumo básico, pero esto no llegó a ser realidad.

Luego se presenta una segunda iniciativa denominada "Ley de Estabilización de Precios de los Productos de Consumo Básico" pero tampoco llegó a concretarse.

A finales de 1991 cuando la guerra estaba cesando el Comité Permanente de Debate Nacional (CPDN), la Unión Nacional de Trabajadores Salvadoreños(UNTS) y el Centro para la Defensa del Consumidor (CDC) exigen el cumplimiento efectivo de los derechos del consumidor consagrados en la Constitución de la República.

El CDC comienza a desarrollar un papel mucho más dinámico dentro de la sociedad; brinda asesoría jurídica consistente en recibir denuncias de la población acerca de los abusos cometidos por comerciantes, empresarios y distribuidores de productos , así como de acompañar a los denunciantes a las instancias respectivas para hacer valer sus derechos.

El CDC es uno de los factores más importantes en El Salvador que ha contribuido a lograr una mayor concientización ciudadana respecto a los derechos del consumidor, esto mediante la cooperación de los medios de comunicación radial, prensa y televisión, ejecutando un control permanente sobre los precios de los productos de la llamada " Canasta Mínima Familiar"

En 1992 con la firma de los Acuerdos de Paz se fortalece el tema de los derechos del consumidor logrando que en el Apartado Económico – Social del documento firmado se da el término de 60 días al gobierno para que presente a la Asamblea un Proyecto de Ley de Defensa del Consumidor, lo que conllevaría un

fortalecimiento institucional para el Ministerio de Economía, creando una “Procuraduría para la Defensa del Consumidor”. El 16 de marzo de 1992 el CDC presenta a la Asamblea Legislativa su proyecto de Ley de Protección al Consumidor, en los 15 días siguientes el Gobierno presentó también su proyecto de ley, que en la Práctica contenía la Propuesta de Centro de Defensa del Consumidor, el cual fue aprobado por unanimidad el 19 de junio de 1992, mediante Decreto Legislativo No. 267.

CAPITULO III.

ASPECTOS GENERALES SOBRE LOS CONTRATOS DEL SISTEMA DE TARJETA DE CREDITO Y SOBRE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

SUMARIO: 3.1 Generalidades sobre Contratos: 3.1.1 Definición de contrato.; 3.1.2 Elementos generales de los contratos; 3.1.3 Clasificación general de los contratos; 3.2. Aspectos generales sobre contratos del sistema de tarjetas de crédito: 3.2.1 Contratos de emisión de tarjeta de crédito; 3.2.2 Contrato de aceptación de la tarjeta de crédito o de afiliación; 3.2.3. Contrato de cambio; 3.2.4 Contratos secundarios en el sistema de tarjeta de crédito; 3.3. Conceptos básicos sobre defensa del consumidor: 3.3.1 Noción de consumidor; 3.3.2 Derechos del consumidor dentro de la clasificación de los derechos humanos; 3.3.3 Derechos y obligaciones del consumidor; 3.3.4. Protección institucional al consumidor en el ámbito nacional.

Este capítulo introduce a los aspectos generales de los contratos del sistema de tarjetas de crédito. En él se han recopilado, principalmente información teórica – doctrinaria sobre la temática.

En el primer apartado se ha desarrollado los aspectos generales de los contratos. Estableciendo sus características, clasificación y elementos entre otras cosas. Partiendo de ese conocimiento general, se desarrolla en el segundo apartado los aspectos generales sobre los contratos del sistema de tarjetas de crédito: el contrato de emisión o apertura de crédito, contrato de afiliación y el contrato de aceptación. Asimismo, se desarrolla los contratos secundarios del sistema.

También se ha incluido un apartado respecto a los conceptos básicos sobre la defensa del consumidor. Estipulando, las nociones de consumidor dadas en la doctrina, así como también los derechos y obligaciones principales que éstos poseen.

3.1 GENERALIDADES SOBRE CONTRATOS.

3.1.1. Definición de Contrato.

Nuestro Código Civil, en su Art. 1309, el 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 cosa.”

Según Alessadri y Somarriva, definen contrato como “la convención generadora de obligaciones” o “el acuerdo de voluntades de dos o más personas destinados a crear obligaciones”.¹³

Por otra parte Ramón Meza Barros, define el contrato como “la convención generadora de obligaciones.”¹⁴

A nuestro parecer, de las definiciones anteriormente anotadas, podemos deducir que el contrato es un acuerdo entre dos o más personas, en el que se obligan ya sea de forma recíproca, o bien donde solo una de las partes resulte obligada, para realizar una prestación de dar, hacer o abstenerse de hacer algo.

3.1.2. Elementos Generales de los Contratos.

Los elementos generales de los contratos pueden dividirse en tres categorías: esenciales, que son aquellos sin los cuales, o no produce efecto alguno o degenera en otro tipo de contrato diferente; naturales, aquellos que le son inherentes sin necesidad de cláusula especial; accidentales, los que se le agregan por cláusulas especiales.

El Art. 1316 Cc., establece los elementos constitutivos de todo contrato, los cuales son:

1. La capacidad de las partes.
2. El consentimiento de las mismas

¹³ UES; “Guía para el Estudio de los contratos civiles y de comercio moderno”; Pág. 1

3. El objeto

4. La causa

Algunos autores como Somarriva, incluye las solemnidades prescritas por la ley, como elemento esencial de los contratos. Sin embargo, nuestro Código Civil no las estipula en su articulado junto a las otras enlistadas, pese a ello éstas se entienden incluidas dentro del consentimiento, ya que en los contratos solemnes, no hay manifestación de consentimiento si éste no se expresa en la forma estipulada por la ley.

3.1.2.1. *Consentimiento.*

Es el acuerdo de voluntades de dos o más personas con un objeto lícito. En el acto unilateral se denomina “voluntad”, ya que existe solo de una parte.

Los requisitos del consentimiento para que sea válido son los siguientes:

- 1) Que la voluntad sea seria y se emita con el propósito de crear un vínculo jurídico.
- 2) Que se exteriorice de forma manifiesta.
- 3) Que no adolezca de vicios.

Según el Art. 1322 Cc., el consentimiento puede adolecer de los siguientes vicios:

- Error: es el concepto equivocado de la ley, una persona o cosa; el falso concepto de la realidad; es creer verdadero lo falso o viceversa. Hay que recordar que según el Art. 1323 Cc., el error sobre un punto de derecho no vicia el consentimiento.
- Fuerza: es la presión que se ejerce sobre una persona por actos materiales o amenazas para inducirla a consentir. Este vicio lo regula el Art. 1327 Cc.

¹⁴ Ibidem, pág. 2

- Dolo: es la intención positiva de inferir injuria a la persona o propiedad de otro. Se encuentra regulado como tal en el Art. 1329 Cc. y siguientes.

La formación del *consentimiento* se compone por dos etapas:

- La oferta: acto por el cual una persona le propone a otra la celebración de un contrato. Esta debe ser: manifiesta, voluntaria, seria y completa.
- Aceptación: acto por el cual una persona a la que va dirigida la oferta, expresa su voluntad de adherirse a ella. Esta debe ser seria, voluntaria, coincidir con la oferta, dirigirse al oferente, hacerse en tiempo hábil y en forma expresa.

El momento en que se perfecciona el consentimiento si se trata de contratos celebrados entre personas presentes, se verifica cuando la oferta y aceptación coinciden en forma total. Al tratarse de contratos celebrados entre ausentes, existen cuatro doctrinas que explican el momento del perfeccionamiento, a saber:

- Doctrina de la Declaración o Aceptación: el consentimiento se perfecciona cuando el destinatario de la oferta la acepta de manera pura y simple.
- Doctrina de la Expedición: el consentimiento se perfecciona cuando el destinatario se desprende de la aceptación dirigiéndose al oferente.
- Doctrina de la Recepción: el consentimiento se perfecciona desde el momento en que la aceptación llega al oferente.

Es de hacer énfasis que nuestro legislador civil no se manifestó al respecto de los contratos celebrados entre ausentes en cuanto el momento de perfeccionar su consentimiento. Sin embargo, el Art. 966 Com., sí hace referencia a estos tipos de contratos, al regular los contratos por correspondencia, estableciendo que quedan perfeccionados desde que el proponente reciba la respuesta en que se acepte lo ofrecido de manera pura y simple, es decir sin ninguna condición.

Es nuestra opinión, que de las teorías anteriormente anotadas, la más acertada es la última, ya que la mera declaración y/o expedición del consentimiento no es suficiente para su perfeccionamiento, ya que al llegar la aceptación al oferente se presume que éste la leerá o será informado de ella.

3.1.2.2. La Capacidad.

La capacidad es la aptitud de una persona para adquirir derechos y contraer obligaciones y poderlos ejercer por sí misma.

Nuestro Código Civil en su Art. 1317, establece que toda persona es legalmente capaz, a excepción de aquellas que la ley expresamente declara incapaces. Estas personas son las comprendidas en el Art. 1318 Cc., los dementes, los impúberes y los sordos que no pueden darse a entender de manera indudable.

En nuestra opinión la ley es certera, puesto que los dementes por tener un trastorno sus facultades mentales, no pueden tener voluntad libre para obligarse. De igual forma, los sordos que no pueden darse a entender no son capaces de obligarse, ya que quedaría duda si lo que se cree que es su voluntad es lo que realmente desea. Respecto a los impúberes, hay que recordar que según el Art. 26 Cc., es impúber el varón que no ha cumplido catorce años y la mujer que no ha cumplido doce; su incapacidad estriba en que por su escasa edad se considera que no ha alcanzado el desarrollo necesario para consentir.

3.1.2.3. El Objeto.

Consideramos que el objeto del contrato es la obligación generada que puede consistir en una prestación de dar, hacer o no hacer algo; que recae sobre una materialidad o un hecho; por lo tanto, si el contrato es unilateral habrá un solo objeto, y si es bilateral dos.

Nuestro Código Civil en su Art. 1331, establece que “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.” Además hay que recordar que según el Art. 1316 numeral 3°, el objeto debe ser lícito.

3.1.2.4. La Causa.

Según el Art. 1338 Cc., establece que causa es el motivo inmediato que induce a contraer la obligación. No puede existir una causa contraria a la ley, o contraria a las buenas costumbres o al orden público, por tanto concluimos que para que una persona se obligue con otra, es necesaria que estos posean una causa lícita.

3.1.3. Clasificación General de los Contratos.

Existen diversos criterios utilizados para clasificar los contratos. A continuación examinaremos las clasificaciones que nos servirán de base para el estudio de los contratos de emisión de tarjetas de crédito.

1) Atendiendo al número de partes que se obliga.

Esta clasificación contenida en el Art. 1310 Cc., determina que según el número de personas o partes intervinientes, los contratos pueden ser:

- a) Unilaterales: son aquellos en los que una de las partes se obliga para con otra que no se obliga para con nadie. Como ejemplos de estos tipos de contratos tenemos: el mutuo (Art.1954 Cc.), la prenda (Art. 2134 Cc) y el comodato (Art. 1932 Cc.)
- b) Bilaterales: en estos tipos de contratos, las partes se obligan recíprocamente. El ejemplo clásico es la compraventa (Art. 1597 Cc.), el arrendamiento (Art. 1703 Cc.), etc.

2) Atendiendo a la utilidad que reportan a los contratantes.

Según el Art. 1311 Cc., éstos pueden ser:

- a) Gratuitos o de Beneficencia: éstos son los contratos que solo reportan utilidad a una de las partes contratantes, quien no da nada a cambio. Como ejemplos tenemos: el mandato gratuito (Art. 18877 Inc. 1 Cc.) y el mutuo sin intereses (Art. 1954 Cc.)
- b) Onerosos: en éstos contratos ambas contratantes resultan beneficiadas, ya que ambas partes realizan una prestación a favor de la otra. Como ejemplos tenemos: la compraventa (Art. 1597 Cc.), el mandato remunerado (Art. 1877 Cc) y la permuta (Art. 1687 Cc.). Según el Art. 1312 Cc., los contratos onerosos se subdividen en:
 - Conmutativos: cuando las prestaciones realizadas por las partes son equivalentes, es decir que desde el momento en que contratan, ambas pueden determinar los beneficios o pérdidas que les resultará del contrato.
 - Aleatorios: son los contratos en los que las partes no pueden determinar al momento de contratar el beneficio o la pérdida que resultará para ellas de dicha contratación, ya que ello depende de un acontecimiento incierto o futuro.

3) Atendiendo a la forma de cómo existen

El Art. 1313 Cc. los divide de la siguiente manera:

- a) Principal: estos contratos subsisten por sí mismos. Esta es la regla general de los contratos.
- b) Accesorio: para su validez requieren de la existencia de otro contrato, ya que se constituyen para el aseguramiento del cumplimiento de una obligación principal. Esta clase de contratos equivale a lo que se conoce comúnmente como “cauciones”, contempladas en el Art. 44 Cc.

4) Atendiendo la manera de su perfeccionamiento.

El Art. 1314 Cc. establece expresamente la última clasificación que se encuentra normada en nuestra legislación civil, dividiendo estos contratos así:

- a) Real: son los contratos que se perfeccionan con la entrega de la cosa. Como ejemplo tenemos el comodato (Art. 1932 Cc.) y el préstamo de uso (Art. 1954 Cc.)
- b) Solemne: estos contratos requieren para su perfeccionamiento además del consentimiento, lo observancia de ciertas formalidades, sin ellas no producirá efectos. Ejemplo son: la compraventa de bienes inmuebles (Art. 1605 Cc.)
- c) Consensuales: para el perfeccionamiento de estos contratos solo es necesario el mero consentimiento de las partes. Como ejemplo tenemos la permuta (Art. 1688 Cc.)

5) Atendiendo la forma de cumplimiento de las obligaciones.

- a) De Ejecución Instantánea: las obligaciones emanadas de este contrato, se cumplen en un solo acto, siendo indiferente que se cumplan al momento mismo de celebrarse el contrato o con posterioridad. Ejemplo la Compraventa.
- b) De Tracto Sucesivo o de Ejecución Sucesiva: las obligaciones derivadas del contrato para las partes, o al menos para una de ellas, consisten en prestaciones periódicas. Como ejemplo clásico está el arrendamiento.

6) De acuerdo a su enumeración en la Ley.

- a) Nominados: son los que se encuentran reglamentados por la Ley, señalando sus efectos y reglas aplicables.
- b) Inanimados: éstos no se encuentran tipificados o establecidos en las leyes a pesar que en la práctica pueden ser utilizados comúnmente.

3.2. ASPECTOS GENERALES SOBRE CONTRATOS DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO.

Según Daniel Reynoso, el sistema de tarjeta de crédito es “un conjunto sistematizado de contratos cuya función básica, entre otras, consiste en un servicio de administración de cuentas corrientes mercantiles”.¹⁵ Por tanto, podemos entender que el sistema de tarjeta de crédito posee una estructura legal compuesta por un conjunto sistematizado u ordenado de contratos individuales. Estos contratos individuales se dan entre varios componentes funcionales, siendo los esenciales: la organización central o ente emisor, el usuario y el establecimiento adherido.

En el sistema de Tarjetas de Crédito se verifican diversos tipos de contratos de acuerdo a las relaciones jurídicas entre las partes intervinientes en dicho sistema. Así tenemos en primer lugar que en base a la relación existente entre el emisor y tarjetahabiente, nace un contrato conocido en nuestro país como de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente.

En segundo lugar, de la relación que existe entre el emisor y el establecimiento afiliado, se da lugar a un contrato de afiliación.

Por último, de la relación entre el tarjetahabiente y establecimiento afiliado puede surgir un contrato de diversa índole de acuerdo al tipo de transacción que se realice, pudiendo ser un contrato de compraventa, arrendamiento, hospedaje, prestación de un servicio, etc.

Según Evelyn Salas y Jaime Barrantes, citados por Charles Barutel en su obra “Las Tarjetas de Pago y Crédito”, señala que los contratos de tarjeta de crédito poseen las siguientes características:

- a) Plurilateral: ya que de él surgen obligaciones para cada uno de sus intervinientes, los cuales por lo general establecen una relación entre tres o más sujetos.

¹⁵ REYNOSO, Daniel Gerardo; “Sistema de Tarjeta de Crédito”; pág. 27

- b) Oneroso: las ventajas obtenidas por parte de los contratantes les significa una contraprestación. Es decir, estipulan provechos y gravámenes recíprocos.
- c) Conmutativo: en el momento de la celebración del contrato se determinan las prestaciones de cada una de las partes, es decir son ciertas, de tal manera que cada una de los sujetos intervinientes pueden apreciar inmediatamente el beneficio o pérdida que les causa la relación jurídica entablada
- d) Atípico o Innominado: por carecer de una regulación específica que determine su contenido y condiciones, aunque en la práctica gozan de una "tipicidad social".
- e) De tracto sucesivo: ya que las prestaciones no se agotan simultáneamente, sino que sus efectos se extienden durante la vigencia del contrato.
- f) No formal: debido a que su objetivo es acelerar el comercio, deja un lado las formalidades legales.
- g) De empresa o por adhesión: debido a la inmensa demanda del uso de las tarjetas de crédito, los entes emisores crean especies de formularios que contienen el contrato del cual emana el uso de la tarjeta, estipulándose en ellos las condiciones generales a las cuales los clientes deben adherirse y no pueden modificar.

En el sistema de tarjetas de crédito interactúan por lo menos tres sujetos: a) la empresa emisora de la tarjeta, b) el usuario de la misma o tarjetahabiente y c) el negocio afiliado. La relación entre estos sujetos, se produce en forma separada siendo el vértice la empresa emisora de la tarjeta. Así, existe por un lado la relación jurídica entre el emisor y el usuario que surge de un contrato de apertura de crédito de adhesión, por otro lado está la relación establecida entre la empresa emisora y el comercial adherido a través de un contrato de afiliación. También existe una relación

jurídica entre el establecimiento comercial afiliado y el tarjetahabiente, el cual puede ser de diversa índole, dependiendo del tipo de transacción efectuada.

Para la fácil comprensión del análisis de los principales contratos que constituyen el sistema de tarjetas de crédito, utilizaremos la misma denominación empleada por Barutel Manaut, en su obra “Las tarjetas de pago y crédito”, quien toma como base el objeto principal o prestación de dichos contratos.

Así tenemos, que en el contrato celebrado entre el emisor y el titular de la tarjeta de crédito, el objeto principal es la emisión de la misma, por ello lo denominaremos “contrato de emisión de la tarjeta”. En este sentido, se refleja la idea del nacimiento del circuito operacional.

El contrato celebrado entre el titular de la tarjeta y el establecimiento aceptante puede ser de diversa índole, ya sea pagar por un servicio prestado, adquirir un objeto, etc., es por ello que adoptamos la denominación genérica de “contrato de cambio”, con la cual se refleja tanto la inmensa mayoría de posibles transacciones, como su objeto principal el cual es obtener bienes o servicios a cambio de “dinero plástico”.

Finalmente, el contrato entre el emisor y el establecimiento afiliado o aceptante de la tarjeta, lo denominaremos “contrato de aceptación de la tarjeta de crédito”, ya que ésta es la prestación jurídica más importante. También es comúnmente llamado Contrato de Afiliación, ya que a través de él, el establecimiento comercial se afilia o adhiere al Sistema de Tarjeta de Crédito.

A continuación analizaremos los aspectos mas generales de los contratos del sistema de tarjetas de crédito.

3.2.1. Contrato de Emisión de Tarjeta de Crédito (Apertura de Crédito en Cuenta Corriente)

La relación jurídica contractual que surge entre el ente emisor y el tarjetahabiente, se ampara en un contrato de emisión de tarjeta. En virtud de él, el emisor concede al titular la facultad de gozar de diversos servicios, principalmente financieros, la mayoría de los cuales se activan mediante un instrumento denominado tarjeta de crédito.

En El Salvador, el contrato de emisión de la tarjeta de crédito está inmerso en el contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente; es decir, que dentro de las cláusulas de este contrato, se regula también las obligaciones del acreditante y acreditado como emisor y adquirente de la tarjeta. Este contrato se encuentra regulado en el Art. 1105 Com., el cual estipula:

“que 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 hubiesen estipulado.”

En el sistema de tarjetas de crédito, el ente emisor se compromete a contraer obligaciones pertenecientes al tarjetahabiente frente al establecimiento comercial, haciendo efectivos los montos en pago de los bienes y servicios adquiridos por el tarjetahabiente. Asimismo, este último se compromete a restituir al ente emisor las sumas pagadas por éste al establecimiento comercial afiliado en virtud de las adquisiciones del tarjetahabiente en dicho establecimiento.

Los entes emisores de tarjetas de crédito han optado por utilizar el contrato de apertura de crédito en cuenta corriente ya que como indica Rodrigo Azuero “la apertura de crédito en cuenta corriente, o llamada también apertura rotatoria da derecho al acreditado de hacer reembolsos mientras esté vigente el contrato, reponiendo con ellos el saldo o sumas disponibles a su favor; así, si utiliza todo su crédito pero lo reembolsa,

y aún se encuentra vigente el contrato, puede de nuevo utilizar todo o parte de la suma puesta a su disposición por el ente emisor.”¹⁶

Nuestro Código de Comercio en su Artículo 1111, establece la posibilidad con que cuenta el acreditado de poder de volver a disponer del saldo a su favor después de haber hecho remesas o pagos al acreditante, siempre dentro del plazo de duración del contrato.

Mencionamos que es un crédito rotatorio, ya que la apertura de crédito que el emisor otorga al tarjetahabiente tiene el funcionamiento siguiente: el primero de enero de 2000 el emisor otorga al tarjetahabiente una línea de crédito de \$4,000.00 por un plazo de un año. el tarjetahabiente puede disponer, adquiriendo total o parcialmente dicho monto, el emisor deberá pagar al establecimiento comercial afiliado a su sistema los montos usados por el tarjetahabiente.

Supongamos que en mes de febrero de 2000 el tarjetahabiente utiliza \$500.00 de su línea de crédito, y en el mes de marzo le reintegra al emisor \$250.00. por lo tanto podrá de nuevo de un monto de \$3,750.00 de los \$4000.00 que constituyen el límite del crédito, los cuales podrá utilizar en el resto del año 2000 hasta que el año finalice venciendo su crédito, cuando tendrá que reembolsar a la emisora el total del saldo deudor, salvo prórroga del plazo del contrato.

3.2.1.1. Elemento Personal.

En este tipo de contrato se verifican dos elementos personales: el acreditante, que es el sujeto activo de la relación jurídica y quien otorga el crédito respectivo, y por otro lado el acreditado o tarjetahabiente en este caso, quien es el sujeto pasivo del crédito y cuya obligación principal es restituir las sumas utilizadas en las condiciones pactadas al emisor.

¹⁶ VÁSQUEZ VALIENTE, María Eugenia; “La Tarjeta de Crédito como nueva forma de crédito”; Pág. 111

3.2.1.2. *Objeto.*

El objeto del contrato de apertura de crédito en este caso es la concesión por parte del ente emisor de un crédito rotatorio a favor del tarjetahabiente, quien goza de la disponibilidad de este.

3.2.1.3. *Causa.*

El contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente celebrado entre Emisor de Tarjeta de Crédito y el Tarjetahabiente o consumidor tiene una causa Onerosa ya que tanto el acreditante o emisor como el usuario o consumidor obtienen un beneficio pecuniario, ya que los emisores por medio de las comisiones y otros cargos, obtienen un lucro y el tarjetahabiente obtiene el servicio de pagar bienes y servicios con el uso de su tarjeta sin tener que cancelar en efectivo en el momento de la adquisición.

3.2.1.4. *Momento de Perfeccionamiento y Ejecución del Contrato.*

En la apertura de crédito existen dos momentos, la de perfección del contrato y el de su ejecución.

El contrato se Perfecciona con el consentimiento de las partes en todo lo que se relaciona a las condiciones, crédito disponible, interese, plazo, etc.

Su Ejecución se realiza cuando el acreditante asume por el acreditado una obligación, que en el caso de la tarjeta de crédito consiste en cancelar al establecimiento afiliado la cantidad de la adquisición realizada por el tarjetahabiente con su tarjeta.

Por lo que podemos concluir que existen varios momentos de ejecución del contrato pues este se da cada vez que el tarjetahabiente utilice la disponibilidad de su crédito.

3.2.1.5. *Naturaleza Jurídica del Contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente.*

- a) Es un Contrato Bilateral ya que ambas partes se obligan recíprocamente, una a otorgar un crédito asumiendo obligaciones por cuenta del usuario en las condiciones pactadas y otra a proveer las cantidades pagaderas por su cuenta, así como los gastos, comisiones e intereses que resulten de su cargo;
- b) Es un Contrato Intuito 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 rehusarse a contratar si el titular no le demostraba suficiente solvencia financiera. Puede darse la revocación unilateral por parte del emisor en la forma convenida en el contrato:
- c) Es un Contrato Consensual porque se perfecciona con el consentimiento expreso de las partes, sin perjuicio de la validez de sus cláusulas;
- d) Es un Contrato Normativo ya que regula posibles relaciones jurídico-económicas entre las partes o con terceros;
- e) Es un Contrato Principal subsiste por si mismo aunque este íntimamente entrelazado con el contrato de afiliación entre el emisor y el establecimiento comercial afiliado, pues si el tarjetahabiente se presenta a un establecimiento que no ha celebrado contrato de afiliación con el ente emisor, la apertura de crédito resulta inútil en ese momento y en esa específica circunstancia, pero esto no lo vuelve accesorio;
- f) Es un Contrato de Ejecución Continuada o Tracto Sucesivo pues una vez perfeccionado el acuerdo, los derechos y obligaciones se ejecutan continuamente durante el plazo de duración del contrato;
- g) Es un Contrato Oneroso – Conmutativo ya que estipula provechos y gravámenes recíprocos y las prestaciones que se deben las partes son ciertas desde el momento que se celebra el contrato estableciéndose limite del monto crediticio

otorgado al tarjetahabiente y el emisor conoce de forma clara y cierta el beneficio o pérdida que puede causarle la celebración de este tipo de contrato;

- h) Es un Contrato de Adhesión en virtud de que las cláusulas y condiciones del contrato son impuestas por el emisor, sin permitir la intervención, discusión o modificación de las mismas por parte del tarjetahabiente–usuario–consumidor–acreditado;
- i) Es un Contrato Mercantil ya que se rige por el Código de Comercio y en el que interviene un comerciante, que es el Emisor y un no comerciante que es el tarjetahabiente, se trata entonces de un Negocio Mixto al que se le aplica el mencionado código, esto según su Art. 4.
- j) Es un Contrato Típico – Nominado pues su contenido, estipulaciones bases, derechos y obligaciones para las partes se determinan por la ley.
- k) Es un Contrato Bancario o Financiero por cuanto crea relaciones jurídicas bancarias enmarcadas dentro de la actividad de una entidad de crédito, ya sea un Banco o una Institución Financiera No Bancaria

3.2.1.6. *Efectos.*

A nuestro parecer los efectos que produce el contrato de apertura de crédito son principalmente tres a saber:

- a) La concesión de un crédito por parte de la entidad emisora, mediante la asunción de las obligaciones convenidas por el acreditado.
- b) El tarjetahabiente puede utilizar el crédito haciendo surgir así las obligaciones del acreditante hacia el establecimiento comercial afiliado.
- c) El acreditado puede disponer del crédito de la manera en que mejor le convenga, ya sea en un solo momento o mediante disposiciones sucesivas.

3.2.1.7. Extinción del Contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente.

Al analizar los contratos de apertura de crédito en cuenta corriente podemos determinar que se extingue normalmente por:

- Por que expira el plazo convenido para su duración y ninguna parte decide prorrogarlo.
- Por denuncia del contrato.
- Por mal manejo del crédito.
- Por que alguna parte se encuentre en estado de suspensión de pagos, liquidación judicial o quiebra.
- Por muerte, interdicción, inhabilitación o ausencia del acreditado.
- Por la disolución de la sociedad a cuyo favor se hubiere concedido la apertura del crédito o disolución de la sociedad emisora de la tarjeta de crédito.

3.2.2. Contrato de Aceptación de la Tarjeta de Crédito o de Afiliación.

Es celebrado entre el emisor de una tarjeta de crédito y un establecimiento comercial, en virtud del cual este ultimo se compromete a aceptar que los titulares emisores de determinada tarjeta de crédito paguen el importe de sus adquisiciones de bienes o servicios mediante la presentación de la tarjeta y la firma de una nota de cargo o comprobante de venta que serán cancelados por el emisor al establecimiento comercial a su presentación.

Es decir, que quienes conforman y celebran este contrato son la entidad emisora y el establecimiento comercial propiedad de una persona natural o jurídica sea comerciante o no; y el propósito que persigue es dar eficacia practica al crédito concedido al tarjetahabiente mediante la aceptación por el establecimiento comercial

afiliado como pago de los bienes y servicios adquiridos, la presentación de la tarjeta de crédito y la suscripción de un comprobante de venta que sustituye al dinero en efectivo.

Este comprobante de venta se convierte en la prueba de utilización del sistema, ya que se establece la existencia de una adquisición por medio de la tarjeta de crédito en el establecimiento comercial afiliado que la ha aceptado como medio de pago y el emisor paga a dicho establecimiento la suma presentada en el comprobante, que además sirve a la emisora para establecer los saldos a cargo del tarjetahabiente que se le reflejaran en su correspondiente estado de cuenta mensual.

3.2.2.1. Elemento Personal

Los elementos personales de este contrato son la entidad emisora de la tarjeta de crédito y el afiliado que puede ser una persona natural o jurídica, que tenga la calidad de comerciante o no.

La mayoría de afiliados son empresas mercantiles propiedad de una persona natural o jurídica, pero puede darse el caso que el afiliado sea una persona natural, no comerciante como profesionales de diversas ramas que en pago por sus servicios acepten una tarjeta de crédito.

3.2.2.2. Objeto

El objeto de este contrato se constituye por las obligaciones que adquieren las partes, así la primordial del establecimiento afiliado es aceptar como medio de pago la tarjeta de crédito, previamente se haya suscrito el respectivo comprobante y se haya pagado una comisión a la entidad emisora; la principal obligación que adquiere la entidad emisora es cancelar los montos adquiridos por los tarjetahabientes a la presentación de los comprobantes respectivos.

3.2.2.3. Causa

Consideramos que este contrato tiene una causa onerosa ya que ambas partes persiguen un animo de lucro. La entidad emisora por la comisión que cobra al

establecimiento comercial afiliado y el ultimo por el incremento de sus ventas en virtud de la facilidad que otorga el crédito concedido a los consumidores.

3.2.2.4. Naturaleza Jurídica del Contrato de Afiliación.

- a) Es un Contrato Bilateral por cuanto ambas partes se obligan recíprocamente, el establecimiento comercial afiliado a aceptar como medio de pago la tarjeta de crédito que presente el tarjetahabiente llenando todos los requisitos previamente pactados y a pagarle al emisor una comisión pactada, y el emisor a pagar por cuanta del tarjetahabiente, dentro de un termino también previamente pactado, los montos consumidos o usados por el tarjetahabiente.
- b) Es un Contrato Consensual pues basta el consentimiento de las partes para que se perfeccione.
- c) Es un Contrato Principal ya que subsiste por si mismo aunque este entrelazado con el contrato de apertura de crédito que se celebra entre el emisor y el tarjetahabiente, pero no tiene calidad de accesorio.
- d) Es un Contrato Oneroso – Conmutativo ya que estipula provechos y gravámenes recíprocos y las prestaciones que se deben las partes son ciertas desde que se celebra el contrato.
- e) Es un Contrato de Adhesión en virtud de que las cláusulas y condiciones del contrato son impuestas por el emisor sin permitirle discusión o modificación de las mismas, además que se trata de un contrato previamente impreso.
- f) Es un Contrato Mercantil ya que al menos una de las partes es comerciante.
- g) Es un Contrato Innominado o Atípico pues ni su contenido, ni los derechos y obligaciones de las partes están contemplados o estructurados por la legislación salvadoreña en forma especifica y determinada; y su formación esta sujeta a la autonomía de la voluntad de las partes contratantes.

3.2.3. Contrato de Cambio.

Este contrato compromete al establecimiento comercial afiliado donde el tarjetahabiente adquiera bienes o servicios, a aceptar como medio de pago la tarjeta de crédito y la suscripción de un comprobante que ampare las ventas o servicios adquiridos por el tarjetahabiente a fin de documentar los mismos.

Es de hacer hincapié en que si es cierto es el emisor el eje central que enlaza al tarjetahabiente con el establecimiento comercial afiliado, el tarjetahabiente juega un papel importantísimo ya que es de su voluntad que depende que el sistema entre en funcionamiento ya que puede tener su crédito y saber que existen muchos establecimientos comerciales afiliados pero debe querer pagar lo que adquiere con su tarjeta y firmar, así, el comprobante de ventas o prestación de servicios para que entre en funcionamiento el sistema.

En vista de la gran variedad de productos, bienes y servicios que hay en el mercado, los contratos que se pueden celebrar entre el establecimiento afiliado y el tarjetahabiente son diversos, por ejemplo:

- i. contrato de compraventa.
- ii. Contrato de arrendamiento.
- iii. Contrato de hospedaje.
- iv. Contrato de prestación de servicios. Etc.

En este tipo de contratos el pago de la obligación por parte del tarjetahabiente se realiza al contado y se prueba con la firma de un comprobante de venta, conocido en nuestro país como “VOUCHER” .

3.2.3.1. Elemento personal

Los elementos personales de este contrato son el establecimiento afiliado al sistema de la tarjeta de crédito y el tarjetahabiente, ambos pueden ser personas naturales o jurídicas.

3.2.3.2. Objeto

El objeto de este contrato es de diversa índole, dependiendo del tipo de contrato celebrado. Así, si es una compraventa el objeto sería la transferencia de bienes por un precio, mientras que si es un arrendamiento o un leasing, sería el uso y goce pacífico del bien.

3.2.3.3. Causa

Este contrato tiene una causa onerosa ya que ambas partes persiguen un animo de lucro. La causa del tarjetahabiente es obtener una prestación o un bien; mientras que la del establecimiento comercial afiliado será el precio de ese bien o servicio, el cual será cancelado con la tarjeta de crédito.

3.2.3.4. Naturaleza Jurídica del Contrato de Cambio.

La naturaleza jurídica de este contrato puede ser de diversa índole, ya que varía dependiendo del contrato celebrado entre las partes. Sin embargo, podemos enumerar algunas características que le son comunes a éstos contratos que enmarcamos dentro del nombre genérico de contrato de cambio.

- a) Es un Contrato Bilateral: por cuanto ambas partes se obligan recíprocamente, el establecimiento comercial afiliado a aceptar como medio de pago la tarjeta de crédito, y realizar la una prestación, ya sea de dar o hacer; mientras que el tarjetahabiente tiene la obligación de identificarse y utilizar la tarjeta de crédito como medio de pago del precio estipulado.
- b) Es un Contrato Consensual generalmente, cuando no se requiere de otras formalidades legales, basta el consentimiento de las partes para que su perfeccionamiento.
- c) Es un Contrato Principal ya que subsiste por si mismo aunque este entrelazado con el contrato de apertura de crédito que se celebra entre el emisor y el tarjetahabiente, pero no tiene calidad de accesorio.

- d) Es un Contrato Oneroso – Conmutativo ya que estipula provechos y gravámenes recíprocos y las prestaciones que se deben las partes son ciertas desde que se celebra el contrato.
- e) Es un Contrato Mercantil generalmente al menos una de las partes es comerciante (el establecimiento afiliado), aunque algunas veces el afiliado es un profesional.
- f) Es un Contrato Nominado o Típico comúnmente la relación que se establece entre afiliado y tarjetahabiente, está regulada por nuestras leyes, ya sea una compraventa, un arrendamiento, leasing, etc.

3.2.4. Contratos Secundarios en el Sistema de Tarjetas de Crédito.

Como se ha mencionado anteriormente, los contratos principales que constituyen y hacen posible el funcionamiento del sistema de Tarjetas de Crédito, son: el contrato de emisión (Apertura de Crédito en Cuenta Corriente); Contrato de Aceptación de la Tarjeta o de Afiliación y el contrato de Cambio. Sin embargo, dentro del Sistema de Tarjeta de Crédito, se entablan otros tipos de relaciones jurídicas a través de diversos contratos que también llegan a constituir parte de dicho sistema.

Estos contratos no siempre son parte del Sistema, su existencia no es vital para su funcionamiento, por lo que los hemos denominado “contratos secundarios”. A continuación analizaremos los más importantes y comunes:

3.2.4.1. Contrato de Franquicia de Emisión de Tarjetas de Crédito.

Las tarjetas de crédito se conocen en el público por el nombre comercial del emisor y especialmente por su marca (Visa, American Express, Tarjeta de Oro, etc.). Existen marcas que debido a su expansión internacional son registradas en todos los países del mundo. Los derechos relativos a las marcas de tarjetas están amparados por las leyes de propiedad industrial, por lo que éstos pueden transmitirse o cederse (Art. 105 L.F.P.P.I), ya sea de forma exclusiva o compartida, por un tiempo determinado, para ser utilizadas dentro de un territorio específico, y todas o sólo parte de las facultades que conlleva su propiedad.

En ocasiones el emisor y el propietario de la marca de la tarjeta no coinciden, por lo que aquél actúa bajo licencia del segundo. Generalmente, el propietario de la marca es también propietario de una organización y un proceso industrial de implantación del sistema de pago, de su marketing, publicidad, explotación, tecnología, seguridad y control, elementos que también pueden ser objeto de cesión parcial o total. De ello resulta que entre el propietario de la marca y el emisor puede establecerse dos tipos de contratos: una mera licencia de marca, o una franquicia.

En la licencia de uso de marca, - que de antemano hay que decir que es poco habitual dentro del sistema de tarjetas de crédito - , el propietario de la marca se limita a permitir el uso de su marca en una zona y por un tiempo convenido, a cambio de una contraprestación monetaria. Es decir, el propietario autoriza al licenciataria a comercializar sus tarjetas con la marca del licenciante (propietario de marca), ya sea con licencia simple o en exclusiva.

Lo habitual es que la licencia de uso de marca sea un complemento o una prestación más, en el contrato por el que el propietario de la marca concede una franquicia de emisión de sus tarjetas. Así, el control, métodos e instrucciones del concedente son parte del contrato. Estos contratos son utilizados por las marcas internacionales de tarjetas como son Visa, Master Card, American Express y Diners Club. Estas empresas establecen reglas o reglamentos a los emisores nacionales (generalmente bancos y entidades financieras no bancarias), disponiendo incluso de contratos modelo, a los que se adhieren las empresas locales. Los emisores franquiciados suelen recibir la denominación de “miembros” por su condición de pertenencia a la organización o sistema de esa tarjeta.

El contrato de franquicia es un contrato por el cual, un comerciante (franquiciante) otorga a otro (franquiciado), la licencia, para que venda productos o servicios de su titularidad, pagando un canon por este privilegio más una regalía sobre las grandes ventas. La legislación española¹⁷ establece que “la actividad comercial en régimen de franquicia es la que se lleva a efecto en virtud de un acuerdo o contrato por

¹⁷ Ley 7/1996 Art. 62, España.

el que una empresa, denominada franquiciadora, cede a otra, denominada franquiciada, el derecho a la explotación de un sistema propio de comercialización de productos o servicios.”¹⁸

En base a lo anterior, el contrato de franquicia comercial o Franchising, puede definirse como “un acuerdo comercial, a veces internacional, por el que un empresario propietario de la marca internacional de tarjetas, concedente, otorga a otro empresario, concesionario, el derecho a usar su marca, procedimientos y servicios en la emisión de sus tarjetas para un determinado territorio, a cambio de un canon y del respeto a las reglas de emisión, uso y de prestación del servicio, establecidas por el concedente.”¹⁹

Este contrato se caracteriza por ser atípico, conmutativo, bilateral, no formal, de adhesión, oneroso, de tracto sucesivo, mercantil y consensual.

Existen tres tipos de franquicia comercial, éstas son:

- a) Franquicia de procedimiento o de Fabricación: el franquiciante autoriza al franquiciatario, la fabricación y venta de productos, con las marcas de propiedad del primero y cumpliendo con los requisitos exigidos por éste y sus condiciones. Además, tendrá acceso a sus secretos comerciales, recibirá información y formación respecto a la venta, distribución y servicio del producto.
- b) Franquicia de Distribución: el franquiciante fabrica un determinado producto y lo vende a sus franquiciatarios, y éstos a su vez lo comercializan con la marca del primero, dentro de un determinada región. (Ejemplo Texaco, Shell)
- c) Franquicia de Servicios: en ella el franquiciado o franquiciatario ofrece un servicio bajo signo, nombre comercial o marca del franquiciador, rigiéndose por las instrucciones impuestas por éste. En este tipo de franquicia no se incluye la entrega de mercancías para su venta, ni materia prima, siempre y

¹⁸ BARUTEL MANUNT, Charles; op. cit., pág. 211

¹⁹ Ibidem; pág. 212

cuando que la proporcionada por el franquiciado reúna las condiciones exigidas por el franquiciante o franquiciador.

Según lo investigado, las franquicias otorgadas por las empresas transnacionales de tarjetas de crédito, son de éste último tipo. En nuestro país, empresas emisoras de tarjetas de crédito como Banco Uno, Banco Cuscatlán, Banco Agrícola, entre otros, gozan de franquicias otorgadas por las empresas internacionales de tarjetas principalmente Visa y Mastercard.

3.2.4.2. Contrato de Colaboración Relativos a la Tarjeta de Crédito.

Estos contratos son de colaboración empresarial, que se establecen con diversos propósitos, ya sea con el fin de unir o compartir esfuerzos, o para la prestación de determinados servicios parte de la operatoria del sistema de tarjetas, que bien podrían realizarse individualmente, pero que algunas empresas no lo desea o no puede hacerlo.

Los contratos de colaboración más comunes dentro del sistema de tarjetas de crédito son los siguientes:

- a) Contratos de co-emisión o emisión conjunta de una tarjeta: en ellos intervienen dos o más emisores, quienes acuerdan emitir una tarjeta de manera conjunta, utilizando la misma marca y signos distintivos. La colaboración puede o no incluir la administración y gestión de la tarjeta en forma también conjunta, y además puede combinarse con la contratación de una licencia de emisión de una marca de tarjeta, en lugar de crear una tarjeta propia para el grupo.
- b) Contrato de uso o conexión a una red o sistema de telecomunicaciones, y le contrato de interconexión de diversas redes: son acuerdos de colaboración para hacer interoperativas las tarjetas. Diversos operadores de un determinado sistema de tarjeta, convienen en la prestación del servicio, a través de una o varias redes, que permite la interoperabilidad de los sistemas para el uso de las tarjetas. Este tipo de contratos es muy común, y se puede visualizar en los Cajeros automáticos,

los cuales pueden ser activados por varias tarjetas, inclusive de diferentes empresas emisoras.

- c) Contrato para el lanzamiento de una determinada campaña de promoción de una tarjeta: a través de este contrato un grupo de emisores que comparte la misma marca de tarjeta, y costes, pone en marcha la promoción de la tarjeta entre sus respectivos clientes.
- d) Contratos para la explotación conjunta de un centro o servicio de autorizaciones para operaciones con tarjeta: el centro o servicio de autorizaciones es una empresa que se especializa en autorizar las transacciones que se realizan con las tarjetas en todos los establecimientos adheridos a su cliente (emisor de la tarjeta). Así, algunos emisores contratan a estas empresas especializadas, otros prefieren formar un conjunto con otras empresas emisoras y crear una empresa filiar que constituye en su Centro de Autorizaciones.

A nuestro juicio, estos contratos son complejos, atípicos, mercantiles y plurilaterales. Básicamente, se limitan a regular las relaciones recíprocas de las partes dentro de un entorno de uso o prestación común de servicios.

3.3 CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

3.3.1 Noción de Consumidor.

En un inicio, la noción de consumidor se centraba en las personas particulares que adquieren bienes de las grandes empresas. Posteriormente, se reconoce que son también consumidores y que por tanto requieren de protección, las personas que contratan servicios, incluyéndose así los usuarios junto con los consumidores. Luego, se consideró que la protección a los consumidores - usuarios, no solo se requería contra las grandes empresas, sino que frente a toda empresa en general y a la administración pública.

Según el autor español Alberto Bercolitz, lo que surgió 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 de 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 y al individuo particular que se encuentra generalmente indefenso, frente a las empresas y profesionales con quien se relaciona."²⁰

El mismo autor citado, distingue dos nociones de consumidores a saber:

- a) Noción Concreta: la cual se centra principalmente en las personas que adquieren bienes y servicios para un uso privado. Esta sirve para atribuir derechos a cada consumidor en concreto, que quede ejercitarlos individualmente.
- b) Noción Abstracta: ésta incluye a todos los habitantes de un país en cuanto aspiran a tener un mejor nivel de vida. Esta noción, atribuye derechos a los ciudadanos en general, en su consideración como consumidores, derechos que solo son posibles ejercitarlos en conjunto y no en interés particular por ningún consumidor individualmente.

La Ley de Protección al Consumidor, en su Art. 6 Lit. a, establece una definición de consumidor o usuario: "Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o reciba bienes o servicios de cualquier naturaleza, resultado de una transacción comercial." En dicha definición, el legislador ha incluido dos tipos de consumidor. Por un lado está el consumidor como cliente, que incluye a todos aquellos que contratan con un empresario para adquirir bienes o servicios, ya sea para atender sus necesidades privadas o bien para el marco de una actividad empresarial. Por otro lado está el consumidor final, que es la persona que adquiere bienes o servicios para su uso privado, incluyéndose dentro de ésta un uso familiar o doméstico.

²⁰ GARCÍA MEJIA, Silvia Guillermina, et al.; "La normativa internacional de protección al consumidor...." ; pág. 51

Para nuestra investigación consideramos la noción concreta de consumidor y la de consumidor final, ya que son éstas las personas que comúnmente contratan con la empresas emisoras de tarjetas de crédito. De igual forma, queremos dejar establecido que las palabras consumidor, tarjetahabiente, titular de la tarjeta y acreditado, se utilizarán como sinónimas en el transcurso de este trabajo.

3.3.2. Derechos del Consumidor dentro de la Clasificación de los Derechos Humanos.

Los derechos humanos se pueden definir como los valores fundamentales y facultades legales que poseen todas las personas por el solo hecho de su naturaleza humana, las cuales les permiten les permiten desarrollarse como seres libres y con dignidad.

Por otro lado, los derechos del consumidor son "el conjunto de principios y normas destinadas a garantizar a la población el goce y la satisfacción de sus necesidades básicas, a través del acceso justo y equitativo a los diferentes bienes y servicios necesarios para poder obtener y mejorar su calidad de vida."²¹

Al analizar ambas definiciones podemos llegar a la conclusión que los derechos del consumidor, son parte de la generalidad de los derechos humanos, ya que la persona en su calidad de consumidor, ya sea en forma individual o colectiva, requiere de ciertas garantías que le permitan obtener los elementos indispensables para desarrollar una existencia digna como ser humano.

Esta relativamente nueva especialización de los derechos humanos es de gran importancia en nuestros días, cuando el sistema neoliberal es el predominante en el mercado mundial, el cual desea la auto - regulación. Ello genera una especie de anarquía, en donde el más débil (el consumidor o usuario) resulta violentado en sus derechos.

²¹ Ibidem; pág. 8

Con fines didácticos, se han elaborado clasificaciones de los derechos humanos, una de las más usadas que se basa en el tiempo histórico en que surgieron los diversos derechos que hoy componen el conglomerado de los derechos humanos, es la que los divide en: derechos de primera generación (civiles y políticos); derechos de segunda generación (económicos, sociales y culturales) y los derechos de tercera generación (derechos de solidaridad).

Tomando en cuenta que con la protección del consumidor se busca regular los actos jurídicos relacionados al consumo de bienes y servicios, y por ende con un ámbito de aplicación a nivel económico y social, es adecuado situar los derechos del consumidor dentro de la segunda generación. Dentro de esta tipología se encuentran importantes derechos económicos, sociales y culturales, que se encaminan al goce de un nivel de vida adecuado, tales como: el derecho a una alimentación, a la salud, vivienda, educación, trabajo, etc.

3.3.3. Derechos y Obligaciones del Consumidor.

Estos derechos y obligaciones surgieron del seno de la Organización de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, en 1985, cuando dictó ciertas directrices al respecto.

Nuestra Ley de Protección al Consumidor, en su Art. 7, basándose en las Directrices de la ONUPC., establece seis literales que contienen los derechos de los consumidores; los cuales los podemos enmarcar de la siguiente manera:

1. Derecho a la Satisfacción de las necesidades básicas: esto es la libre participación en el mercado de bienes y servicios esenciales. Todas las personas tienen derecho a la satisfacción de las necesidades básicas y servicios esenciales tales como; alimentación, vivienda, salud y educación.
2. Derecho a la información: estar debidamente informado sobre los productos o servicios que se son ofrecidos en el mercado, (Art. 7, literal g LPC)

3. Derecho a la seguridad: es decir, el derecho de recibir bienes y servicios que no afecten la salud, ni el medio ambiente. (Art. 7 literal a y Art. 11 LPC)
4. Derecho a escoger: con libertad en el mercado de bienes y servicios, otorgándosele al consumidor varias opciones de las que él pueda escoger aquellos que le brinden una mayor satisfacción. Es decir es la libertad de poder elegir en el mercado quien nos ofrezca el mejor precio, calidad al menor costo y ningún comerciante podrá obligarnos a adquirir un determinado bien o servicio.
5. Derecho a ser escuchado: el poder de presentar las denuncias de violaciones a la Ley, ante las autoridades competentes, y obtener una respuesta de parte de ellas. La DPC es la institución autorizada por el estado para atender las denuncias y violaciones a la presente Ley (Art. 7 Literal c LPC). Además, implica que las opiniones e intereses de los consumidores sean tomados en cuenta por las economías nacionales.
6. Derecho a la educación: los consumidores deben recibir información educativa sobre el consumo a fin de que todos velen por sus propios intereses y fomentar la competitividad de las empresas. (Art. 5 literal d LPC).
7. Derecho a reparación: al adquirir un bien o servicio defectuoso que no satisfaga sus expectativas, el consumidor tiene el derecho de exigir y obtener una indemnización o reparación justa (Art. 22, literales a, b, c y d LPC)
8. Derecho a un medio ambiente sano: El consumidor debe de salvaguardar los recursos naturales de todo riesgo y destrucción (flora, fauna, tierra y agua); también debe denunciar a las personas e instituciones que lo realicen (Art. 9 y 25 literales e y f, respectivamente LPC)

Los derechos primordiales que deberían amparar al usuario de tarjetas de crédito dentro del sistema, son a nuestro juicio: a) el derecho a la información, ya que el servicio de tarjetas de crédito puede causar un detrimento significativo en la economía del usuario, éste debe ser informado de todas las condiciones que trae

aparejado el uso de la tarjeta; b) derecho a escoger, el usuario debe tener varias opciones dentro del mercado de tarjetas de crédito para poder escoger aquella que le ofrezca mejores beneficios; c) derecho a ser escuchado, no solo respecto a las posibles denuncias que pueda realizar el usuario, a las que debe obtener una respuesta, sino también debe ser escuchado en cuanto a cualquier sugerencia que haga respecto al sistema de tarjetas de crédito; y d) derecho a la educación, ya que muchos de los problemas que surgen del uso de la tarjeta de crédito se debe a la falta de educación de consumidor, es decir al mal manejo de la tarjeta de parte del usuario.

Como en toda relación jurídica, la existencia de derechos implica poseer obligaciones. En este sentido, las obligaciones principales de los consumidores son las siguientes:

- a) Reclamar con ética y honestidad: Cuando las condiciones de los productos sean diferentes a las ofrecidas, es un deber de los consumidores denunciar ante la Dirección General de Protección al Consumidor, el no cumplimiento de la oferta y exigir su cumplimiento de acuerdo a las leyes vigentes.
- b) La toma de conciencia: todo acto de consumo es un gasto y por lo tanto debe ser una acción racional, ya que incide directamente en el presupuesto familiar. Se debe tener conciencia crítica ante la calidad, precio y otras características del producto o servicio adquirido.
- c) Responsabilidad en cuanto a los compromisos económicos, sociales y culturales: derivados de las relaciones de consumo.
- d) Compromiso ambiental en cada acto: usando productos que no deterioren el medio ambiente, generando menores volúmenes de basura, clasificando la basura en desechos orgánicos e inorgánicos; adquiriendo productos reciclables o ecológicos; reutilizando envases, cajas, bolsas, y otros materiales; no desperdiciando el agua; racionalizar el consumo de la energía eléctrica especialmente en la época de verano, etc.

- e) Participación en grupos para la defensa del consumidor: el consumidor debe mostrar interés por participar en grupos y asociaciones para la defensa de los consumidores.

A nuestro juicio, la obligación más importante en cuanto a las tarjetas de crédito, es el deber que posee el usuario de ser responsable con los compromisos económicos derivados del contrato de emisión.

3.3.4. Protección Institucional al Consumidor en el Ámbito Nacional.

En los últimos años se aprecia una creciente preocupación por el tema de la protección de los consumidores y la promoción de sus derechos; tema que ha interesado a los gobiernos, al sector privado y a los académicos, a los medios de comunicación y a toda la sociedad civil.

Al igual que otros temas de interés, este también se ubica en la esfera ético-cultural ya que motiva intensos debates públicos, lo que provoca el surgimiento y desarrollo en la mayoría de los países de la región latinoamericana, de organización de consumidores; la creación de instituciones gubernamentales especializadas en la materia y la promulgación de leyes hasta llegar a su inclusión en sus respectivas cartas magnas.

No obstante la importancia de los logros alcanzados, en América Latina continua una situación de desprotección de los consumidores en mercados cada vez más desequilibrados ya que persisten problemas referentes a la calidad y seguridad de los bienes y servicios.

Así entonces, en nuestro país se han creado diversas instituciones gubernamentales y no gubernamentales que tienen por finalidad la protección de los consumidores. A continuación analizaremos las instituciones que tienen más presencia en este ámbito.

3.3.4.1. *Dirección General de Protección al Consumidor (DPC).*

En el año de 1992, por Decreto Legislativo # 267, se aprueba la Ley de Protección al Consumidor y se crea la DPC como una entidad responsable de su aplicación efectiva, constituyéndose en una institución gubernamental, dependiente del ministerio de economía, cuyo objetivo principal es brindar apoyo ciudadano en función de sus derechos como consumidor dentro de una economía de libre mercado.

Según el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y al Reglamento Interno del Ministerio de Economía, la DPC a partir de 1992, absorbió las funciones de la Dirección de Comercio Interno y de Estabilización de Precios.

Las actividades de la DPC son básicamente:

1. Verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) mediante realización de inspecciones y auditorias a nivel nacional.
2. Realizar sondeos de mercado para conocer el comportamiento de los productos de la canasta básica.
3. Dictar medidas tendientes a proteger el interés de los consumidores y que éstos conozcan las reales características de los bienes y servicios que les son ofrecidos.
4. Controlar el establecimiento de interes cobrado en el comercio en sus operaciones de compraventa, con el objeto de evitar abusos en los precios finales al consumidor.

La LPC concede al Ministerio de Economía la facultad de ejercer vigilancia y control para el debido cumplimiento de las disposiciones contenidas en la ley, a través de los delegados nombrados por la DPC, esta función de vigilancia y control puede realizarse de oficio o por denuncias presentadas ante la misma.

Las denuncias de violaciones a la LPC podrán hacerse de manera verbal o escrita en las oficinas de la DPC, en donde se deberá abrir un expediente individual para cada caso.

Esta apertura también puede hacerse de oficio cuando los delegados de esta Dirección comprueben infracciones a la ley luego de realizar sus inspecciones.

Con respecto a los usuarios de tarjetas de crédito, la DPC ha abierto una oficina especial para atender las denuncias contra las instituciones del sistema financiero. En dicha oficina, que trabaja conjuntamente con la SFF, se reciben solo las denuncias en contra de bancos e instituciones no bancarias, incluyendo las quejas respecto a las tarjetas de crédito.

Consideramos que la DPC cumple con su rol de proteger al consumidor hasta el grado en que ha sido facultada por la ley. Por lo que si se desea una protección más eficaz deben otorgársele las herramientas necesarias.

3.3.4.2. Centro para la Defensa del Consumidor (CDC).

Con el crecimiento del interés por la defensa de los derechos de los consumidores en el ámbito internacional, a iniciativa de un grupo de organizaciones de mujeres, cooperativas, comunidades marginales, surge en nuestro país una institución que trabaja y promueve los derechos de los consumidores.

Así se crea en 1991 el Centro para la Defensa del Consumidor (CDC), como un esfuerzo impulsado con los Acuerdos de Paz donde se optó por trabajar a favor de la protección de los derechos del consumidor en El Salvador.

El CDC es una organización privada sin fines de lucro que trabaja por la defensa y promoción de los derechos de los consumidores en El Salvador cuyo objetivo es propiciar un papel más activo de los consumidores en el conocimiento y ejercicio de sus derechos y deberes.

Desde sus inicios el CDC trabaja por incidir y realizar acciones propositivas orientadas a fortalecer el marco de protección jurídica del consumidor en el país y que estos derechos se apliquen en la realidad cotidiana de los consumidores.

Una de sus primeras acciones fue presionar al gobierno para que el estado asumiera su responsabilidad por la defensa del interés de los ciudadanos en su calidad de consumidores, tal como, desde 1983, ha sido establecido en la constitución de la república.

El desarrollo de este principio constitucional lo constituye la LPC aprobada en junio 1992 y modificada en marzo 1996; su promulgación legitima el trabajo emprendido por el CDC permitiendo aperturar espacios para el aporte y acción de la sociedad civil en dirección a una mayor concientización de los consumidores sobre el papel de las relaciones de consumo.

El CDC se constituye legalmente el 20 de Noviembre de 1992 como fundación sin fines de lucro, habiéndole sido otorgada su personería jurídica a mediados de 1995.

El CDC es miembro de la organización mundial de consumidores Consumer International a la cual ingresó en 1993. esta pertenencia le ha dado al CDC la posibilidad de acceder a mayores recursos financieros y técnicos para el fortalecimiento institucional y adicionalmente le permite asumir el trabajo institucional con experiencia y principios rectores que orientan al movimiento consumerista a escala mundial.

Los mecanismos que esa institución utiliza para ejercer la defensa de los derechos del consumidor son:

- Asesoría y asistencia jurídica a los consumidores en los casos que se les violen sus derechos.
- Información y orientación sobre como hacer efectivos sus derechos ante el estado y la empresas.
- Publicaciones periódicas para educar y orientar al consumidor.

- Crear espacios sobre opinión y debate público en temas relacionados con la protección al consumidor.
- Investigación sobre precio, calidad, pesas y medidas de los bienes y servicios de la canasta básica.

Una de las herramientas de atención a los consumidores con que cuenta el CDC es un “Sistema de Control de Asesoría y Asistencia Jurídica”, con un sistema informático que agiliza el proceso de consulta de casos en proceso y casos atendidos.

Los fondos con que opera el CDC provienen de proyectos y programas con los que trabaja la institución, los cuales son financiados por las Agencias de Cooperación Internacional.

Con respecto a las Tarjetas de Crédito, el CDC solo puede brindarle orientación a los usuarios que se sientan violentados en sus derechos, pero por ser una institución no gubernamental no tiene potestad de intervenir como lo hace la DPC. Sin embargo, el CDC realiza investigaciones que buscan el beneficio de los usuarios por medio de su educación en el consumo.

3.3.4.3. Comisión para la Defensoría del Consumidor.

El artículo 101 de la Constitución de El Salvador establece que el orden económico del país debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano. De igual manera dicta que se defenderá el interés de los consumidores.

En virtud de lo antes expuesto, el Presidente Elías Antonio Saca, el 1 de junio en su discurso inaugural se comprometió en encontrar y activar las herramientas legales e institucionales para proteger el bolsillo de los salvadoreños.

La creación de la Comisión para la Defensoría del Consumidor, es el primer paso dentro del plan presidencial. Sin embargo, se deben de dar otros pasos por ejemplo el investigar y darle solución a las denuncias que se encuentran en la

Dirección de Protección al Consumidor y en el Centro para la Defensa del Consumidor.

El presidente de la República, Elías Antonio Saca, ha dicho querer cumplir con sus promesas hechas tanto en la campaña electoral como en su discurso de juramentación sobre la atención de los derechos de los consumidores.

Como muestra de ello, el Ejecutivo ha dado paso a la reciente implementación del nuevo Sistema Nacional de Protección al Consumidor, un ente que reunirá a diversas instituciones para velar por la calidad de bienes y servicios que se prestan a la ciudadanía.

El nuevo organismo será presidido por la Dirección de Protección al Consumidor (DPC), la cual durante la nueva administración presidencial, será transformada, debido que se implantarán mecanismos de coordinación entre las diferentes instancias que regulan y vigilan la relación entre proveedores y consumidores.

Se ha tenido en cuenta también que luego de doce años de haber sido aprobada la ley de la DPC, esta ya no se aplica a las demandas actuales, por lo que se hace necesario contar con un nuevo marco jurídico que permita diseñar nuevos instrumentos para tal fin con el objetivo de que respondan al balance más justo y ponderado de los intereses de todos, como consumidores.

- *Conformación*

El nuevo Sistema estará integrado por la Superintendencia del Sistema Financiero, la DPC, Superintendencia de Electricidad y Telecomunicaciones, el Ministerio de Salud Pública, la Comisión Nacional de Alimentos , ANDA, el Viceministerio de Vivienda, el Fondo Social para la Vivienda y la Dirección General de Migración, entre otros.

El presidente de la República anunció la creación del nuevo ente durante la inauguración del Primer Foro Nacional para la Defensa del Consumidor.²²

En el mismo la actual Comisionada Presidencial para la Defensoría del Consumidor Evelyn Jacir de Lovo, afirmó que ya se comenzó a trabajar con algunas instituciones del organismo. Aclaró que el Sistema quedará legalmente establecido en la nueva ley de defensoría del consumidor, cuyo anteproyecto espera presentar en diciembre a la Asamblea Legislativa para su aprobación.

El Sistema permitirá aprovechar al máximo los recursos de la DPC y crear una política nacional de protección al consumidor y monitorear la atención y solución de denuncias.

Una de las novedades que permitirá la nueva ley de defensoría del consumidor será la creación de Tribunal Administrativo, que buscará solucionar problemas entre proveedores y consumidores, antes de llegar a los tribunales judiciales.

Siendo parte del Sistema Nacional de Protección del Consumidor, los dos entes principales en salvaguardar los derechos de los usuarios de las tarjetas de crédito (al SSF y la DPC), se traería beneficios al tarjetahabiente como usuario del sistema de tarjetas de crédito. Sin embargo, hay que velar por un verdadero cumplimiento de lo planeado, creando instituciones con atribuciones bien definidas y con instrumentos efectivos para ejecutarlas; de lo contrario, este Sistema de Protección al Consumidor, significaría una nueva frustración para los usuarios que se abocan a las instituciones sin encontrar soluciones a sus problemas.

3.3.4.4. Servicios Ofrecidos por las Instituciones de Protección al Consumidor.

En su función de proteger al consumidor tanto la DPC como el CDC ofrecen servicios orientados a satisfacer las demandas de los consumidores, así tenemos entonces que los principales y mas importantes servicios que ofrecen se resumen en el siguiente cuadro:

²² "Primer Foro Nacional para la Defensa del Consumidor", El Salvador, 24 agosto 2004.

INSTITUCIONES	SERVICIOS PRESTADOS
<p data-bbox="358 604 639 737">Dirección General de Protección al Consumidor</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="678 352 1472 485">- Educa al consumidor mediante folletos, publicaciones periodísticas, radiales y televisivas para mejorar sus hábitos de consumo. <li data-bbox="678 506 1472 590">- Orientar al consumidor sobre precios y condiciones de los productos. <li data-bbox="678 611 1472 695">- Realizar sondeos de precios y abastecimientos de productos de la canasta básica. <li data-bbox="678 716 1472 800">- Controlar que los productos estén debidamente etiquetados y con su fecha de vencimiento. <li data-bbox="678 821 1472 905">- Velar por el cumplimiento de las ofertas y promociones ofrecidas por el mercado a los consumidores. <li data-bbox="678 926 1472 1010">- Seguir las denuncias sobre bienes y servicios recibidos en condiciones diferentes a las pactadas. <li data-bbox="678 1031 1472 1073">- Divulgar la Ley de Protección al Consumidor <li data-bbox="678 1094 1472 1350">- Coordinar con el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), en Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Ministerio de Agricultura y Ganadería y otros organismos del estado, elaborar normas de calidad de productos alimenticios y supervisar la calidad de los mismos.
<p data-bbox="402 1413 594 1545">Centro para la Defensa del Consumidor</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="678 1365 1472 1449">- Asesoría y asistencia jurídica para buscar solución a problemas entre proveedores y consumidores. <li data-bbox="678 1470 1472 1512">- Capacitar a diversos sectores sobre las LPC. <li data-bbox="678 1533 1472 1575">- Campañas de orientación, educación e información <li data-bbox="678 1596 1472 1680">- Eventos públicos como foros y seminarios sobre temas de interés nacional relacionados con los consumidores. <li data-bbox="678 1701 1472 1785">- Educación de materiales educativos en versión popular y académica dirigidos a los consumidores en general. <li data-bbox="678 1806 1472 1854">- Centro de Información y Documentación para consulta de temas relacionados con el consumo.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CREDITO

SUMARIO: 4.1 Nociones Preliminares del Sistema de Tarjetas de Crédito: 4.1.1 Concepto del sistema de tarjeta de crédito; 4.1.2 Naturaleza jurídica del sistema de tarjeta de crédito; 4.1.3 Tipos de Sistema; 4.1.4 Elementos Materiales de ejecución de los contratos del sistema de tarjeta de crédito; 4.1.5 Funcionamiento del sistema de tarjetas de crédito; 4.2 Sujetos que Intervienen en el Sistema de Tarjetas de Crédito: 4.2.1 Sujetos principales; 4.2.2 Sujetos Eventuales; 4.2.3 Derechos y Obligaciones que emanan de los contratos del sistema de tarjetas de crédito para los sujetos principales; 4.3. Nociones Generales de la Tarjeta de Crédito: 4.3.1 Concepto de tarjeta de crédito; 4.3.2 Naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito; 4.3.3 Propiedad de la Tarjeta de Crédito; 4.3.4 Clasificación de la tarjeta de crédito; 4.3.5 Funciones de la tarjeta de crédito.

En este capítulo se desarrolla los puntos principales del Sistema de Tarjetas de Crédito que aborda la doctrina.

En el primer apartado se desarrollan las nociones preliminares del sistema de tarjetas de crédito, en el cual se incluye el concepto del sistema de tarjeta de crédito, su naturaleza jurídica y funcionamiento. Asimismo, se ha escrito sobre los tipos de sistema que la doctrina establece, así como de los elementos materiales que se utilizan para ejecutar los contratos.

En el segundo apartado se ha desarrollado lo referente a los sujetos que intervienen en el sistema de tarjetas de crédito. Estableciéndose que existen sujetos principales y eventuales. Asimismo, se estipulan los derechos y obligaciones principales de los sujetos del sistema.

En el último apartado se desarrolla todo lo referente a las tarjetas de crédito: su concepto, naturaleza jurídica, propiedad, clasificación y funciones.

4.1 NOCIONES PRELIMINARES DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO.

4.1.1. Concepto del Sistema de Tarjeta de Crédito.

Como se mencionó en el capítulo anterior, el sistema de tarjeta de crédito es un conjunto sistematizado de contratos cuya función básica, consiste en un servicio de administración de cuentas corrientes mercantiles.

Esta definición dada por Daniel Reynoso, puede ser desglosada en sus principales componentes en orden de un mejor entendimiento. En primer lugar, el jurisconsulto argentino, establece que es un conjunto sistematizado de contratos, estos contratos son individuales que se interrelacionan, y son principalmente tres: el contrato de emisión de la tarjeta de crédito, contrato de aceptación de la tarjeta o de afiliación y el contrato de cambio; los cuales ya fueron analizados en el apartado 2.2 del capítulo que antecede.

Los contratos que conforman el sistema de tarjetas de crédito interactúan de forma funcional, es decir que se interrelacionan de manera interdependiente. En ese sentido, cada una de las unidades que conforman el sistema (usuario, establecimiento y emisor), requieren para su propia existencia el funcionamiento de las demás. Por ejemplo, la existencia del usuario es función de la existencia del establecimiento y a la inversa, pues la existencia de uno carece de sentido si el otro no existe.

“En el sistema de tarjeta cada contrato de usuario y cada contrato de establecimiento son unidades que interactúan en forma funcional o interdependiente, pues para que tenga sentido la existencia de usuario se necesita la existencia de establecimientos, y recíprocamente.”²³

El otro componente de la definición hace alusión al objeto predominante del sistema el cual es la administración de cuentas corrientes mercantiles. En todos los contratos que componen el sistema, el objeto principal es la administración de cuentas,

²³ REYNOSO, Daniel Gerardo; “Sistema de Tarjeta de Crédito”; pág. 48.

ya sea de usuarios o de establecimientos afiliados. Estas cuentas se caracterizan por ser cuentas corrientes mercantiles.

Nuestro Código de Comercio establece en su Art. 1167, que el contrato de cuenta corriente es aquel en el que “dos personas que se entregarán valores recíprocamente, se obligan a convertir sus créditos en partidas de “debe” y “haber”, de manera que solamente resulte exigible la diferencia final procedente de la liquidación respectiva.”

Cada usuario opera y se relaciona con el sistema a través de una cuenta corriente mercantil a su nombre, que el administrador/emisor mantiene y administra. De igual forma, cada establecimiento adherido opera y se relaciona con el sistema por medio de una cuenta corriente mercantil a su nombre, que también el administrador mantiene y administra.

La relación entre administrador y usuario, a través de la cuenta corriente del usuario, es autónoma de la relación entre administrador y establecimiento, quien a su vez posee una cuenta corriente y es también independiente. Así, “usuarios y establecimientos son independientes ya que no contratan entre sí para afiliarse conjuntamente al sistema.”²⁴

Según Reynoso, cada operación que se produce en el sistema de tarjeta de crédito implica la creación de créditos y deudas que cada uno (usuario o establecimiento) remite y recibe en propiedad con el administrador o emisor, en forma independiente y funcional, a través de sus respectivas cuentas. Cada operación cursada en el sistema genera dos fases: 1) la contratación entre el establecimiento adherido y el usuario sobre el bien o servicio adquirido, la cual no ingresa al sistema; 2) el pago del precio por el bien o servicio utilizando la tarjeta como medio de pago, creando un crédito para el establecimiento y una deuda para el usuario, ambos con respecto al emisor.

²⁴ Ibidem. pág.52

“La acción de cursar la operación por el sistema comienza con la aceptación de la tarjeta y la confección del cupón por un importe igual al precio de la compra o locación. El establecimiento, mediante entrega del cupón, informa al administrador que registre su importe en la cuenta del usuario como crédito del administrador contra deuda del usuario, y en la cuenta del establecimiento como deuda del administrador contra crédito del establecimiento.”²⁵

4.1.2. Naturaleza Jurídica del Sistema de Tarjeta de Crédito.

El Sistema de Tarjeta de Crédito constituye un negocio jurídico complejo donde intervienen múltiples actores; dada dicha complejidad los doctrinarios han explicado su naturaleza aportando diversas teorías como son la de apertura de crédito, de la asignación, de asunción de deuda y la de la interrelación múltiple, entre otras.

A continuación se sintetizaremos algunas de las explicaciones dadas por los doctrinarios acerca de la naturaleza jurídica de este instrumento, analizando también las críticas hechas en contra de dichas teorías.

4.1.2.1. Teoría de la Apertura de Crédito.

Esta teoría explica la relaciones jurídicas existentes entre el ente emisor y el titular de la tarjeta de crédito. A través de la operación que realiza el banco de aperturar un crédito, se pone a disposición del cliente un crédito determinado por lapso preestablecido. Es así como el cliente o el acreditado puede hacer uso del crédito, ya sea mediante sobregiros en su cuenta corriente, descuentos de documentos, giros de letras contra el banco, obtención de créditos para cuentas bancarias de garantías y préstamos de diversa índole.

Así el tarjetahabiente puede emplear el crédito utilizando su tarjeta al realizar sus compras o adquirir la prestación de servicios en los establecimientos afiliados, ya que al realizar dicha transacción, es el banco quien paga al establecimiento comercial,

²⁵ Ibidem. Pág. 62

y posteriormente el tarjetahabiente restituye el monto que la institución bancaria realizó a su favor, mediante estados de pago de forma periódica.

Para el jurisconsulto argentino, Daniel Reynoso, la explicación del sistema como un contrato de apertura de crédito o bien como un contrato de crédito no es del todo cierta, ya que en el contrato con el usuario el objeto predominante es el solicitar una tarjeta para usarla al adquirir bienes o servicios en establecimientos que la acepten, conforme a las prestaciones ofrecidas y acompañado por una serie de reglamentos de tal uso.

Por otro lado, el objeto del contrato con el establecimiento consiste en adherir al sistema para ofrecer sus productos a usuarios de la tarjeta conforme a las prestaciones establecidas y reglamentos de tal afiliación al sistema. Así, “en el objeto de estos contratos no se encuentran los elementos de oferta y aceptación que evidencien el consentimiento de las partes en un objeto contractual de mutuo o préstamo de dinero o de apertura de línea de crédito en cuenta. Se encuentran, sí, los elementos que configuran un contrato de servicios de administración de cuenta corriente mercantil.”²⁶

4.1.2.2. Teoría de la Asignación.

Esta teoría tiene su origen en el derecho norteamericano, donde existe una forma contractual llamada “asignación”, por la cual el asignante (titular de la tarjeta) da una orden al asignado (Banco) para hacer un pago a un tercero (establecimiento afiliado).

Esta noción resulta compleja debido no se sabe en qué momento debe darse la orden, si al celebrar el contrato previo (apertura de crédito) o en el instante de hacer uso del crédito (como por ejemplo al realizar una compra). Asimismo, hay que tener en cuenta que no es el tarjetahabiente quien relaciona al banco con el establecimiento afiliado, sino más bien es la institución emisora la que establece los vínculos entre los demás sujetos de la operación.

²⁶ REYNOSO, Daniel Gerardo; “Sistema de Tarjeta de Crédito”; pág. 33

4.1.2.3. Contrato Unico.

Esta teoría explica que el sistema funciona bajo un mismo contrato. Sin embargo, el sistema no está formado por un contrato único sino por una serie sistematizada de contratos. Bien pueden agruparse en las tres partes mencionadas al describir la función operativa: los contratos que ligan a las empresas que integran la entidad central o emisora, los que ligan a los usuarios de la tarjeta con la entidad emisora, y los que ligan a los establecimientos afiliados con tal entidad. Todos estos contratos son bilaterales.

4.1.2.4 Relación Contractual Trilateral.

Los partidarios de esta doctrina explican que el sistema está conformado por un contrato entre tres partes, en el cual se relacionan entre sí. Sin embargo, ninguno de estos contratos establece una relación trilateral.

Los contratos que integran el sistema de tarjeta de crédito son, por sus prestaciones bilaterales ya que estipulan obligaciones recíprocas entre dos partes.

Las empresas administradoras y emisoras que operan el sistema se vinculan mediante contratos bilaterales. Cada uno de los usuarios se vincula individualmente con la empresa emisora, pero ninguno de ellos se vincula con otro usuario. Asimismo, cada uno de los establecimiento se vincula individualmente con la empresa de tarjeta de forma bilateral, ningún establecimiento se vincula con otro establecimiento.

En el mismo sentido, los usuarios y establecimiento no se vinculan entre sí mediante contratos integrativos del sistema. La única vinculación que puede existir entre usuarios y establecimientos es la de los contratos de operaciones comerciales que individualmente puedan realizar.

En la estructura contractual del sistema encontraremos contratos de afiliación de usuarios con la empresa de tarjeta, contratos de afiliación de establecimientos con la empresa, pero no existen contratos de afiliación entre usuarios y establecimientos

para afiliarse conjuntamente al sistema. Por tanto, no es posible encontrar una relación contractual trilateral.

4.1.2.5. Teoría de la Intermediación.

Esta teoría muy difundida establece que el sistema de tarjeta de crédito presta un servicio de intermediación. La empresa emisora intermedia doblemente entre el usuario y el establecimiento, tanto en la concreción de la operación como en el cobro y pago del precio.

La intermediación adopta dos formas que habitualmente pueden describirse como mediación y como intermediación propiamente dicha.

La mediación consiste en identificar previamente a terceras partes para que contraten entre sí, simultáneamente. El mediador mantiene un contrato de servicio con cada cliente, pero no es parte en el contrato principal buscado por sus clientes.

La intermediación propiamente dicha el intermediador no identifica previamente a ambas partes ni las presenta para que contraten. El intermediador contrata por sí con cada parte, en forma independiente y no simultánea. Cada contrato no es un servicio de mera presentación sino el contrato principal buscado por cada respectivo cliente.

En el sistema de tarjeta no se dan relaciones de mediación ni de intermediación propiamente dicha, tanto con respecto bienes o servicios, cobros y pagos.

En los contratos de usuarios y de establecimientos con la empresa de tarjeta no existen estipulaciones referidas a poner en contacto a oferentes y demandantes. Cuando la empresa contrata con un establecimiento no asume obligación ni compromiso alguno de aportarle usuarios clientes.

“Al no haber intermediación propiamente dicha tampoco existe intermediación en los cobros y pagos resultantes de las compra y prestaciones de servicios, por haber sido tales operaciones contratadas directamente entre usuarios y establecimientos. Lo que la empresa contrata con unos y otros es la afiliación al sistema, que son contratos

autónomos e independientes que no dan lugar a transferencia alguna de mercaderías o servicios entre establecimientos y usuarios.”²⁷

4.1.2.6 Teoría del Conjunto Sistematizado de Contratos con el Fin de Administrar Cuentas Corrientes Mercantiles.

Esta teoría establece que el sistema de tarjeta de crédito está conformado por un conjunto sistematizado de contratos individuales que se interrelaciona. Principalmente son tres los contratos: el de emisión de la tarjeta de crédito, el de aceptación de la tarjeta o de afiliación y el contrato de cambio, sin embargo se pueden dar otros tipos de contratos que constituyen el sistema complejo de tarjetas.

Los contratos que conforman el sistema de tarjetas de crédito se interrelacionan de manera interdependiente, cada una de las unidades que conforman el sistema (usuario, establecimiento y emisor), requieren para su propia existencia del funcionamiento de las demás.

Desde el punto de vista de los partidarios de esta teoría, la administración de cuentas corrientes mercantiles, es el objeto predominante del sistema. En este sentido, todos los contratos que componen el sistema, tienen como prestación principal la administración de cuentas, ya sea de usuarios o de establecimientos afiliados. Estas cuentas se caracterizan por ser cuentas corrientes mercantiles.

A nuestro entender, esta teoría es la que mejor explica la naturaleza jurídica del sistema, así como también su funcionamiento, por lo que adoptaremos en el transcurso del desarrollo de la presente investigación.

²⁷ Ibidem. pág. 42

4.1.3. Tipos de Sistemas

El sistema de tarjeta de crédito puede estructurarse en diversas formas, dando cabida a diferentes tipos que en la práctica comercial nacional e internacional se han clasificado como: abiertos, cerrados, nacionales, locales, etc.

Hay que hacer notar que las diferencias entre los diversos sistemas no son sustanciales, sino más bien meramente formales, por lo que puede sostenerse la definición de sistema de tarjetas de crédito dada al inicio de este capítulo, la cual puede aplicarse invariablemente a cualquier sistema.

A continuación analizaremos las clasificaciones más comunes de los sistemas de tarjetas de crédito.

4.1.3.1. *Sistemas Abiertos y Cerrados.*

Los abiertos son aquellos en los que la organización central es colectiva. “Sus componentes o roles básicos son ejercidos por entidades independientes, vinculadas entre sí por el subconjunto de contratos que las organiza en una función coordinada para lograr un resultado común.”²⁸ En este sentido, los roles de administrador, emisor y pagador son cumplidos por diferentes entes. El administrador generalmente es el que detenta la marca y patente del sistema, ya sea como propietario o como franquiciado.

El sistema cerrado es aquel cuya organización central es singular. Sus componentes o roles básicos son ejercidos por una sola entidad. Dicha entidad detenta la marca y la patente, ya sea como propietaria o licenciataria, administra y opera el sistema, y también lo comercializa porque cumple los roles de emisora y pagadora.

Según Daniel Reynoso, los sistemas cerrados no son totalmente cerrados, ya que los altos costos de operatividad obligan a las entidades a delegar a terceros

²⁸ Ibidem. pág. 42

funciones tanto comerciales como administrativa. Generalmente se encomienda la recaudación de cobros, promoción comercial del sistema, tanto en la afiliación de usuarios y establecimientos, y la atención al cliente.

4.1.3.2. Sistemas Bancarios y No Bancarios.

En el sistema bancario las funciones son ejercidas por los bancos. Generalmente, los sistemas bancarios son abiertos a la vez; los bancos solo cumplen los roles de emisor y pagador, mientras que el rol de administrador lo cumple una entidad no bancaria o comercial.

Esta entidad administradora es quien detenta la marca, administra el sistema y provee a los bancos el procesamiento de datos, información sobre las cuentas de los clientes y servicios afines necesarios para la relación comercial que los bancos mantienen con usuarios y establecimientos. Los bancos comercializan el sistema, afiliando usuarios y establecimientos comerciales, y emitiendo tarjetas. Por lo general, los bancos son a la vez, emisores y pagadores, aunque existen bancos que son solo pagadores.

En nuestro país, encontramos ejemplos de la operatividad antes descrita. Así, las tarjetas de crédito con el distintivo del Banco Cuscatlán, siguen esta forma de operación. El Banco ha creado una institución que se especializa en Tarjetas de Crédito: Tarjetas de Oro, S.A. de C.V., dicha empresa se encarga de administrar el sistema de tarjetas, cumpliendo el papel de ente emisor, por lo que asume los derechos y obligaciones como tal ante el usuario y los establecimientos adheridos. Por otro lado, el Banco se limita a comercializar la tarjeta, cooperando con ciertas actividades administrativas y financieras.

En los sistemas de tarjeta de crédito no bancario, las funciones son ejercidas por entidades comerciales no bancarias. Generalmente, estos sistemas son cerrados, la entidad que detenta la marca (como propietaria o licenciataria), administra el sistema y lo comercializa, ya que afilia usuarios y emite tarjetas, y adhiere establecimientos comerciales.

4.1.3.3. *Sistemas Internacionales, Regionales, Nacionales y Locales.*

Esta clasificación responde al ámbito geográfico de operación del sistema de tarjeta de crédito.

Los sistemas internacionales operan en diferentes países de distintos continentes y hemisferios. En general, estos sistemas funcionan como sistemas nacionales independientes que prestan servicios recíprocamente a sus respectivos clientes. Es decir, cada sistema internacional está constituido por entidades independientes que operan sus propios sistemas con sus propios clientes. Pero cada sistema nacional mantiene con los otros sistemas nacionales acuerdos de servicios recíprocos para sus respectivos clientes, en un esquema de coparticipación de beneficios.

En este sentido, un sistema internacional es un conjunto de sistemas nacionales que coordinan su actividad para recíprocamente prestar servicios a sus respectivos usuarios y establecimientos. El sistema se pone en función cuando un usuario de un sistema de determinada marca de un país realiza operaciones en establecimientos del sistema de la misma marca en otro país.

Su finalidad es dotar a la tarjeta de determinada marca de mayores posibilidades de uso, lo cual significa un mejor servicio y calidad del producto, lo que conlleva a una expansión de la comercialización de la tarjeta.

Según el tratadista argentino, Daniel Reynoso, “no existen razones legales ni comerciales que impongan la necesidad de operar con una marca exclusiva. Un sistema internacional puede estructurarse mediante el acuerdo de dos o más sistemas nacionales de distinta marca de tarjeta que intercambien servicios para sus respectivos clientes. Esto es similar al caso de la línea aérea que transporta en un tramo parcial a un pasajero que contrató el tramo total con otra línea aérea”.²⁹

²⁹ Ibidem. pág. 109

La estructura jurídica de estos sistemas puede ser muy variada, debido a la independencia legal, operativa y administrativa que poseen. Generalmente, están constituidos por una entidad dueña de la marca, que realiza la función de cobros y pagos, de la cual todos los demás componentes dependen. La relación con los sistemas nacionales participantes es de licencia de marca o de franquicias. En todo caso, los sistemas nacionales participantes administran, operan y comercializan su propio negocio en forma autónoma.

Los sistemas regionales operan en diferentes países limítrofes. Adoptan un sistema similar al de los internacionales, aunque existen casos en que un único sistema cuya organización central está ubicada en un país sirve a clientes de otros países.

Los sistemas nacionales son los que operan dentro de los límites de un país, sus tarjetas solo son aceptadas en establecimientos ubicados dentro del territorio nacional.

Los sistemas locales funcionan en provincias, estados o regiones internas de un país. Estos tipos de sistemas operan dentro de países con gran extensión territorial.

4.1.3.4. Sistemas Bipartito y Tripartito.

El Sistema Bipartito: el cual genera una relación jurídica entre dos partes: un establecimiento comercial, que es el que otorga el crédito y el tarjetahabiente, quien es el beneficiario del mismo. Por ejemplo tenemos: las otorgadas por almacenes Simán, Kismet, Schwartz, etc.

En este sistema quien concede u otorga la línea de crédito es el establecimiento comercial al tarjetahabiente quien deberá pagar los productos adquiridos o servicios prestados mediante la tarjeta de crédito en la forma que ambas partes hayan pactado.

A este tipo de tarjetas de crédito también se le llama de uso individualismo ya que confiere un derecho crediticio solo a su titular y se encuentra también limitado a

utilizarla solo en el establecimiento comercial emisor debido a que solo en el tiene validez.

El Sistema Tripartito: este genera una relación jurídica entre tres partes: una entidad emisora que financia la operación, un establecimiento comercial y el tarjetahabiente.

El funcionamiento de este sistema se desarrolla de la siguiente manera:

La entidad emisora puede ser un ente financiero o un banco el cual concede una línea de crédito rotatorio a una persona natural o jurídica para lo que celebran un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, el cual da lugar a la emisión de la tarjeta de crédito entregándole el “rectángulo plástico” que contiene determinados datos como: nombre del emisor, nombre del tarjetahabiente, fecha de vencimiento de validez de la tarjeta, entre otros.

Así mismo, el emisor celebra con diferentes establecimientos comerciales un Contrato de Afiliación mediante el cual el establecimiento acepta que el pago de los bienes y servicios que presta sea realizado por el tarjetahabiente mediante la exhibición de su tarjeta y la suscripción de un comprobante de venta.

Posteriormente el establecimiento envía los comprobantes de venta a la entidad emisora quien le paga a su presentación los montos de la ventas realizadas por dicho establecimiento. Por otra parte la entidad emisora cobrará el monto de la venta al tarjetahabiente.

4.1.4 Elementos Materiales de Ejecución de los Contratos del Sistema de Tarjeta de Crédito.

El instrumento principal para la ejecución de los contratos que constituyen el sistema, es la misma tarjeta de crédito, la cual por su importancia la analizaremos individualmente en el siguiente apartado.

A continuación analizaremos otros elementos materiales tecnológicos que cooperan para el eficaz y ágil funcionamiento del sistema de tarjetas de crédito.

4.1.4.1. El Número de Identificación Personal (NIP).

Este número es secreto y se le asigna a cada titular. Es la clave secreta utilizada para autenticar las órdenes de transferencia de fondos iniciadas por conducto de una terminal activada por el cliente.

Existen dos formas de facilitar el NIP. Algunos emisores lo entregan al titular, normalmente en un sobre cerrado; “el NIP ha sido calculado por un ordenador mediante un algoritmo; y su manifestación numérica externa, normalmente, puede ser cambiada por el titular cuando lo desee”³⁰. En otros casos, el emisor ofrece al titular la facultad de escoger el NIP, y una vez elegido debe comunicárselo al emisor para poder operar con él.

La importancia del NIP está en su función de identificación personal, que ante medios mecánicos suple al Documento Unico de Identidad y a la firma gráfica del titular.

4.1.4.2. Notas de Cargo.

En ellas consta el número de la tarjeta, el establecimiento o referencia del Cajero Automático, la fecha y la hora de la transacción, el tipo de operación y el número de autorización, en su caso. Hay tres clases de estas notas:

- Manuales: que se imprimen manualmente o mediante el uso de una impresora manual, denominada “bacaladera”, y que firma el titular cuando usa la tarjeta.

³⁰ Ibidem. pág. 289

- Mecanizadas impresas por las Terminales de Punto de Venta (dentro de los establecimientos afiliados) pero que también firma el cliente autógrafa por la identificación mediante el NIP.
- Mecanizadas impresas por los Cajeros Automáticos: en los que se sustituye la firma autógrafa por la identificación mediante el NIP.

3.1.4.3. Notas de Abono:

Es el documento de uso contrario a la nota de cargo, se utiliza cuando el aceptante debe efectuar un abono al titular, éste recibirá, anotados en cuenta, un cargo y seguidamente un abono, mediante la nota.

4.1.4.4. Boletines de Remesa:

Son los extractos que los establecimientos afiliados remiten al emisor, sobre las operaciones realizadas con tarjeta, para que se le abone en cuenta el importe que acreditan por los bienes o servicios prestados al titular. Hoy en día, esta función se realiza en muchos casos automáticamente con el uso de la terminal de punto de venta.

4.1.4.5. Extractos.

Que la entidad emisora remite periódicamente al titular, donde se relacionan todas las operaciones efectuadas con la tarjeta. Este documento tiene por finalidad la revisión del titular de todas las transacciones anotadas para verificar si corresponden a las operaciones que él autorizó.

4.1.5. Funcionamiento del Sistema de Tarjetas de Crédito.

El usuario o tarjetahabiente y el establecimiento afiliado no están vinculados contractualmente entre sí (al menos no por un contrato parte del sistema de tarjeta de crédito), pero operan en el sistema como si lo estuvieran. No existe relación trilateral, ya que la interrelación de usuarios y establecimientos se debe a la funcionalidad de sus contratos con respecto a la entidad emisora.

“Por los contratos funcionales de cuentas corrientes mercantiles se explica el tratamiento de las operaciones y el mecanismo de créditos y deudas que satisfacen los derechos y obligaciones de cobros y pagos.”³¹

Cuando el usuario opera con el establecimiento, adquiriendo un bien o servicio, crea créditos y deudas. La información de tal operación es emitida en los que tradicionalmente se denomina Voucher o cupón, consistente en fecha de la operación, importe monetario, nombre y cuenta del usuario, y nombre y cuenta del establecimiento.

Con estos datos, el emisor/administrador acredita a su favor el importe en la cuenta del usuario, lo que constituye la deuda del usuario frente al administrador. Cuando se liquida saldo deudor a cargo del usuario, el mismo entrega dinero en pago y el administrador cancela la deuda del primero. Cuando se liquida saldo acreedor a favor del usuario, el administrador lo acredita a favor del usuario y cancela la deuda del administrador.

Utilizando los mismos datos del cupón, el administrador debita a su cargo el importe en la cuenta del establecimiento. Cuando se liquida el saldo acreedor a favor del establecimiento, el administrador entrega dinero en pago y cancela su deuda con el establecimiento.³²

En ambos casos los crédito y deudas del usuario nacen y se extinguen en la cuenta del mismo con el administrador, sin que se transmitan a la cuenta del establecimiento.

Así, la relación que se establece entre los principales sujetos que participan en el funcionamiento del sistema, se puede describir gráficamente con la letra “V”, en la cual, el vértice es el administrador/emisor, y en extremo del lado derecho está el usuario, y en el otro está el establecimiento afiliado.

³¹ Ibidem. pág. 75

³² ver anexo 2



4.2 SUJETOS QUE INTERVIENEN EN EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO.

4.2.1. Sujetos Principales.

Las partes o sujetos que intervienen en el Sistema de Tarjetas de Crédito son principalmente tres: emisor, tarjetahabiente y establecimiento afiliado. Además, dada la complejidad que el uso de la tarjeta implica, podemos mencionar la existencia de sujetos eventuales.

Los sujetos principales en el Sistema de Tarjetas de Crédito son los siguientes:

4.2.1.1. Entidad Emisora.

Este es el ente que otorga el crédito a quien lo solicite y cumpla con los requisitos que el emisor exija para tal fin. En vista que el uso de la tarjeta de crédito se ampara en un contrato de apertura de crédito, al ente emisor también se le denomina “el acreditante”, por ser quien concede el crédito. El emisor puede ser un establecimiento comercial, una empresa especializada o una entidad bancaria o financiera.

4.2.1.2 Tarjetahabiente.

Es la persona natural o jurídica autorizada para utilizar la tarjeta y que se beneficia con el crédito otorgado por la entidad emisora – acreditante. También se le

denomina “titular” o “usuario” de la tarjeta. Algunas veces no coincide con la persona que ha contratado con el emisor. En estos casos los titulares o tarjetahabientes son quienes las utilizan y la figura del solicitante es diferente a la del usuario.

Las personas interesadas en la adquisición de una tarjeta de crédito firman y presentan individualmente una solicitud o propuesta de adhesión al sistema o un ente emisor, que contiene las condiciones que regularan la relación, sujeta a aceptación por parte del emisor.

Cuando la solicitud es aceptada se configura un compromiso de prestación de servicios entre el usuario y el emisor, en los términos de las condiciones propuestas, que otorga al usuario los derechos y obligaciones de la relación.

4.2.1.3. Comerciantes Afiliados.

Son los establecimientos que en virtud de un contrato de afiliación celebrado con la emisora proporcionan al tarjetahabiente la posibilidad de utilizar la tarjeta como medio de pago de los bienes o servicios adquiridos en dicho establecimiento.

4.2.2. Sujetos Eventuales.

Entre los sujetos eventuales dentro del sistema de tarjeta de crédito encontramos:

4.2.2.1. Solicitante:

Es la persona que contrata con la entidad emisora, comprometiéndose para con ella en hacerse responsable de las contraprestaciones resultantes de la emisión y uso de la tarjeta, como son el pago de la membresía, cuotas periódicas, así como el reembolso de las facturas que el titular haya abonado mediante el uso de la tarjeta de crédito, según los cupones suscritos por el usuario. Por lo general este sujeto coincide con el usuario o tarjetahabiente.

4.2.2.2. Empresa de Franquicia:

Se encuentran autorizadas a utilizar el nombre de determinadas tarjetas de crédito y a ponerlas en circulación.

4.2.2.3. Avalista:

Es la persona que garantiza la operación. Interviene únicamente cuando la empresa emisora requiere al titular (o solicitante) garantizar sus obligaciones para con ella a través de un tercero, quien podría ser un fiador.

4.2.2.4. Empresa Aseguradora:

Algunas tarjetas son aseguradas para evitar el riesgo de pago por parte del usuario frente a una eventual pérdida, extravío mal uso o robo.

3.2.2.5. Proveedores Externos:

Ofrecen prestaciones accesorias del sistema al público con la finalidad de incrementar la captación de clientes y generar nuevas fuentes de ingreso. Por ejemplo: tenemos los seguros de viajero, seguros de vida, contra incendio o robo, o servicios de llamadas telefónicas internacionales.

4.2.3. Derechos y Obligaciones que Emanan de los Contratos del Sistema de Tarjeta de Créditos para los Sujetos Principales.

Resulta útil sintetizar los derechos y obligaciones que en las dos relaciones jurídicas propias de las tarjetas asumen las partes, según las condiciones generales y cláusulas más frecuentes y habituales.

4.2.3.1 En el Contrato de Emisión de Tarjeta de Crédito (entre Emisor y Titular de la Tarjeta)

a) Derechos del titular:

- Utilizar la tarjeta como medio de pago en los establecimientos adheridos a ella.
- Obtener efectivo metálico en el cajero automático o en la oficina bancaria.
- Aplazar el pago en las condiciones pactadas.

b) Obligaciones del titular:

- Firmar la tarjeta: El titular debe firmar la tarjeta tan pronto se le entregue para su seguridad y reducción del riesgo de manipulación inadecuada.

Se plantea el uso indebido de tarjetas que al hallarse sin firmar en el momento en que fueran sustraídas o extraviadas, propiciaría que un tercero de mala fe incorporara su firma y las usara fraudulentamente.

Si la tarjeta se entrega por correo la responsabilidad es del emisor, pero si es entregada personalmente o remitida por correo pero con autorización expresa del titular, no hay duda que la responsabilidad es del titular por su negligencia, al mantener sin firma la tarjeta. Responsabilidad que se mantendría hasta que se comunique o denuncie la desaparición, extravío o robo de la misma y su utilización logre ser obstaculizada.

- Utilizar la Tarjeta correctamente y conforme al contrato: es decir que debe conservarla y custodiarla, mantener el uso personalismo por el titular, limitarse a los límites de disposición de efectivo y crédito, y seguir las instrucciones dadas por el emisor en el contrato.
- No sobrepasar el límite de disposición autorizado.
- Pagar las tarifas contractuales por la tenencia y uso de la tarjeta: El titular debe pagar el precio del servicio que le brinda el sistema, el cual debe estar estipulado en el contrato. Su importe dependerá de la clase de tarjeta, la marca de la tarjeta y/o del emisor de la misma.
- Aceptar el cargo en la cuenta pactada en el contrato, de acuerdo con las

disposiciones estipuladas y pagar su importe así como la cuota o canon periódico.

- Identificarse ante el comerciante o establecimiento adherido que así lo exija.
- Comunicar los cambios personales y especialmente los que afectan a su solvencia económica.

c) Derechos de la entidad emisora:

- Cobro de la cuota periódica.
- Reembolso de las cantidades pagadas en nombre del titular por las notas de cargo y cobro de los intereses por demora, así como los daños y perjuicios en caso de uso abusivo o fraudulento.
- Rescisión unilateral sin previo aviso.

d) Obligaciones de la entidad emisora:

- Entregar la tarjeta: Esto incluye prestar su asistencia constante para el pacífico disfrute del servicio contratado por parte del titular.

Supone también la obligación de sustituir la tarjeta en casos de caducidad, deterioro y pérdida o sustracción, sin perjuicio de la estimación de las responsabilidades que pudieran haber nacido por el uso indebido de la tarjeta por un tercero.

Esta es una obligación de cumplimiento inmediato, e imprescindible para la eficacia práctica del contrato a favor del titular.

- Entregar un ejemplar de las cláusulas contractuales: Con el objetivo que el titular conozca plenamente las condiciones del contrato. Esta se constituye en una mera garantía de protección al consumidor y usuario
- No revelar el código secreto ni datos confidenciales, sino al propio titular.

- Llevar registro y archivo de las operaciones y documentación relativos a la tarjeta:
El emisor debe llevar una contabilidad ordenada y adecuada a la actividad de su empresa que permita un seguimiento cronológico de todas sus operaciones. Esto se encuentra expresamente regulado en nuestra normativa jurídica en el Art. 435 del código de Comercio.
- Facilitar al titular un comprobante en cada operación: debe darse un comprobante inmediatamente luego de cada operación, una nota de cargo.
- Brindar al titular un extracto de sus operaciones cada cierto periodo, es decir, un comprobante que resuma las circunstancias de cada operación realizada para la debida comprobación por parte del titular, sea quincenal, mensual o trimestralmente.
- Facilitar un extracto de operaciones al titular cuando éste lo solicite.
- Atender los pagos por operaciones efectuadas por el titular: el emisor debe pagar al establecimiento el importe de los pagos efectuados con la tarjeta, cuando este le muestre los comprobantes de que el titular ha hecho efectivamente esas compras.
- Facilitar el Número de Identidad Personal (NIP): es importante debido a su función de identificación.
- Responder frente al titular por las operaciones no ejecutadas o ejecutadas erróneamente: esta responsabilidad nace del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de sus obligaciones básicas, como atender solo los pagos correspondientes a operaciones ejecutadas y autorizada por el titular.
- Facilitar los medios que permitan al titular notificar de día o de noche la pérdida, sustracción o falsificación de la tarjeta

4.2.3.2 En el Contrato de Aceptación o Adhesión (entre el Comerciante y la Entidad Emisora)

a) Derechos del establecimiento vendedor:

- Derecho a que el emisor incluya su establecimiento en las relaciones que envíe a los titulares
- Derecho al reintegro de las notas de cargo firmadas por titulares, con las deducciones o comisiones pactadas.

b) Obligaciones del establecimiento vendedor:

- Aceptar el uso de la tarjeta como medio de pago: el establecimiento comercial debe aceptar la tarjeta como instrumento de pago, siempre que aparezca como válida, su uso se efectúe por el titular y no figure en la lista de tarjetas anuladas por extravío, robo, morosidad, etc.
- Entregar el comprobante de la operación al tarjetahabiente: se debe entregar una copia de la nota de cargo de abono al titular que la suscribe. En la práctica los establecimientos comerciales facilitan dos comprobantes, el ticket de compra suyo o la factura, al que también están obligados por normas tributarias, y la nota de cargo.
- Exonerar al emisor de las reclamaciones del titular por las cosas o servicios adquiridos: el establecimiento comercial aceptante debe prestar al titular los mismos servicios y responder del mismo modo frente al titular, como si la transacción se hubiera realizado en efectivo u otra forma de pago. Se obliga a realizar la prestación y dar igual garantía sobre el bien entregado o el servicio prestado..
- Disponer de los medios para realizar las operaciones.

- Verificar el uso correcto de la tarjeta, comprobando la vigencia y autenticidad de ésta, y su pertenencia al titular que la exhibe, mediante la comprobación de la firma.

c) Derechos del emisor:

- Cobrar la comisión pactada sobre el saldo de las notas de cargo que el emisor liquida al establecimiento.
- Rescindir unilateralmente el contrato.

d) Obligaciones del emisor:

- Liquidar las notas de cargo, y pagar así, con el descuento pactado, los bienes y servicios adquiridos por el titular de la tarjeta.
- Facilitar el material para las operaciones.

4.3. NOCIONES GENERALES DE LA TARJETA DE CRÉDITO.

4.3.1. Concepto de Tarjeta de Crédito.

La tarjeta es un instrumento que sirve a las relaciones jurídicas nacidas de los diversos contratos que hacen funcionar al sistema de tarjeta de crédito. De una manera aún más sencilla, la tarjeta de crédito puede describirse como el instrumento que permite a su titular portador adquirir bienes y contratar servicios sin tener que pagar inmediatamente su importe en dinero efectivo.

La Unión Europea ha establecido que la tarjeta de crédito es “una tarjeta que permite que su portador se beneficie de una línea de crédito que le permite comprar bienes y servicios hasta un límite preestablecido, derivado de un acuerdo entre el emisor y el poseedor de la tarjeta.”³³

³³ BARUTEL MANUNT, Charles; “Las tarjetas de pago y crédito”; Pág. 262

Para Alfredo Montoya, la tarjeta de crédito es “uno de los documentos identificativos o legitimatorios de más amplia difusión a los indicados efectos, se caracteriza por su finalidad de facilitar a su titular la obtención de bienes (entre los que puede figurar el dinero en efectivo) o servicios sin necesidad de proceder de inmediato al pago correspondiente a la prestación recibida.”³⁴

Finalmente, para el tratadista español Charles Barutel, la tarjeta de crédito es un “documento mercantil de ejecución de un contrato de prestación de servicios diversos, y especialmente de pago y/o crédito, con diversidad de funciones jurídicas y mecánicas, emitido por el prestador de dichos servicios (emisor), a favor del beneficiario de los mismos (titular), al que identifica y acredita, frente al propio emisor y/o una generalidad indeterminada de terceros, distribuidores de bienes y prestadores de servicios (aceptantes), que tienen convenido con el emisor, directamente, o con el adquirente y/u otros intervinientes del sistema la presentación de la tarjeta como medio de cerciorarse de la existencia de dicho contrato y la legitimación del titular para disfrutar de los derechos y atender las obligaciones que de él dimanar.”³⁵

De esta definición podemos sintetizar que la tarjeta de crédito es un documento mercantil de legitimación, activador del sistema de tarjetas, la cual fue otorgada por el emisor para la identificación de su titular, quien al exhibirlo se legitima en sus relaciones con el mismo emisor y con terceros que aceptan la tarjeta como medio de pago, haciéndolo acreedor de derechos y obligaciones previamente pactadas entre las partes intervinientes en contratos diferentes.

La tarjeta de crédito reviste de las siguientes características:

- a) Es un documento privado: solo el hecho de ser un objeto físico en el que consta por escrito una expresión del pensamiento humano lo hacen ser un documento. Por otro lado, este instrumento no puede estar contenido en la

³⁴ Ibidem. Pág. 263

³⁵ Ibidem. Pág. 264

definición que da el Art. 1570 Inc. 1° Cc³⁶, sobre los instrumentos públicos o auténticos, por lo que es privado.

- b) Es un documento mercantil: ya que al menos una de las partes afectadas es comerciante: el emisor, pues la actividad de emitir tarjetas la realiza en masa, constituyendo ésta en su giro. Por lo que, cumpliendo con Art. 4 Com., “Los actos que sean mercantiles para una de las partes, lo serán para todas las personas que intervengan en ellos”, la tarjeta goza de la características de mercantilidad.
- c) Es un documento dispositivo: ya que es necesaria para el ejercicio de determinados derechos que no nacieron de ella ni con ella. Sin embargo, no hay que equivocarse al pensar que los contratos que contienen los derechos y obligaciones para las partes dependen de la tarjeta para su existencia, contrario sensu, la tarjeta no goza de autonomía jurídica con respecto del contrato de donde nace la relación jurídica. La tarjeta carece de validez y eficacia hasta que ha nacido la relación jurídica* contractual.

4.3.2. Naturaleza Jurídica de la Tarjeta de Crédito.

En el derecho comparado se han dado diversas explicaciones sobre la naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito. En Dinamarca, la Ley 284 de 1984, sobre tarjetas de pago, estableció que la tarjeta es un documento limitado a la acreditación y activación de los pagos y sistemas previstos en el contrato.

A partir de la ley francesa sobre seguridad de los cheques y las tarjetas de pago, de 1991, se comenzó a considerar en este país europeo a la tarjeta como títulos bancarios. Otros la consideran como un título-valor limitado, ya que este carece de transmisibilidad, lo cual para los defensores de esta opinión, es una característica no esencial de los títulos-valores.

³⁶ Art. 1570 Inc. 1° Cc. “Instrumento público o auténtico es el autorizado con las solemnidades legales y por el competente funcionario”

La doctrina italiana se encuentra dividida al respecto, algunos sostienen que la tarjeta es un título-valor, siguiendo la idea de que la circulación no es una característica esencial de aquellos. Por otro lado, están los que niegan que la tarjeta sea un título-valor, ya que ésta carece de negociabilidad, y además porque en ella falta la firma del emisor y no se determina el valor de la prestación a favor del titular. Este sector, apoya la corriente que sitúa a la tarjeta como un instrumento de legitimación “de los previstos en le Art. 2.002 CC italiano, que indica la inaplicabilidad de la normativa de los títulos-valor a los documentos de legitimación y a los impropios”.³⁷

En el Reino Unido, como en la doctrina estadounidense, la tarjeta se considera como un instrumento de pago y como un medio de identificación personal.

En Argentina, existen defensores de ambas posturas: la tarjeta como título-valor, y como título de legitimación. Los primeros, establecen que es un título valor intransferible, insuficiente e incompleto necesario para ejecutar el haz de derechos que ella mismo tácitamente simboliza. Los otros, consideran a la tarjeta como un elemento probatorio del acuerdo, de identificación y por ende constitutivo de derecho que su usuario podrá ejercer frente a todo proveedor adherido al sistema y frente al emisor.

La doctrina española también cuenta con defensores de las posturas principales: unos miran a la tarjeta como un título-valor impropio, y otro como un título de legitimación.

4.3.2.1. Teoría de Título-valor.

De las distintas consideraciones del título valor destacadas por la doctrina (legitimación al cobro por la posesión), literalidad del derecho incorporado y autonomía del derecho incorporado, que se dan con distinta intensidad en los diversos títulos valores, es nota esencial y común a todos ellos la legitimación por la posesión en el sentido de que el poseedor de buena fe o legitimado según la ley de circulación del título, está facultado para exigir la prestación y que en todo caso la posesión,

³⁷ Ibidem. Pág. 272

exhibición y rescate del título es requisito indispensable, sin perjuicio de que debe añadirse la designación en el mismo.

La tarjeta de crédito en realidad no incorpora en si mismo un derecho sino una autorización; su posesión no es necesaria para el ejercicio de sus derechos por el titular frente al banco, ya que sin ella también puede el titular exigirlos; y finalmente frente al comerciante o establecimiento, la tarjeta de crédito no otorga a su titular un derecho a exigir las prestaciones del empresario adherido. Otra cosa es que si el comerciante no hace uso de su derecho de admisión y acepta entregar la mercancía que se le pide por el cliente esta entonces obligado a aceptar como medio de pago el uso de la tarjeta. De igual manera, la tarjeta no cumple la característica de circulación o transmisibilidad que poseen los títulos-valores, ni los derechos relativos al contrato, ni la misma tarjeta se transmiten de un titular a otro. La tarjeta es un instrumento del pagó, no es un título valor.

4.3.2.2. Título-valor Impropio.

Respondiendo a la crítica de la falta de transmisibilidad de la tarjeta, algunos juristas que se inclinan por explicar que la tarjeta como título-valor, han optado por calificarla como un título-valor impropio.

Los títulos-valores impropios son “documentos que representan o incorporan derechos de crédito, con la condición de títulos dispositivos, que no han nacido para la circulación de los derechos, aunque cumplen algunas de las funciones de los títulos-valores perfectos.”³⁸

4.3.2.3. Título de Legitimación.

La doctrina española hace una distinción entre los documentos constitutivos, dispositivos y probatorios. Los constitutivos son necesarios para la constitución o nacimiento del derecho, los segundos para el ejercicio del derecho, y los últimos sólo prueban la existencia del derecho a que hacen referencia , pero éste nace con

³⁸ Ibidem. Pág. 282

independencia del documento, puede ser ejercitado perfectamente sin él, e incluso, a veces, puede probarse por otros medios.

Esta teoría establece que la tarjeta es un documento dispositivo o título de legitimación, ya que sirve para que legitimar a su detentador como titular para el ejercicio del derecho a que se le acepte la tarjeta como medio de pago.

A pesar que el derecho que acredita la tarjeta bien puede ser demostrado por otro medio, como en el caso de los documentos probatorios (el contrato), en el sistema de tarjeta de crédito, el ejercicio legítimo está supeditado a la posesión legítima de la misma y a su validez. El titular, tenedor de la tarjeta, no se legitima sólo por la posesión de la tarjeta, debe poseerla legítimamente y ser su titular nominativamente especificado en la misma.

La tarjeta fue concebida con la idea de facilitar las transacciones entre las partes del sistema, y no con la idea de transmitirse como un título a un tercero.

Nos inclinamos por ésta última explicación sobre la naturaleza de la tarjeta de crédito, ya que ésta realmente constituye el mecanismo para poner en marcha todo el sistema, no solo como medio funcional-tecnológico sino que también como medio de legitimación a su poseedor nominado en la misma.

4.3.3. Propiedad de la Tarjeta de Crédito.

La propiedad de la tarjeta de crédito ha sido tema de discusión entre los tratadistas, quienes no han logrado acordar a quién le pertenece este derecho sobre la tarjeta, unos opinan que la propiedad recae en el ente emisor y para otros pertenece al usuario de la misma. En un primer momento, resumiremos las opiniones favorables para el ente emisor, para luego sintetizar las que otorgan la titularidad al usuario.

Algunos juristas manifiestan que es erróneo el termino “tarjetahabiente” para denominar al usuario de la tarjeta, pues al no ser dueño carece del “haber” de la tarjeta. No obstante, el usuario es titular del servicio contratado y de la cuenta que

posee en la emisora o administradora, en la que se asientan los débitos y créditos emergentes de la utilización de la tarjeta, pero no es titular de la tarjeta.

Otros son del parecer que la expresión “titular” (de la tarjeta de crédito), comúnmente utilizada para denominar al usuario es también errónea, pues éste no es dueño de la misma. Más bien, la tarjeta es de propiedad de la entidad emisora quien la entrega al usuario en préstamo o comodato. Por tanto el usuario ni siquiera es técnicamente poseedor de la tarjeta, ya que el comodato no confiere posesión, sino que es tenedor de la misma.

En algunos contratos de emisión de tarjeta de crédito, tanto nacionales como internacionales, se establece que la tarjeta es propiedad del emisor y que el tarjetahabiente la posee en calidad de depósito.³⁹ Ciertamente, para algunos autores existe una relación de depósito respecto a la tarjeta, entre el emisor y el titular. “El titular de la tarjeta será un mero depositario del título y persona facultada para ejercitar el derecho por ser poseedor, ya que si la tarjeta no es de su propiedad, el derecho subyacente en la misma sí lo es hasta tanto siga subsistente el pacto con el emisor”.⁴⁰

Contrario sensu, para la jurista María Gete-Alonso, no existe jurídicamente hablando una propiedad sobre la tarjeta que le corresponda a la entidad emisora. Esta es titular de la denominación comercial de la tarjeta o de la marca (ya sea como propietario o como licenciataria), pero no de la tarjeta que porta el usuario materialmente; es decir que no posee la propiedad ordinaria o material sobre la tarjeta, sino más bien es propietario de un régimen especial, que se deriva de la propiedad industrial.

Por otro lado, en los contratos de emisión de tarjetas de crédito se estipula que en caso de la extinción o resolución anticipada del mismo, la entidad emisora puede reclamar la devolución de la tarjeta, en virtud de su derecho de propiedad sobre la misma.⁴¹

³⁹ Ver Anexo # 3 (Contrato de Emisión y Uso de Tarjeta de Crédito cláusula XIII)

⁴⁰ GETE-ALONSO Y CALERA, María del Carmen; “Las tarjetas de Crédito...”; Pág. 32

⁴¹ Ver. Anexo #3. (Contrato de Emisión y Uso de Tarjeta de Crédito cláusula XXI, parte final).

Sin embargo, para los opositores de la propiedad de la tarjeta por parte de la entidad emisora, lo que sucede es que la devolución no se basa en el entendido derecho de propiedad de la tarjeta, sino más bien en la concurrencia de la causa prevista. En este sentido, explica la tratadista española Gete-Alonso, si la entidad emisora reclama la devolución fundamentándose solo en su supuesto derecho de propiedad, se estaría ante una causa de resolución inválida, puesto que son nulas las cláusulas que otorguen a una de las partes la facultad de resolver discriminadamente el contrato.

Para otros tratadistas, no existe propiedad sobre la tarjeta, ya que ésta se mueve en el ámbito de las relaciones de crédito/deuda, no en el campo de los derechos reales. La entidad emisora solo ostenta frente al titular, una posición contractual acreedora en base a la cual puede exigir, el cumplimiento de las obligaciones a las que el titular se haya comprometido, y deberá cumplir como deudora, aquellas que haya asumido.

El titular está vinculado a la emisora, por medio de un contrato del que se deriva una serie de derechos y obligaciones. Uno de estos derechos se materializa con el documento de la tarjeta de crédito, la cual le permite ejercitar el contenido del contrato, la cual es representativa del crédito otorgado y es personalísima.

4.3.4. Clasificación de la Tarjeta de Crédito.

Según Charles Barutel, los criterios de clasificación de las tarjetas de crédito relevantes para el ámbito jurídico son tres: 1) la clasificación por el emisor, por la cual se dividen en las tarjetas emitidas por instituciones bancarias y por las no bancarias; 2) clasificación por los elementos personales, referente a los sujetos intervinientes en los contratos celebrados dentro del sistema de tarjeta de crédito y su posición jurídica en los mismos; 3) la clasificación por la función, la cual hace relación a la principal función ejercida por la tarjeta.⁴²

⁴² BARUTEL MANUT, Charles; "Las Tarjetas de Pago y Crédito"; Pág. 102.

Sin embargo, y debido a que el uso de las Tarjetas de Crédito constituye un negocio jurídico complejo, éstas han sido clasificadas por los autores bajo diversos criterios o categorías, las cuales analizaremos continuación poniendo un mayor énfasis en aquellas categorías que se relacionan más al sistema de tarjetas de crédito salvadoreño.

4.3.4.1 Por el emisor.

Según este criterio las tarjetas de crédito se pueden dividir en: tarjetas bancarias y las no bancarias. Las primeras son las emitidas por un banco⁴³ ya sea que se trate de una marca propia o una dada en concesión por otra empresa especializada. Las segundas son emitidas por establecimientos comerciales detallistas, un grupo de establecimientos o por empresas u organizaciones especializadas en la emisión de tarjetas de crédito, generalmente éstas son de ámbito internacional (Ej. The Diners Club, American Express). Dentro de las tarjetas no bancarias se encuentran las acreditativas y las privativas o comerciales; las primeras siguen básicamente el funcionamiento de las primeras tarjetas de crédito, con las cuales no se concedía un crédito, sino más bien solo suponían una acreditación del titular ante el establecimientos comercial para que aceptara las tarjetas como instrumento de pago en sustitución de dinero en efectivo, para que posteriormente el emisor cargara en cuenta el importe de la transacción. Las segundas son aquellas emitidas por un comerciante para el consumo exclusivo dentro de su negocio.

4.3.4.2. Por la Titularidad de la Marca de Tarjeta.

Esta clasificación se basa en que el ente emisor puede o no ser el propietario de la marca de la tarjeta de crédito. Así tenemos tres categorías, las tarjetas de marca propia, las de marca compartida y las de régimen de licencia o de sublicencia. Las primeras el emisor es el propietario de la marca que emite directamente y coloca las

⁴³ Según el Art. 2 de la Ley de Bancos de nuestro país “Banco” es la institución que actúa de manera habitual en el mercado financiero, haciendo llamamiento al público para obtener fondos a través de depósitos, la emisión y colocación de títulos-valores o cualquier otra operación pasiva, quedando obligados directamente a cubrir el principal, intereses y otros accesorios, para su colocación en el público en operaciones activas.

tarjetas entre sus clientes. En las segundas, la marca pertenece directamente al emisor pero éste la comparte con otros emisores. Por último, las terceras son aquellas cuyo emisor solo disponen de un derecho de uso sobre la marca, generalmente otorgado a través de un contrato de “franchising” con el propietario o concesionario de la marca, la cual generalmente es de ámbito internacional, como por ejemplo las tarjetas Visa, Mastercard y American Express.

4.3.4.3. Por su ámbito o extensión.

Este criterio abarca tanto el ámbito geográfico, temporal, como el de extensión del riesgo económico máximo. Ambos tipos de extensión por lo general vienen detallados en los contratos de tarjetas de crédito.

Dentro del alcance territorial o geográfico las tarjetas de crédito se distinguen entre las de ámbito local, las nacionales y las de alcance internacional, según el límite de las transacciones que puedan realizarse dentro de una zona o localidad determinada.

La extensión temporal hace referencia a la vigencia de la tarjeta de crédito, pudiendo distinguir dentro de esta subdivisión las tarjetas temporales y las de duración ilimitada.

Atendiendo el aspecto económico, es decir la extensión del riesgo económico máximo asumido por el emisor a favor del titular, las tarjetas pueden clasificarse en aquellas que no poseen un límite económico y las que sí poseen un límite. Las primeras autorizan al titular a gastar sin límite alguno, es decir que el crédito otorgado es indefinido (Ejemplo algunas tarjetas de oro). Contrario sensu, las segundas limitan a su titular a gastar una cantidad límite.

4.3.4.4. Por los Elementos Personales que Intervienen.

Este criterio hace referencia a la partes intervinientes en el sistema de tarjeta de crédito.

En primer lugar están las tarjetas bilaterales, en las cuales existe una relación entre el emisor de la tarjeta y el tarjetahabiente. Estas funcionan de igual forma que las primeras tarjetas de crédito que surgieron en el mercado, las cuales eran emitidas por establecimientos comerciales para que sus clientes las utilizaran exclusivamente dentro de sus empresas. Este tipo de tarjeta van desapareciendo, ya que hoy en día los establecimientos comerciales tienden a crear una tercera empresa que se ocupa exclusivamente del manejo de las tarjetas de crédito utilizadas dentro de sus establecimientos dándole cabida a una relación trilateral.

En las tarjetas trilaterales intervienen el emisor, el tarjetahabiente y el establecimiento afiliado. En ellas el ente emisor de la tarjeta es diverso al establecimiento donde el tarjetahabiente recibe bienes o servicios utilizando la tarjeta como medio de pago.

Hoy en día se habla de las tarjetas multilaterales, este criterio se basa en que en algunas de las relaciones establecidas por el uso de la tarjeta de crédito intervienen más de los tres sujetos principales (el emisor, el tarjetahabiente, el establecimiento afiliado). Efectivamente, en muchas ocasiones el emisor es un concesionario de la marca de la tarjeta, lo cual implica la existencia de un licitante o propietario de la marca. Asimismo, el tarjetahabiente a veces no coincide con el sujeto que suscribió el contrato para obtener la tarjeta, más bien puede ser una persona que ha sido autorizada por el titular principal, es decir que se tratan de las llamadas tarjetas principales y de las accesorias o complementarias.

4.3.4.5. Por su Aceptación.

Este criterio es similar al criterio de extensión, ya que toma en cuenta la aceptación que la tarjeta posee, sea esta en toda clase de establecimientos comerciales, o sólo en un determinado establecimiento o grupo de ellos. En este sentido tenemos las tarjetas de aceptación general las de aceptación limitadas. Las primeras poseen una aceptación universalizada, en todo tipo de comercios. Las segundas solo pueden ser utilizadas en el pago de los bienes o servicios proporcionados por el emisor de la tarjeta.

4.3.4.6 Según se hallen Normalizados o No sus Elementos y Formas de Emisión.

Las tarjetas normalizadas son las que operan bajo condiciones internacionalmente diseñadas y admitidas por los operadores del sector. Estas normas son las conocidas internacionalmente como ISO, elaboradas por la International Organisation for Standardization, desde la década de los 70's. Las principales normas se normalizaron en la década de los 80's.

Coexisten dos tipos de normas de normalización, especialmente en Francia: las ISO y las TRANSAC, de origen francés. Las primeras son más generalizadas y aceptadas en el mundo.

Las tarjetas no normalizadas no cumplen con las normas ISO, y por lo general no desean, ni requieren someterse a ellas, ya que su función no va orientada a ser aceptadas internacionalmente. Son tarjetas privativas y locales, emitidas casi siempre por establecimientos comerciales o determinados prestadores de servicios.

4.3.4.7 Por los Elementos Materiales que Incorpora.

En esta clasificación podemos distinguir las tarjetas de uso mecánico y las de uso electrónico.

Las tarjetas de uso mecánico no incorporan elementos electrónicos y suelen ser de cartón o plástico. Operan mediante reproducción manual de los datos del titular y emisor que figuran en las mismas.

Las tarjetas de uso electrónico o tarjetas electrónicas incorporan elementos electrónicos como son: una banda magnética, código de barras, microcircuitos y chips. Estas tarjetas pueden o no ser normalizadas. Todas conservan el relieve en la expresión de los datos identificativos del titular y las hay de diversos tipos:

- Tarjetas con banda magnética: llevan adherida al dorso una banda magnética, en la que están grabados los datos identificadores de la tarjeta, el NIP, el límite del

crédito, etc. La banda magnética convierte a la tarjeta en un activador del sistema. Son las que tienen un mayor uso en la actualidad.

- Tarjetas con código de barras: diseñadas para un sector concreto de emisores y aceptantes. Por lo general son privativas y no normalizadas. Incorporan unas señales impresas ilegibles (código de barras) que identifican al titular y a las funciones que puede realizar, y son descifradas por un lector óptico específico.
- Tarjetas con chip: pueden tener uno o más chips. Se pueden clasificar en tres grandes sectores: tarjetas con memoria simple, tarjetas con memoria simple y cableada y las tarjetas con microcontrolador o tarjetas inteligentes (últimamente superadas por las tarjetas super-inteligentes)

4.3.4.8 Por los Servicios Accesorios que Prestan al Titular.

Por los servicios complementarios que proporcionan al tarjetahabiente, las tarjetas se subclasifican en las que brindan beneficios individuales y las que dan beneficios colectivos.

Las tarjetas con beneficios individuales solo son del provecho del titular. En general, estas tarjetas permiten adquirir bienes y servicios sin pago en efectivo, obtener crédito y aplazar el pago. Pueden prestar al titular otros servicios más específicos que dependen de la marca o emisor de la tarjeta, como son descuentos en compras, seguros de viajes, seguro de vida para el titular, premios en función del monto gastado con la tarjeta, seguros contra robo de los bienes adquiridos con la tarjeta, seguros de accidentes, recepción gratuita de revistas, ventas por correo, etc.

Las tarjetas con beneficios colectivos extienden algunas de las prestaciones obtenidas por el titular de la tarjeta a terceros o a una determinada colectividad de personas, físicas o jurídicas. “El emisor y el titular suscriben un contrato de emisión de tarjeta, y a su vez el emisor y el titular, previa o posteriormente, suscriben un contrato

de patrocinio o mecenazgo, que regula los beneficios colectivos de la contratación y uso de la tarjeta.”⁴⁴

4.3.4.9 Por el Segmento de Clientela al que van Destinadas.

Desde esta perspectiva podemos distinguir entre las tarjetas dirigidas a particulares y las dirigidas a empresas.

Las tarjetas dirigidas a particulares son las que generalmente tienen uso personal o bien de titulares complementarios escogidos por el titular principal.

En las tarjetas de empresa, el contratante de la tarjeta es el empresario (persona jurídica o física), quien autoriza la emisión de tarjetas suplementarias a favor de las personas que designa, que son por lo general sus colaboradores y el mismo empresario individual. Los titulares de las tarjetas emitidas gozan de las mismas y el emisor tiene la garantía del empresario.

Dentro de éste mismo criterio podemos hacer un clasificar las tarjetas atendiendo al segmento de mercado al que van destinadas, utilizando las denominaciones más comunes dentro de la práctica comercial. Así, las tarjetas clásicas, son las más difundidas, se le proporcionan a la mayoría de personas, no poseen requisitos especiales para su obtención. Las tarjetas de oro, se refieren a las tarjetas reservadas a un segmento más acotado de clientes con un nivel de ingresos superior. Las tarjetas platino son aún más exclusivas, que requiere tener un ingreso abundante para hacerse acreedor de ella. Las tarjetas premier, distinguen a los ejecutivos en el caso de tarjetas de empresa.

4.3.5. Funciones de la Tarjeta de Crédito.

Las funciones de la Tarjeta de Crédito cumplen dos principales tipos funciones: unas de carácter económico – sociológicas y las de índole jurídico.

⁴⁴ Ibidem. Pág. 126

4.3.5.1 Funciones Económicas – Sociológicas.

- a) Instrumento de Desarrollo Comercial y Financiero: la tarjeta de crédito surgió del acelerado desarrollo del comercio, y se ha logrado convertir en una necesidad para su mejora. La importancia de la tarjeta de crédito para el comercio es tan vital que “puede decirse que la tarjeta ha restablecido la confianza entre el comerciante y su cliente... asimismo, la tarjeta de crédito se ha convertido en un instrumento que va más allá de la obtención de un crédito sino que hace apetitoso endeudarse”.⁴⁵
- Instrumento de Aseguramiento del Sistema de Pagos: la tarjeta además de contener los datos identificativos del titular y del emisor, posee la información necesaria para controlar y asegurar su correcta utilización. Así, si ésta es extraviada o es objeto de cualquier actuación ilícita, luego de su respectivo aviso, el número de ésta se incorpora en una lista para evitar el uso indebido de dicha tarjeta, lo cual asegura que el acreedor obtendrá lo que le es adeudado. Por otro lado, para el tarjetahabiente el uso de la tarjeta le evita cargar con él grandes cantidades de dinero.
- b) Instrumento para la Disposición de Efectivo: el desarrollo que han tenido las Tarjetas de crédito da la posibilidad para que sus usuarios realicen operaciones bancarias por medio de terminales informáticas como son los Cajeros Automáticos o Tele-Bancos, permitiéndoles que obtengan dinero en efectivo, consultas de sus cuentas bancarias, etc.
- c) Instrumento de uso internacional: la tarjeta de crédito se ha desarrollado dentro del comercio a tal grado de convertirse en un instrumento de giro y pago internacional, con la tendencia a una legislación sin fronteras.
- d) Función Operativa: el sistema de tarjeta de crédito se compone básicamente con una entidad central, el usuario de la tarjeta y el proveedor de bienes o servicios. La entidad central comercializa el sistema emitiendo tarjetas a nombre de los usuarios que las solicitan y adhiriendo establecimientos que ofrecen sus productos. Asimismo, administra el sistema que funciona cuando un usuario se presenta en un

⁴⁵ Ibid. Pág.132

establecimiento adherido, adquiere el producto; exhibe su tarjeta y el establecimiento emite un cupón; el establecimiento presenta el cupón en la entidad central y esta liquida en respectivas rendiciones de cuenta el cargo deudor del usuario y el cargo acreedor del establecimiento.

La función operativa de la tarjeta ofrece seguridad y comodidad al usuario de la misma, pues evita la necesidad de transportar sumas importantes de dinero, es fuente de recursos en casos de necesidad como accidentes, enfermedades, viajes; le permite acumular los pagos en una fecha única la cual es una ventaja organizativa y económica.

- e) **Función Simbólica:** está ligada al aspecto sociológico de las personas y se relaciona con la necesidad de diferenciarse de los demás; pues, para obtener la tarjeta se requiere disponer de un adecuado nivel de ingreso y ciertas características evaluadas crediticiamente por la administradora o emisora de la tarjeta previamente a la admisión del solicitante.
- f) **Otras funciones Especiales:** entre estas funciones podemos mencionar la capacidad de la tarjeta de ser un medio suficiente para obtener servicios complementarios, además se puede obtener descuentos .

4.3.5.2. *Funciones Jurídicas.*

- a) **Instrumento de Identificación:** la tarjeta de crédito está estructurada para identificar a su emisor así como al portador de la misma con el propósito de facilitar las transacciones financieras y de proporcionar datos para su tratamiento. Reúne los datos básicos con los que la empresa que explota un sistema de tarjeta identifica a sus clientes tenedores de tarjeta: nombre, código numérico individual y vigencia.

Es así que en la práctica la tarjeta cumple con diversas funciones de información: identifica al titular o tarjetahabiente, al emisor, contiene datos relativos a la identidad de ambos, proporciona importante información para la realización de la transacción como es el tipo y números de cuentas, límites de crédito y de efectivo disponible. Con el tiempo se le agregaron nuevos datos grabados en una banda magnética que sirve para operar cajeros automáticos. Es esta función la que

permite el uso del resto de las funciones específicas, tanto las jurídicas como las económico - sociológicas.

- b) Instrumento de Pago: es la función de mayor relieve en la actualidad, ya que facilita el consumo y la celeridad de las transacciones dentro del comercio. El uso de la tarjeta evita los desembolsos de dinero en efectivo o metálico. Dada la importancia de esta función, es que muchas veces se le denomina como tarjeta de pago.
- c) Instrumento de Crédito: la tarjeta es un medio de financiación de las adquisiciones de consumo, permitiendo la realización de transacciones al tarjetahabiente, a través de la obtención de un crédito instantáneo que reembolsará al ente emisor o acreditante en el futuro. Así, permite la obtención de bienes y servicios, sin la necesidad de desembolsar su precio en el momento de la adquisición, ni siquiera hay que contar con dicha cantidad al realizar la compra.
- d) Instrumento de Giro: las tarjetas de crédito activan el giro monetario dentro de una economía. Así cuando una persona obtiene dinero efectivo de un Cajero Automático o en las oficinas de la red, donde el tarjetahabiente posee la cuenta contra la que se va a adeudar la disposición de fondos, se está realizando un reintegro, que en lugar de efectuarse en la ventanilla del banco se efectúa ante un Cajero Automático. Por el contrario, si la tarjeta opera en una entidad diferente a la emisora, se estará generando una transferencia de electrónica de fondos de una entidad a otra, se está realizando una función de giro dinerario de una entidad a otra y de un lugar a otro. Esta función es solamente realizada por las tarjetas trilaterales o multilaterales, ya que las bilaterales sólo se utilizan como instrumento de pago en el establecimiento o entidad emisora.
- e) Instrumento de Garantía: en el momento de realizar la compra el adquirente es respaldado por el ente emisor de la tarjeta quien asume la deuda, así se cumple con esta función de garantizar al establecimiento comercial que acepta la tarjeta con respecto al pago de la cantidad correspondiente a la transacción. Sin embargo, jurídicamente hablando, el uso de la tarjeta de crédito no constituye en una garantía de pago, más bien al aceptar la tarjeta como medio de pago, el

establecimiento afiliado ase halla ante un nuevo deudor, que por virtud del contrato que tiene con el titular se convierte en el obligado principal y único ante aquél, quedando el tarjetahabiente liberado de su obligación de pago. Para el adquirente, el pago se produjo con la firma de la factura. “Sólo desde un punto de vista de valoración de riesgo puede decirse que el emisor o el adquirente ofrecen al establecimiento mejor garantía que el titular de la tarjeta, debido a su probable mayor solvencia económica.”⁴⁶

⁴⁶ Ibidem, p.148

CAPITULO V

ANÁLISIS DEL MARCO JURÍDICO – LEGAL ACTUAL

CONCERNIENTE A LOS CONTRATOS DE EMISIÓN DE TARJETAS

DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LOS CONSUMIDORES

SUMARIO: 5.1 Legislación Salvadoreña: 5.1.1 Constitución de la República; 5.1.2 Código de Comercio; 5.1.3 Ley de Procedimientos Mercantiles; 5.1.4 Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento; 5.1.5 Ley de Bancos; 5.1.6 Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero; 5.1.7 Ley Orgánica de la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles; 5.1.8 Ley de Intermediarios Financieros No Bancarios; 5.1.9 Anteproyecto de Ley de Competencia; 5.2 Legislación Extranjera: 5.2.1 Normas Internacionales; 5.2.2 Derecho Comparado; 5.3 Propuesta de Ley Reguladora del Régimen de las Tarjetas de Crédito.

Como ya es sabido, no existe un cuerpo legal que se encargue de regular el sistema de tarjetas de crédito en general y mucho menos los contratos de emisión de tarjetas de crédito. En tal sentido, luego de un sondeo general de toda la normativa salvadoreña, se presentan a continuación todos los cuerpos legales y sus diversas disposiciones que regulan de forma indirecta los contratos de emisión de tarjetas de crédito.

Concluido el estudio de las normas salvadoreñas, se pasará al plano internacional, apuntando algunas de las normativas que han sido dictadas por organismos internacionales como la ONU y la UNE. En el apartado de derecho comparado, se analizarán legislaciones de distintos países, mencionando Estados que cuentan con regulación sobre las tarjetas de crédito y también aquellos que no la poseen.

Realizado el análisis jurídico de las disposiciones que regulan la emisión de tarjetas de crédito, se estudiará la propuesta de ley Reguladora del Régimen de las Tarjetas de Crédito, que se encuentra en estudio en nuestra Asamblea Legislativa. Finalizado todo el análisis jurídico – legal, este capítulo concluye con el desglosamiento

de las cláusulas principales de los contratos de emisión de tarjetas utilizados en nuestro país, analizando cada una de ellas respecto a la normativa previamente estudiada.

5.1 LEGISLACIÓN SALVADOREÑA.

En la actualidad, nuestro país no cuenta con un cuerpo legal específico que regule las Tarjetas de Crédito; solamente existen disposiciones legales dispersas en leyes o reglamentos aislados. A continuación analizaremos el articulado legal que de forma indirecta regula el manejo y operacionalización de las tarjetas de crédito.

5.1.1. Constitución de la República.⁴⁷

Todo análisis jurídico debe iniciarse en la base de todo el ordenamiento legal de una nación, es por ello que iniciamos con el recuento de las disposiciones constitucionales aplicables de una forma más directa a las tarjetas de crédito. Es así que en el Art. 101Cn., correspondiente al Título V del “Orden Económico”, establece en su inciso primero que

“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.”

En la parte final del inciso segundo del artículo en mención se establece como una obligación del Estado la defensa del interés de los consumidores.

Tomando en cuenta que la emisión y distribución de las Tarjetas de Crédito es realizada por empresas privadas, es necesario mencionar lo regulado por el Art. 102 Cn., el cual garantiza la libertad económica, y la iniciativa privada, siempre y cuando no

⁴⁷ Publicado en D.O. N° 234, Tomo 281, del 16 de diciembre de 1983

se oponga al interés social, asegurando el beneficio para el mayor número de habitantes del país.

Lo anterior significa que si bien es cierto en nuestro país impera la economía libre, sobre la base de un amplio respeto a la propiedad privada, existen ciertas limitaciones jurídicas a ésta, con el fin de encontrar un balance entre el interés privado y el social.

El Artículo 110 Cn., prohíbe los monopolios salvo los a favor del Estado o de los Municipios, siempre y cuando el interés social así lo exija, es decir que el Estado podrá gozar de monopolios si la población en general resulta beneficiada de ellos. El Inc. 2° del mismo artículo, establece que las prácticas monopolísticas están prohibidas con el objeto de garantizar la libertad empresarial y la protección del consumidor. Relacionado a este Artículo, es necesario mencionar el Art. 246 Inc. 2° parte final Cn., en el cual se establece claramente que el interés público prevalece sobre el privado.

Ciertamente, los monopolios o prácticas monopolísticas no favorecen en nada la libre competencia, ya que una sola empresa acaparan el mercado, impidiendo que otras, con menor capacidad económica sean capaces de competir. Por otro lado, estas prácticas no benefician en absoluto al consumidor, puesto que al tener el control total del mercado, la empresa monopolizadora posee el poder total de establecer precios y condiciones sin que ello afecte su mercado.

5.1.2. Código de Comercio.⁴⁸

Como se ha hecho mención anteriormente, en nuestro país como en la mayoría, la Tarjeta de Crédito funciona bajo el sistema de un contrato de Apertura de Crédito. Esto es así, ya que dicho contrato reúne ciertas características similares al sistema de tarjetas de Crédito, otra de las razones podría ser que resulta más fácil adaptar el funcionamiento de la tarjeta a la figura del contrato de apertura de crédito ya

⁴⁸ D.L. N° 360, del 14 de junio de 1973, publicado en el D.O. N° 120, Tomo 239 del 29 de junio de 1973.

existente en la regulación mercantil, que crear una legislación específica que regule su funcionamiento.

La apertura de crédito se encuentra regulada en nuestro Código de Comercio como una de las operaciones activas de banco (Título VII Código de Comercio). Las operaciones activas o crediticias consisten esencialmente en “operaciones de diferimento de pago; en ellas, en la mayoría de los casos hay una obligación unilateral de pago a cargo de una de las partes, ya que la otra ha cumplido previamente con las prestaciones de la cual resultó la prestación crediticia.”⁴⁹

El Art. 1105 Com., nos otorga una idea general de lo que consiste el contrato de apertura de crédito; es un contrato bilateral, por el cual una de las partes, que se denomina “acreditante”, se compromete a conceder un crédito a la otra, que se denomina “acreditado”, hasta por una cantidad determinada o determinable⁵⁰; el acreditado puede utilizar del crédito prometido de una sola vez o paulatinamente (Art. 1108 Com.)

Según el Dr. Lara Velado, en su obra *Introducción al Estudio del Derecho Mercantil*, la apertura de crédito se diferencia de un simple crédito, en el sentido que en la primera figura, el acreedor no ha realizado la prestación en virtud de la cual existe la deuda a cargo del deudor, solo que se ha comprometido a realizarla, por lo que la obligación del deudor o acreditado no nace hasta el momento que se ha hecho uso total o parcial del crédito prometido. La segunda figura, el deudor ha recibido previamente la prestación de parte del acreedor, por lo que su obligación existe y es actual, únicamente que goza de un plazo para su pago.

La Apertura de Crédito implica la obligación del acreditado de liquidar su deuda a favor del acreditante. Esta liquidación puede efectuarse de cuatro diversas maneras:

1. La firma del deudor de un recibo por la cantidad que retira.

⁴⁹ LARA VELADO, Roberto; “Introducción al Estudio del Derecho Mercantil”; pág. 215

⁵⁰ Según el Art. 1107 Com., la cuantía del crédito debe ser determinada o determinable por su finalidad o de otro modo convenido, la falta de dicha determinación es imputable al acreditante.

2. El crédito de caja, que consiste en la firma de parte del deudor de títulos valores, por cada retiro que realice, regulando el plazo de tales títulos de acuerdo con las condiciones del contrato de apertura de crédito respectivo. Asimismo, se debe introducir en el contrato que detalle la modalidad descrita, con el fin de evitar que se duplique la obligación del acreditado.
3. Firma del acreditado de facturas que ampara la entrega de mercadería, esto solo se aplica cuando la apertura de crédito implica retiros de mercancías. (Art. 1110 Com.)
4. El informe del contador de la institución bancaria con el visto bueno del gerente de la misma, esto solo es posible cuando el acreditante es un banco. (Art. 1113 Com.)

En el contrato de Apertura de Crédito se distinguen dos plazos: en el primero el acreditado tiene derecho de retirar cantidades a la cuenta del crédito que se le ha abierto, al final de dicho plazo, se establece la cantidad total que ha retirado, la cual deberá cancelarla al acreditante, durante este primer plazo, el acreditado no está obligado a cancelar las cantidades retiradas pero puede hacerlo de acuerdo al Art. 1111 Com. En el segundo plazo, el acreditado debe pagar las cantidades retiradas durante el período anterior, ya sea de una sola vez o por cuotas, según se haya pactado. En caso de no haberse pactado un plazo para la restitución del dinero utilizado, dicho período será de tres meses contados a partir de la extinción del plazo para usar el crédito. (Art. 1116 Com.)

El contrato de Apertura de Crédito permite al acreditante cobrar al acreditado, a demás de las sumas que le hayan prestado, los intereses convenidos sobre las mismas durante los períodos en que el acreditado haya hecho uso de ellas. Asimismo, tiene derecho a cobrar comisiones según se haya pactado, las cuales serán sobre la totalidad del crédito abierto, sin importar si se haya utilizado el crédito o no, ya que el acreditante siempre se vio obligado a mantener ociosos los fondos necesarios para hacer frente los retiros pactados al inicio. (Art.1106 y 1109 Com.)

Las causales que extinguen el derecho de utilizar del crédito están reguladas en el Art. 1117 Com., entre ellas podemos mencionar:

- Por el vencimiento del plazo fijado para el uso del crédito, en caso de no haberse establecido término al respecto, cualquiera de las partes podrá denunciar el contrato, notificándolo a la otra judicial o notarialmente. (Art. 1118 Com.)
- Por haber dispuesto de la totalidad del importe del crédito, “salvo que la apertura sea en cuenta corriente; si el acreditado paga, en el transcurso del primer plazo, la totalidad o parte de las cantidades retiradas, no por ello aumentas sus disponibilidades”.⁴⁴
- Si el acreditante quebrare, fuere concursado o se declarare en estado de suspensión de pagos, puesto que ya no estaría en condiciones económicas para continuar suministrando crédito.

El Código de Comercio en sus Arts. 1110, 1112, 1114 y 1115, hace referencia a la posibilidad de garantizar el crédito abierto a favor del acreditado, a través de títulos valores como son el pagaré y la letra de cambio. En la práctica lo que se acostumbra es la suscripción de un pagaré, que va acompañado al Contrato de Apertura de Crédito, por lo que consideramos pertinente hacer referencia a las disposiciones correspondientes a este título valor.

Antes de adentrarnos a la regulación del pagaré estableceremos qué son los títulos valores. El Art. 623 Com., determina que son “los documentos necesarios para hacer valer del derecho literal y autónomo que en ellos se consigna”.

El pagaré es un título valor generalmente abstracto⁴⁵ que contiene un compromiso de pago asumido por quien lo emite (suscriptor), y a favor de otra persona

⁴⁴ Ibidem; pág. 216.

⁴⁵ Según el Dr. LARA VELADO en su obra “Introducción al Estudio del Derecho Mercantil”, son títulos abstractos aquellos en los cuales el acto causal no consta en un texto, por lo resulta imposible establece en base a la literalidad del título, la relación jurídica que les sirvió de causa. Pág.165

denominada beneficiaria. El pagaré no necesita aceptación ya que no se libra a cargo de un tercero, sino que del mismo suscriptor.

Este título valor se encuentra regulado en el Capítulo VII del Título II del Código de Comercio (Arts. 788 al 792 Com.). El Art. 788 Com., establece los requisitos que debe contener para poseer validez.

5.1.3. Ley de Procedimientos Mercantiles.⁴⁶

La suscripción del pagaré tiene por finalidad el garantizar la obligación contraída por el acreditado. Así, en caso de incumplimiento de parte de éste, el acreditante puede ejercer la acción correspondiente que en este caso es un Juicio Ejecutivo, ya que el Art. 49 Romano II, determina que los títulos valores traen aparejada la ejecución del documento. Sin embargo, para tener fuerza ejecutiva, el pagaré deberá reunir los requisitos establecidos en el Art. 50 N 1° y 2° LPr.Merc.

El Art. 54 LPr.Merc, establece las modificaciones que tendrá el Juicio Ejecutivo, cuando el documento base de la acción ejecutiva sea un título valor.

5.1.4. Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento.⁴⁷

Esta Ley tiene su fundamento constitucional en el Art. 101 Inc. 2° parte final Cn., en donde se establece que el Estado tiene la obligación de velar por la defensa de los consumidores, al determinar que "...Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores". En este sentido fue creada la Dirección de Protección al Consumidor, para convertirse en el ente que cumpliera con dicha responsabilidad. (Art. 4 LPC)

⁴⁶D.L. N° 360, del 14 de junio de 1973, publicado en el D.O. N° 120, Tomo 239 del 29 de junio de 1973.

⁴⁷Publicado en el D.O. N° 20 Tomo 333 del 6 de noviembre de 1996.

El objeto de la Ley de Protección al Consumidor es la de salvaguardar el interés de los consumidores, estableciendo normas que lo protejan de fraudes y abusos dentro del mercado (Art. 1 LPC).

El Art. 2 LPC, establece los sujetos que se encuentran sometidos a dicha ley: comerciantes, industriales, prestadores de servicios, empresas de participación estatal, organismos descentralizados y los organismos estatales cuando desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios públicos y privados a consumidores.

Otro artículo de gran importancia, es el Art. 7, ya que establece los derechos que gozan los consumidores frente a sus proveedores. Dentro de estos derechos los que guardan una mayor relación al tema en cuestión son:

- Ser debidamente informado de las condiciones de los productos o servicios que adquiera o reciba.
- Presentar ante las autoridades competentes las denuncias de violaciones a la presente ley.
- Exigir que se respeten los derechos plasmados en la presente Ley;
- En caso de que el producto o servicio recibido no sea de la calidad, cantidad o forma a la ofrecidas, poder elegir entre las opciones de exigir el cumplimiento de la oferta, reducción del precio, aceptar un cambio de producto o servicio diverso al ofrecido, o la devolución de lo cancelado (Art. 22 LPC.)
- Reclamar por vía judicial el resarcimiento de daños y perjuicios.

De vital importancia son los artículos referentes al cálculo de intereses. Así, el Art. 13 Inc. 3° y 4° LPC, determinan que en los contratos de créditos de cualquier tipo, sujeto a pago por cuotas, los intereses deberán ser calculados sobre los saldos pendientes a cancelar.

Especificando respecto al caso de mora, los intereses a pagar por el consumidor se calcularán y pagarán sobre la mora y no sobre el saldo total, no obstante pacto en contrario. Siendo aún más explícito en su Art. 14 LPC, prohibiendo el cobro de intereses sobre intereses devengados y no cancelados.

Siendo el contrato que da vida a la Tarjeta de Crédito uno de adhesión, es de gran importancia mencionar el Art. 16 LPC, el cual establece que “cualquiera que fuere la naturaleza del contrato, se tendrán por no escritas las cláusulas o estipulaciones contractuales que:

- a) Exoneren, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicio oculto en los bienes o servicios prestados;
- b) Impliquen renuncia de los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores o que de alguna manera limite su ejercicio.”

Además especifica sobre los contratos de adhesión que éstos deben ser redactados en términos claros, en castellano y con caracteres legibles a simple vista.

En relación a lo anterior, el Art. 21 del Reglamento, además de confirmar lo anterior, agrega que al constatar la violación de los derechos de los consumidores, la DPC, podrá ordenar el retiro de los formularios que posean tales estipulaciones.

El Art. 18-B RLPC, contiene los elementos mínimos que debe contener el Estado de Cuenta enviado al acreditado. Entre ellos podemos mencionar: a) cantidad a pagar en el período en cuestión; b) Cantidades correspondientes a intereses generados; c) Cantidad correspondiente a abones a capital; d) la tasa de interés anual del crédito; e) El período en días por el cual se aplicó la tasa; entre otras.

El Art. 18-C RLPC, estipula que cualquier cargo extra facturado en contra del consumidor, debe hacerse previa su aceptación por escrito. La falta de presentación de la correspondiente aceptación se presume como que el cargo nunca fue aceptado, salvo aceptación expresa hecha por el consumidor con posterioridad.

Respecto a los servicios o cargos adicionales, como son los seguros o participaciones en planes promocionales que expiren periódicamente, requerirán de la aprobación del consumidor para su respectiva prórroga. Cuando se trate de servicios financieros, el vencimiento de dicho servicios deberá ser notificado al usuario al menos 15 días con anterioridad al mismo. (Art. 18-D RLPC)

En vista que en la práctica, al celebrarse un contrato de apertura de crédito que respalda el uso de una tarjeta de crédito, se hace uso de la suscripción de un pagaré, es de vital importancia hacer referencia al Art. 25 LPC, que prohíbe el obligar al consumidor a firmar en blanco cualquier documento de obligación, incluyendo pagarés y letras de cambio. Guardando relación con lo anterior, el Art. 34 Inc. 2º RLPC., concede a la Dirección de Protección al Consumidor la facultad de practicar inspecciones o auditorias con el fin de verificar si han incurrido en una violación al Art. 25 Lit. a) LPC.

El Art. 30 LPC, establece que cualquier persona natural o jurídica puede interponer una denuncia verbal o por escrito ante el Ministerio de Economía, en caso de una violación a esta Ley. Siguiendo con el procedimiento establecido en el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, en sus Arts. 36 y siguientes.

5.1.5. Ley de Bancos.⁴⁸

Según el Art. 1 LBcos., su objeto es “regular la función de Intermediación Financiera y las otras operaciones realizadas por los bancos, propiciando que éstos brinden un servicio transparente, confiable y ágil, que contribuya al desarrollo del país.”

En el Capítulo I del Título III, de esta ley, se desarrolla lo referente a las operaciones que pueden realizar las entidades bancarias, entre ellas está la de “...emitir tarjetas de crédito;” (Art. 51 Lit. p).

⁴⁸Publicado en D.O. N° 697, D.L. N° 390, del veinte de abril del dos mil uno.

Otra disposición que hace referencia directa a las Tarjetas de Crédito es el Art. 56 Lit. l) LBcos., la cual hace relación a la facultad que la ley otorga a los bancos para elaborar sus propias normas internas, para lo cual tomará en cuenta la posibilidad de celebrar operaciones y prestar servicios a través de sistemas automatizados, los medios de identificación del usuario. Agregando que el formato de los contratos de adhesión empleados, deberán de contar con el aval de la Superintendencia del Sistema Financiero.

Siempre en relación a las Tarjetas de Crédito, el Art. 239 Inc. 2° L.Bcos., establece que “la Superintendencia también podrá fiscalizar las sociedades que manejen en administración los activos de un banco, tales como las sociedades operadoras de tarjetas de crédito”.

5.1.6. Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero.⁴⁹

Según el Art. 1 LOSSF, ésta es “...una institución integrada al Banco Central de Reserva de El Salvador, que contará con autonomía en lo administrativo, presupuestario y en el ejercicio de las atribuciones que le confíe la Ley”. Su finalidad primordial es la de vigilar el cumplimiento de la ley de parte de las instituciones sujetas a su control, entre éstas se encuentran los Bancos Comerciales, las Asociaciones de Ahorro y Préstamos, etc. (Art. 2 LOSSF).

Dentro de las atribuciones de la Superintendencia están las de autorizar la constitución, funcionamiento y cierre de Banco, Asociaciones de Ahorro y Préstamos, etc. y vigilar y fiscalizar a las mismas.

⁴⁹Publicado en D.O. N° 278, Tomo 209, del 10 de diciembre de 1990

5.1.7. Ley Orgánica de la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles.⁵⁰

La Superintendencia de Obligaciones Mercantiles, es otra institución estatal encargada de fiscalizar o ejercer vigilancia sobre ciertas instituciones. En vista de que algunos de los entes emisores de tarjetas de crédito no son Bancos, sino que son sociedades mercantiles, es a esta Superintendencia a quien le corresponde su fiscalización.

En este sentido, el Art. 2 LOSOM, establece que ejercerá la vigilancia por parte del Estado, sobre comerciantes nacionales como extranjeros, y sus administradores, en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones mercantiles y contables.

El Art. 3 LOSOM., establece las atribuciones conferidas a la Superintendencia.

5.1.8. Ley de Intermediarios Financieros No Bancarios.⁵¹

El objeto de la Ley es la de regular la organización, funcionamiento y las actividades de intermediación financiera que ejercen los intermediarios financieros no bancarios, con el fin de que cumplan con sus objetivos económicos y sociales, y que garanticen a sus depositantes y socios la más eficiente y confiable administración de sus recursos.(Art. 1 LIFNB). La Superintendencia del Sistema Financiero es el ente contralor de estas instituciones.

El Art. 2 LIFNB, indica los sujetos sometidos a la presente Ley, siendo de importancia para nuestra investigación las cooperativas y las sociedades de ahorro y crédito, ya que en nuestro medio poseen la facultad de emitir tarjetas de crédito, tal y como lo autorizan los Arts. 34 Lit. h), y 158 Lit. h) LIFNB. Asimismo, las federaciones de cooperativas de ahorro y crédito, tienen la facultad de administrar tarjetas de crédito de las cooperativas, previa autorización de la Superintendencia del Sistema Financiero. (Art. 151 Lit. i) LIFNB)

⁵⁰Publicado en D.O. N° 278, Tomo 209, del 10 de diciembre de 1990.

⁵¹Emitida y promulgada a los 16 días del mes de febrero del año 2000.

5.1.9. Anteproyecto de Ley de Competencia.

La principal justificación para contar con una ley de defensa de la libre competencia deriva de los principios constitucionales contenidos en los Arts. 101 y 110 Cn., referentes a que el Estado fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores, y que las prácticas anticompetitivas como el monopolio están prohibidas.

También cabe mencionar el Art. 102 Cn que garantiza la libertad económica en lo que no se oponga al interés social, fomentando y protegiendo la iniciativa privada y asegurando el beneficio del mayor número de habitantes del país.

Asimismo, frente al fenómeno de la apertura comercial que hemos venido presenciando en los últimos años, cobra mayor relevancia el que nuestro ordenamiento jurídico cuente con una ley que proteja y vele por la libre competencia del mercado.

Además, desde un punto de vista general, la realización de prácticas anticompetitivas, no permite el libre juego de los agentes económicos, imposibilitando que el consumidor, quien es el que al final debe ser el favorecido por dicha legislación, tenga las alternativas suficientes en el mercado de bienes y servicios.

El objeto de este proyecto de ley es “el de promover, proteger y garantizar la competencia, mediante la prevención, control y eliminación de practicas anticompetitivas, que manifestadas bajo cualquier forma limiten, restrinjan y falseen la competencia o impidan el acceso al mercado a cualquier agente económico, efecto de incrementa la eficiencia económica y el bienestar de los consumidores.” (Art.1 AL.C)

Manteniendo una visión futurista, concluimos que era pertinente la inclusión de la presente propuesta de ley, ya que al llegar a establecerse como Ley de la República, ésta influirá enormemente en todas las actividades económicas – empresariales del país, incluyendo la de las tarjetas de crédito.

Ciertamente, el ámbito de aplicación del proyecto de ley (Art. 2), incumbe a todos los agentes económicos, sean personas naturales, jurídicas, estatales,

municipales, etc., o cualquier otro ente que tenga participación en las actividades económicas. Como resulta evidente, las entidades emisoras de tarjetas de crédito quedan suscritas a esta normativa, por ser personas jurídicas, de naturaleza privada que se dedican a una actividad económica lucrativa.

En cuanto a las definiciones incluidas en el Art. 3 (monopolio, oligopolio, competencia, acuerdo), se encuentran en consonancia con las tendencias modernas del Derecho de la Competencia. Con la definición de estas prácticas anticompetitivas, se podrá ejercer un mejor control sobre ellas, para que no alteren el funcionamiento del mercado de libre competencia, incluyendo el sistema de tarjetas de crédito.

Asimismo, al prohibir esta ley las practicas anticompetitivas, regulará las relaciones entre los entes emisores de tarjeta de crédito, evitando que las emisoras más grandes, como son las bancarias, controlen el mercado imponiendo sus tasas de interés y demás cargos sobre las emisoras más pequeñas. También, la ley prohíbe el abuso de la posición dominante de parte de un agente económico en un mercado (tarjeta de crédito, en nuestro caso), es decir que éste imponga obstáculos para que otras empresas entren a dicho mercado, o bien provoquen la limitación en sus actividades.

5.2. LEGISLACIÓN EXTRANJERA.

5.2.1. Normas Internacionales.

5.2.1.1 *Directrices de las Naciones Unidas sobre Protección al Consumidor.*

Han pasado ya 19 años del 9 de abril de 1985, fecha en la cual la Asamblea General de Naciones Unidas adoptó mediante la Resolución 39/284 las Directrices para la Protección del Consumidor. Este cuerpo de recomendaciones no vinculantes, dirigidas principalmente a los gobiernos, pero también a los proveedores y a las asociaciones de consumidores, surgieron como resultado de un intenso trabajo de persuasión en el seno del Consejo Económico y Social (ECOSOC), trabajo en el cual

Consumers International (CI) (en ese momento conocida como IOCU) jugó un papel activo de fuerte apoyo a la existencia de ellas.

Tal como señala la resolución 39/284, las Directrices representan el “consenso de la opinión internacional sobre lo que deberían ser las buenas prácticas y leyes de protección del consumidor”. CI, en su Informe Anual correspondiente a 1985 señaló que las Directrices establecieron “un conjunto internacionalmente reconocido de objetivos mínimos que todos los consumidores del mundo esperarían que fueran aplicados” en sus respectivos países.

Las Directrices establecen, entonces, un conjunto de estándares o principios mínimos, a partir de los cuales, de ser debidamente recogidos y aplicados por los países, asegurarían a los consumidores el nivel de protección mínimo que éstos podrían esperar en su interacción con los mercados y en el establecimiento de relaciones de consumo.

La estructura de las Directrices es la siguiente:

- 1) objetivos
- 2) principios generales
- 3) directrices
 - a) seguridad física
 - b) promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores
 - c) normas para la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo
 - d) sistemas de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales
 - e) medidas que permiten a los consumidores obtener compensación
 - f) programas de educación e información
 - g) promoción de modalidades sostenibles de consumo
 - h) medidas relativas a esferas concretas: agua, alimentos y medicamentos
- 4) cooperación internacional

Dentro de los objetivos, las Directrices señalan su vocación de ayudar a que los países mantengan un adecuado nivel de protección de los consumidores, facilitar las

modalidades de producción que satisfagan las necesidades de éstos, el establecimiento de normas éticas de comercialización y el freno a las prácticas comerciales abusivas, la facilitación de creación de asociaciones de consumidores y la promoción de un consumo sostenible.

Los principios generales consagrados en esta resolución son los siguientes:

- a) Protección frente a riesgos en la salud y la seguridad física
- b) Protección de los intereses económicos de los consumidores
- c) Acceso a información adecuada
- d) Educación del consumidor
- e) Compensación efectiva de daños
- f) Libertad para constituir asociaciones de consumidores y ser oídos en los procesos de toma de decisiones
- g) Promoción de modalidades sostenibles de consumo

5.2.1.2 Estrategia en Materia de Política de los Consumidores 2002-2006

En esta Comunicación, la Comisión de las Comunidades Europeas (CCE) expone su estrategia europea en materia de política de los consumidores para los próximos cinco años (2002-2006).

- Los objetivos con los que cuenta esta estrategia son:
- Un alto nivel común de protección de los consumidores.
- La aplicación eficaz de las normas sobre protección de los consumidores.
- La participación de las organizaciones de consumidores en las políticas comunitarias.

La Comisión comunica el 7 de mayo de 2002 al Parlamento Europeo , al Consejo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones la «Estrategia en materia de política de los consumidores 2002-2006» publicada en el Diario Oficial C 137/2 de 8.6.2002.

Los tres objetivos anteriormente citados tienen por objeto contribuir a integrar las preocupaciones de los consumidores en otras políticas de la Unión Europea UE, optimizar las ventajas del mercado interior para los consumidores y preparar la ampliación.

Los consumidores no se benefician de todas las ventajas que ofrece el mercado interior. Para que así sea, deben disponer de normas más comunes y sencillas, aplicadas de forma similar en el conjunto de la UE, y debe facilitarse el acceso de los consumidores a la información y la educación y ponerse a su disposición mecanismos de recurso eficaces.

Ámbito de la estrategia:

- seguridad de los consumidores;
- cuestiones económicas y jurídicas que les afectan en el mercado;
- información y educación de los consumidores;
- la promoción de las organizaciones de consumidores y su contribución al desarrollo de la política de los consumidores.

Los objetivos de la estrategia se alcanzarán gracias a la ayuda de una serie de medidas para los próximos cinco años (2002-2006). Se prevé la realización de un programa renovable a corto plazo, que se revisará periódicamente. Para cada objetivo, la estrategia presenta las principales medidas que la Comisión pretende aplicar durante los próximos cinco años. La Comisión presentará propuestas separadas y diferentes al Consejo y al Parlamento y al Consejo.

Objetivo 1: «Un alto nivel común de protección de los consumidores»

Este objetivo significa armonizar, por el medio más apropiado (directiva marco, normas, buenas prácticas), no sólo la seguridad de los bienes y servicios, sino también los aspectos relativos al orden económico y jurídico que dan a los consumidores la confianza necesaria para realizar transacciones en el conjunto del mercado interior. En el caso de este objetivo, las acciones principales garantizarán un seguimiento de los

problemas relacionados con las prácticas comerciales tratados en el Libro Verde sobre la protección de los consumidores en la Unión Europea y harán referencia a la seguridad de los servicios.

Objetivo 2: «Aplicación eficaz de las normas sobre protección de los consumidores»

Paralelamente al aumento constante de la integración económica en el mercado interior y de las oportunidades que se ofrecen a los consumidores, éstos deberían gozar en la práctica de la misma protección en el conjunto de la UE. Las acciones prioritarias correspondientes a este objetivo son el desarrollo de un marco de cooperación administrativa entre los Estados miembros y de mecanismos de recurso de los consumidores.

Objetivo 3: «Participación de las organizaciones de consumidores en las políticas comunitarias»

Para que las políticas de protección de los consumidores sean eficaces, los propios consumidores deben poder participar en el desarrollo de las políticas que les afectan. Los consumidores y sus representantes deben disponer de la capacidad y los recursos necesarios para poder velar por sus intereses en las mismas condiciones que las demás partes implicadas.

Para lograr este objetivo, las principales acciones consisten en revisar los mecanismos de participación de las organizaciones de consumidores en la elaboración de políticas comunitarias y la elaboración de proyectos de educación y desarrollo de capacidades.

5.2.1.3 Código Marco Referencial de Defensa del Usuario y del Consumidor del Parlamento Latinoamericano.

Aprobado por la Comisión de Defensa del Usuario y del Consumidor del Parlamento Latinoamericano en Guayaquil, Ecuador, el 6 de Junio de 1997.

Establece normas de orden publico e interés social que son irrenunciables por parte de los consumidores y usuarios cuyo objeto es normar las relaciones entre proveedores y consumidores procurando su equidad y seguridad jurídica.

El Art. 5 enmarca los derechos más importantes de los consumidores entre los que se recalcan:

1. La libre elección del bien o servicio que se va a adquirir;
2. La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes para su adquisición; tanto como los riesgos que pudieron presentar, en especial todo lo referido a su impacto ambiental;
3. La educación para un consumo responsable, particularmente en lo relativo a los aspectos y principios propios de un consumo sustentable;
4. El trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, precio y medida;
5. La protección contra la publicidad falsa, engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales, así como contra las prácticas y cláusulas abusivas impuestas por los proveedores en los actos de consumo;
6. La protección de la vida, la integridad física, la salud y la seguridad contra los eventuales riesgos provocados por malas prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados nocivos o peligrosos;
7. La efectiva prevención y reparación integral, oportuna y adecuada de los daños y perjuicios, individuales o colectivos, sufridos por el consumidor que, de conformidad a lo establecido por esta ley o por otras leyes especiales o generales, sean de responsabilidad del proveedor;

8. La obtención de facilidades para la defensa de sus derechos mediante, entre otros, la conformación y constitución de agrupaciones de consumidores;
9. El acceso a los órganos judiciales y administrativos para la protección de sus derechos y legítimos intereses, individuales o colectivos, mediante un procedimiento simple, breve y, en la medida de lo posible, gratuito; y,
10. La facilitación de la defensa de sus derechos en juicio, inclusive con la inversión de la carga de la prueba a su favor, en los procesos de carácter civil.

Es de recalcar que en el capítulo IV relacionado a “La Protección Contractual” específicamente en el Art. 22 de este Código establece que todo contrato de adhesión o contrato tipo, presentado en formularios, deberá ser redactado en idioma oficial 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.

Establece también que de todo contrato celebrado entre proveedores y consumidores deberá darse copia a las partes, situación que en El Salvador por parte de algunos emisores de tarjetas no se cumple.

En su Art. 23 determina como anulables y como no escritos los contratos de adhesión en los que se utilicen caracteres de tamaño considerablemente pequeño en su escritura.

En cuanto a las cláusulas contractuales deberán interpretarse del modo más favorable al consumidor y siempre serán nulas sin producir efectos las que:

1. Exoneren, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados.

2. Importen renuncia a los derechos que esta ley reconoce a los consumidores o de alguna manera limiten su ejercicio.
3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.
4. Impongan la utilización obligatoria del arbitraje.
5. Permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de otras condiciones del contrato.
6. Autoricen al proveedor a resolver unilateralmente el contrato.
7. Cualesquiera otras cláusulas o estipulaciones que impongan condiciones injustas de contratación o exageradamente gravosas para el consumidor, o que le causen indefensión, o que sean contrarias al orden público y la buena fe.

Este código contiene un capítulo dedicado especialmente a las operaciones de crédito y dedica tres artículos de suma importancia para nuestro estudio, así tenemos que:

ART. 28 - 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 informarlo previamente, en forma clara y precisa, de:

- El precio 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.

ART. 29 - En toda venta o prestación de servicio a crédito, el consumidor o usuario siempre tendrá derecho a pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado. Podrá, además, hacer pre-pagos parciales en cantidad nunca inferior a una cuota. En ambos casos, se procederá a la consiguiente reducción proporcional de los intereses.

ART. 30 - 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.

Con todo, los actos de cobranza deberán realizarse dentro de las horas y días hábiles, preferentemente en los lugares que el deudor estableció en los documentos de crédito respectivo.

La infracción a lo prescrito anteriormente será sancionada con multa, sin perjuicio de las demás sanciones procedentes.

5.2.1.4 Ley Modelo de Consumers International para la Protección de los

Derechos del Consumidor de América Latina y el Caribe.

Esta ley fue dictada el 1 de enero de 1996, en Santiago de Chile, y lo importante de esta es que fue la base para la creación del Código Marco Referencial de Defensa del Usuario y el Consumidor que anteriormente analizamos.

Muchos de sus artículos fueron retomados, analizados y redactados nuevamente, superando al original, para brindar seguridad jurídica más eficaz a las relaciones entre proveedores y consumidores, por lo que no ahondaremos en el estudio de esta Ley Modelo y nos remitimos al análisis anterior del Código Marco Referencial.

5.2.2. Derecho Comparado.

A continuación estableceremos brevemente la situación regulatoria que algunos países poseen en cuanto a las tarjetas de crédito, incluyendo naciones que poseen ley específica y aquellas que no poseen regulación al respecto. Posteriormente, se retomarán las leyes especiales de ciertos países para realizar una comparación entre dichos cuerpos legales y el anteproyecto de ley en nuestra Asamblea Legislativa.

5.2.2.1. Países que Disponen de Regulación Específica sobre las Tarjetas de Crédito.

A) Dinamarca.

En el país escandinavo, entró en vigor la ley específica de tarjetas de pago en 1985. Su nombre es “Ley 284 de 6 junio de 1984 sobre tarjetas de pago”. La ley es aplicable a los sistemas de pago con tarjeta y a los sistemas de pago análogos ofrecidos o que puedan ofrecerse en el futuro en Dinamarca; están excluidos de su ámbito de aplicación las tarjetas de cajero y las de garantía de cheque.

Posee una exhaustiva regulación respecto a la emisión, utilización y abuso de la tarjeta. Entre las disposiciones más destacables en cuanto a la protección del consumidor es de mencionar la obligación que le impone a los emisores de suministrar al futuro tarjetahabiente, antes de suscribir el contrato, un documento escrito donde se establezcan las posibilidades de utilización de la tarjeta, las condiciones adecuadas para su tenencia y utilización, los costes de adquisición y uso, la frecuencia en que el titular recibirá los estados de cuenta, los datos personales a facilitar y el procedimiento a seguir para apreciar eventualmente la solvencia, así como los riesgos asumidos en caso de un uso desmedido. Es decir, el Art. 13 de la Ley Danesa, exige la entrega de lo que en doctrina se le denomina la información precontractual.

Consideramos que esta disposición es de vital importancia para asegurar el derecho a la información que posee el consumidor como tal (Art. 7 lit. b) LPC). Así,

éste podrá tomar una decisión educada respecto a obtener o no la tarjeta de crédito, o bien obtenerla de otro ente emisor que le ofrezca mayores beneficios.

Otra disposición interesante en pro del usuario, es la que obliga a todos los emisores a tener nombrado un mediador para los asuntos que se susciten. Se trata de una especie de Ombudsman institucional, que cumple con una función de defensor del cliente, cuyo papel es de mediar entre el emisor y el usuario buscando lo favorable para éste último. La ley danesa autoriza al mediador a emitir órdenes ejecutivas dentro de sus resoluciones.

Entre las garantías que ofrece esta ley a los usuarios, está también la limitación a los entes emisores sobre el almacenamiento y uso de datos personales obtenidos sobre los titulares de las tarjetas. Asimismo, establece límites de responsabilidad en caso de pérdidas económicas como consecuencia del uso no autorizado de la tarjeta. También incluye normas penales, que establecen penas e interdicciones profesionales para los casos de utilización fraudulenta.

B) Estados Unidos de Norte América.

En este país norteamericano, existen dos leyes federales que regulan la emisión y utilización de las tarjetas de crédito: una aplicable a las tarjetas de crédito en especial, que es la Ley de Protección del Crédito al Consumo⁵²; y la otra aplicable tanto a las tarjetas como a los sistemas de transferencia electrónicas de fondos, que es la Electronic Fund Transfer Act os 1978.

La Ley de Protección del Crédito al Consumo de 1968, establece que en la documentación para acceder a un préstamo se requiere a los acreedores indicar el coste del préstamo en un lenguaje común , para que el consumidor pueda calcular las cargas reales, comparar costes, y hacer compras para la mejor oferta del crédito.

Asimismo, regula respecto a la discriminación injusta en operaciones de crédito, requiriendo que le sean explicadas a los consumidores las razones cuando el crédito

⁵² *Truth in Lending Act*, también denominada *Consumer Credit Protection Act of 1968*.

es negado. Además instala una manera para que los consumidores solucionen conflictos de la facturación.

Existe también una disposición legal específica sobre los errores en las facturas y defectos en los bienes y servicios adquiridos, que protege a los consumidores frente a los emisores de tarjetas de crédito y de los establecimientos afiliados, esta es la Fair Credit Billing Acto of 1974.

Estas son algunas de las legislaciones a nivel federal con que cuenta Estados Unidos respecto a la regulación de tarjetas de crédito. Asimismo, la mayoría de los Estados han legislado al respecto, buscando la compatibilidad entre la norma estatal y la federal.

5.2.2.2. Países que No Disponen de Regulación Específica sobre Tarjetas de Crédito.

Algunos países, evitando la regulación rigurosa que pueda entorpecer el desarrollo tecnológico de este cambiante medio de pago de la tarjeta de crédito, han optado por un método suplementario, que busca velar por el derecho de los consumidores sin imponer reglas estrictas a los entes emisores.

Esta forma de “regulación” se basa en la aprobación de reglas de conducta mínimas a respetar por los emisores en sus relaciones con los titulares. Esta opción ha sido bastante aceptada entre los países europeos, inclusive la misma Unión Europea ha seguido esta opción, dictando Recomendaciones a sus Estados miembros.

A continuación, analizaremos brevemente la reacción jurídica de diversos países frente al fenómeno de las tarjetas de crédito, que han decidido por no adoptar una legislación específica al respecto.

A) Alemania.

Este país europeo no posee un cuerpo legal específico sobre las tarjetas de crédito. Se ha limitado a adoptar leyes y reglamentos referentes a la protección del consumidor, dentro de ellos se encuentran disposiciones que tratan sobre la emisión

y/o utilización de las tarjetas, pero básicamente se tratan de una copia de las normas del código ético de la Unión Europea y de otras disposiciones primordiales de su ordenamiento.

Entre las normas que regulan indirectamente el sistema de tarjetas de crédito tenemos: la Ley sobre Condiciones Generales de los Contratos de 1976, y la Ley de Crédito al Consumidor de 1990. Esta última motivó a la Banca Alemana junto con asociaciones de consumidores y la Oficina Federal de Vigilancia del Sistema Financiero, a reeditar y reformar las condiciones generales de los contratos de los bancos privados.

En síntesis, es de afirmar que el derecho aplicable a las tarjetas de crédito es básicamente el que deriva de la voluntad de las partes reflejado en los contratos de emisión, cuyas cláusulas han sido confirmadas por la jurisprudencia alemana.

B) Holanda.

Holanda carece de regulación específica sobre tarjetas. Las relaciones contractuales, sin embargo, se encuentran reguladas por la ley sobre condiciones generales de los contratos y protección de datos.

Además, cuenta en el orden bancario con cláusulas uniformes surgidas de la concertación entre la banca holandesa y las organizaciones de consumidores.

C) Australia y Nueva Zelanda.

Estos países no poseen legislación concreta sobre tarjetas de crédito pero cuentan con un código ético.

Este Código Ético asegura o al menos intenta asegurar un contrato justo y equilibrado, en el que se respeten los derechos de ambas partes y la protección de los derechos del consumidor/usuario. El sometimiento a este Código de parte de las instituciones emisoras es voluntario.

El Código de Buena Conducta Australiano o Recommended porcedures to govern the relationship between the users and providers of electronic funds transfer system, fue redactado bajo el patrocinio del gobierno federal australiano, que buscaba la regulación de las relaciones entre los emisores y los titulares de las tarjetas de pago. El Código fue finalizado en 1984, y ha sido sometido a revisiones desde entonces, haciéndoles las modificaciones pertinentes.

Por otro lado, el Código de Buena Conducta de Nueva Zelanda (Code of Practice Defining the Issue and Use of Electronic Funds Transfer Cards Within New Zeland), es producto de las negociaciones entre el Ministerio de Asuntos de los Consumidores con las entidades emisoras. Dicho código, es sometido a revisiones anuales por parte de los intervinientes del sistema.

5.2.2.3. Análisis Comparativo de la Ley de Tarjetas de Crédito de Argentina y la Propuesta de Ley de Regulación del Régimen de las Tarjetas de Crédito, Compra y Débito en El Salvador.

Hemos optado por analizar la Ley 25.065 “Tarjetas de Crédito” de Argentina⁵³, ya que su articulado es muy similar a la propuesta de ley que se encuentra en estudio en nuestra Asamblea Legislativa. En este sentido, para el presente análisis tomaremos como parámetro dicha propuesta.

La Ley de Tarjetas de Crédito de Argentina, fue sancionada por el Senado y Cámara de Diputados de la Nación el 7/12/1998, y fue promulgada en enero del siguiente año. Esta ley consta de cincuenta y ocho artículos.

En su primer artículo se define el Sistema de Tarjeta de Crédito, estableciendo que es un “conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales cuya finalidad es: a) posibilitar al usuario efectuar operaciones de compra o locación de bienes o servicios u obras, obtener préstamos y anticipos de dinero del sistema, en los comercios e instituciones adheridos; b) diferir para el titular responsable el pago o las devoluciones a fecha pactada o financiarlo conforme alguna de las modalidades

⁵³ ver anexo 4.

establecidas en el contrato; c) abonar a los proveedores de bienes o servicios los consumos del usuario en los términos pactados.” Como se puede evidenciar, esta definición se apega a la que se ha venido manejando en el desarrollo de este trabajo; asimismo, es muy similar a la contenida en el Art. 13 del anteproyecto de ley.

El Art. 2 L25.065, contiene las definiciones de los términos utilizado en la ley, incluyendo el de tarjeta de compra y de débito (lit. d) y e)). La definición de tarjeta de crédito se establece en el Art. 4, y el Art. 5 contiene los elementos que la misma.

El Cap. IV, que consta de seis artículos, desarrolla lo referente al Contrato de Emisión de Tarjeta de Crédito. Al igual que nuestro anteproyecto (Art. 15 AL), la ley Argentina establece los requisitos que ha de contener el Contrato, hay que destacar que esta última es más específica en cuanto a los cargos administrativos, pues no solo los regula en un literal sin que cita ejemplos de ellos. Consideramos que este apartado debe ser tomado en cuenta, ya que las entidades emisoras utilizan los “cargos administrativos”, para cobrar al usuario por servicios y materiales que deberían ser parte de la inversión que las emisoras realizan en su negocio (Ej. cobro por papelería).

Con respecto a la redacción del contrato de emisión (Art. 16 AL y Art. 7 L.25.065), en contenido de ambos cuerpos legales es el mismo.

En cuanto al perfeccionamiento del contrato, sí existe una diferencia entre nuestro proyecto de ley y la normativa Argentina; en el primero basta la firma del documento, mientras que en la última se requiere no solo la firma del documento, sino también la emisión de la tarjeta y el recibimiento satisfactorio del titular de ellas. (Art. 8 L.25.065)

El Art. 11 L25.065, regula respecto a la conclusión o resolución de la relación contractual, ésta concluirá cuando no se opera la recepción de las tarjetas de crédito renovadas por parte del titular o bien cuando éste comunica su voluntad en cualquier momento por medio fehaciente.

A nuestro juicio, la ley Argentina al regular sobre las comisiones busca establecer un equilibrio entre los grandes y los pequeños comerciantes del mismo rubro, ya que establece un techo para fijar dichos aranceles, éstos no podrán variar en más de tres puntos entre comercios que pertenezcan al mismo rubro. (Art. 15 L25.065) Creemos que se ha quedado corta respecto a la protección del usuario de la tarjeta, ya que solo se limita a reglamentar a favor de los establecimientos afiliados.

Las disposiciones del Capítulo VII “De los Intereses Aplicables al Titular” de la ley argentina son muy parecidas a las contenidas en el proyecto de ley de nuestro país (Arts. 30 al 37 AL). Ambos cuerpos legales establecen límites en cuanto a las tasas de interés que aplican los entes emisores a los usuarios de tarjetas de crédito. La ley argentina, establece que el interés financiero no podrá superar en más del 25% a la tasa que el emisor aplique a las operaciones de préstamos personales.

Asimismo, establece que el interés punitivo o de mora no puede ser superior a más del 50% al interés financiero aplicable. El cuerpo normativo que se encuentra en estudio en nuestra Asamblea Legislativa, cuenta también con “techos” para la imposición de intereses convencionales y moratorios en su Art. 33.

Con respecto al computo de los intereses, consideramos que el articulado del proyecto de ley salvadoreño, a pesar de ser una sola disposición, es más claro que el argentino, aún cuando éste es más extenso.

El Capítulo IX de la Ley Argentina, trata sobre el estado de cuenta, el articulado es muy similar, casi idéntico con el Capítulo I del Título IV del proyecto de ley salvadoreña. Distinguiéndose en detalles ínfimos, como es la variación en el período de anticipación en que deberá ser recibido el estado de cuenta por el titular de la tarjeta (en Argentina se establecen 5 días de antelación, en el proyecto salvadoreño son 8). También, hay que destacar ciertas variaciones en lo que respecta al contenido del estado de cuenta, la ley argentina cuenta con algunos requisitos que no exige el proyecto de ley como son:

- Indicación de la tasa de interés moratoria pactada sobre saldo impagos y fecha desde la cual se aplica.
- Monto del pago mínimo que excluye la aplicación de intereses moratorios.
- Plazo para cuestionar el estado de cuenta (en lugar visible y caracteres destacados)

Con respecto al cuestionamiento o impugnación de la liquidación o estado de cuenta por parte del tarjetahabiente, la ley argentina ha establecido el procedimiento para tal fin de forma clara, fijando plazos para cada etapa (acuse de recibo de la impugnación, corrección de error, manifestación de explicación de parte del ente emisor, aceptación de explicaciones). Concluido este procedimiento queda expedita la vía judicial.

Es así que en nuestra opinión, la Ley de Tarjetas de Crédito de la República de Argentina, cuenta con un articulado que regula eficazmente las relaciones entre emisor y tarjetahabiente. Posee disposiciones, como la señalada en el párrafo anterior, que deberían ser tomados en consideración por nuestros legisladores para la elaboración de un cuerpo legal más completo.

5.2.2.4. Análisis Comparativo de la Ley Reguladora de Operaciones de Tarjetas de Crédito de Instituciones Bancarias, Establecimientos Comerciales u Otras Obligaciones en Dinero de Honduras y la Propuesta de Ley de Regulación del Régimen de las Tarjetas de Crédito, Compra y Débito en El Salvador.

La ley hondureña sobre tarjetas de crédito fue emitida en el mes de mayo de mil novecientos noventa y ocho, bajo Decreto número 139-98⁵⁴.

Esta ley solamente cuenta con diecinueve artículos. Sin embargo, cuenta con las disposiciones mínimas que resguardan al usuario de ser violentado en sus derechos de consumidor.

Con respecto a los intereses corrientes, la ley hondureña establece como límite seis puntos por encima de la tasa promedio activa aprobada por la banca nacional de ese país. Si una institución emisora se excede de los 6 puntos porcentuales, será sancionada. (Arts. 4 Ley Hondureña). Asimismo, establece un límite en cuanto al interés moratorio, el cual no podrá ser mayor al 2% anual, porcentaje sorprendentemente inferior a la tasa moratoria que se maneja en nuestro país, la cual oscila entre el 12% anual hasta 60% anual sobre saldo en mora.⁵⁵

Otra disposición de la ley hondureña que resulta interesante es el Art. 7, que trata sobre las cláusulas nulas o ineficaces, ya que contiene algunas que no están consideradas en la propuesta de ley salvadoreña, entre ellas están:

- Las que atribuya al usuario los efectos de deficiencias, errores u omisiones administrativas, salvo que exista la posibilidad de probar que le son imputables.
- Las que estén redactadas en idioma distinto al español o en forma ilegible.
- La que posibilite la transferencia de la tarjeta de crédito a otra u otras personas.
- La que invierta la carga de la prueba en perjuicio del usuario.

Otra disposición regulada en la ley hondureña y con la que no cuenta el proyecto de ley salvadoreña, es la establecida en el Art. 13 de aquella, en el que se establece como obligación de los establecimientos afiliados el consignar tanto en números como en letra el monto de la transacción efectuada.

Como se apuntó al principio de este apartado, la Ley sobre tarjetas de crédito de Honduras es un tanto escueta, pese a ello posee ciertas disposiciones que deben ser tomadas en cuenta en la creación de un cuerpo legal que regule este medio de pago en nuestro país.

⁵⁴ ver anexo 5.

⁵⁵ Dato extraído de la SSF, en su publicación mensual "*Tasas de Interés, Comisiones y Recargos, Sept, 2003.*"

5.3. PROPUESTA DE LEY REGULADORA DEL RÉGIMEN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.

En vista del desarrollo y aceptación que ha tenido la tarjeta de crédito en nuestro país, se ha considerado en el seno de la Asamblea Legislativa llevar a la Comisión Financiera de la misma, el estudio de una propuesta de ley sobre las Tarjetas de Crédito⁵⁶. Hay que aclarar que esta propuesta legal ha estado en estudio desde ya hace aproximadamente tres años y se ha venido reformando desde entonces. La contenida en este estudio es la última versión del anteproyecto de "Ley de Regulación del Régimen de las Tarjetas de Crédito, Compra y Débito", que consta de 87 artículos, divididos en un título preliminar y once títulos. Hay que tener presente que mientras se editaba la presente investigación, el anteproyecto de ley se discutía en la Asamblea, por lo que su modificación es muy probable.

Contando con el estudio hecho en las páginas anteriores de este capítulo, en este apartado se pretende analizar el anteproyecto de ley, específicamente las normas que regulan la relación que se establece entre el ente emisor y el tarjetahabiente, pues es lo que concierne a esta investigación.

Se destacarán las disposiciones del anteproyecto que buscan asegurar los derechos de los usuarios y que quizás le pondrían alto a la práctica de políticas abusivas en su contra. Asimismo, se señalarán los vacíos o las limitaciones que a nuestro juicio, posee el cuerpo legal, tomando referencia no solo la problemática actual sino también auxiliándonos del Derecho Comparado.

El Art. 1 A.L., establece su ámbito de aplicación, siendo éste el Sistema de Tarjetas de Crédito, Compra y Débito, regulando las relaciones que se originan entre las partes intervinientes en el mismo, y de las relaciones de éstos con el Estado. La definición de Sistema de Tarjetas de Crédito, por la que se ha optado es la que se apega a la teoría del conjunto sistematizado de contratos cuya función primordial es la de manejar cuentas corrientes; dicha definición se encuentra en el Art. 13 A.L., y es

exactamente la misma que la contenida en la Ley de Tarjetas de Crédito de Argentina, que se apunto en el apartado 5.2.2.3. de este capítulo.

FUSADES, ha considerado que el empleo del término "sistema de tarjetas de crédito, compra y débito", no es el adecuado, ya que no hay un sistema en sí; lo que se pretende regular son operaciones individuales de crédito, que se pueden enmarcar como actividades tanto dentro o fuera de él. Sin embargo, como se ha destacado en esta investigación, la definición de sistema de tarjeta de crédito es utilizada y aceptada al rededor del mundo como certera, por lo que a nuestro juicio, tal definición retomada en el proyecto es atinada.

El Art. 2 AL, establece las definiciones primordiales para el desarrollo del cuerpo legal. Cuenta con once definiciones, las cuales, a juicio de FUSADES podrían calificarse de innecesarias. Por otro lado se encuentra terminología no acorde a nuestro léxico jurídico, tal es la expresión "locaciones", la cual es propia de la legislación Argentina.

El literal i) define la comisión, como "la contraprestación que se recibe por un servicio"; tal como se denota, la definición dada es considerablemente más amplia que lo que se pretende definir, ya dentro del concepto dado puede enmarcarse los honorarios o inclusive "el precio". Creemos que las definiciones de tasa de interés, comisión y recargo deben estar claramente diferenciadas, ya que en la práctica los entes emisores de tarjetas, cargan al usuario tasas y comisiones con denominaciones muy similares (Ej. Tasa de Interés por retiro en efectivo y Comisión por retiro en efectivo).

El Título I del anteproyecto, trata sobre la autorización y requisitos especiales para operar en el Sistema de Tarjetas de Crédito, Compra y Débito. Según el Art. 3 A.L., podrán emitir o coemitir tarjetas de crédito y débito:

- Las instituciones Bancarias;

⁵⁶ ver anexo 6

- Las Subsidiarias o Inversiones Conjuntas contempladas en el Art. 24 L.Bcos.
- Los Conglomerados Financieros contenidos en el Art. 113 L.Bcos.
- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Las Sociedades de Ahorro y Crédito
- Las personas jurídicas no contempladas anteriormente pero que emitan o coemitan tarjetas de crédito aceptadas por otras personas jurídicas o comerciantes que no estén relacionados con el emisor o coemisor.

Estas últimas personas jurídicas, deberán de solicitar nueva autorización para operar como emisores o coemisores de tarjetas, debiendo además cumplir con otros requisitos como son el constituirse como sociedades anónimas, poseer su capital social divididos en acciones nominativas, tener como mínimo diez socios y un monto determinado de capital social pagado (Art. 4 A.L); la Superintendencia del Sistema Financiero será la encargada de fiscalizar y autorizar a las distintas entidades para operar como emisores o coemisores; la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles autorizará a los comerciantes individuales y sociales que pretendan formar parte del sistema, para la emisión de tarjetas de compra que sólo puedan utilizarse dentro de la empresa.

Al respecto, FUSADES opinó que estos últimos emisores (comerciantes individuales o sociales) no captan fondos del público, para que proceda la fiscalización; en todo caso si el emisor o coemisor es una entidad que capta fondos del público, su fiscalización es procedente de acuerdo a las disposiciones que ya tienen vigencia y son aplicables, con independencia del proyecto que se propone. En nuestra opinión, al formar parte del Sistema de Tarjetas de Crédito, los emisores se vuelven captadores de dinero público. Además, si bien es cierto que la Ley Orgánica de la SSF y la de la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles, ya regulan estas situaciones, no está demás incluirlo en el anteproyecto puesto que ambas leyes no son contradictorias entre sí y la inclusión en el articulado del proyecto lo hace más claro.

La Unidad Técnica de la Asamblea Legislativa, ha propuesto que sean los bancos y las entidades financieras no bancarias supervisadas por la SSF, los únicos que emitan tarjetas de crédito, con el fin de eliminar los riesgos de los proveedores frente al incumplimiento de pago por parte de los emisores y facilitar el control del crédito en el país. A nuestro juicio, el anteproyecto regula suficientemente la condiciones a cumplir por parte de los comerciantes sociales que deseen emitir tarjetas de crédito (capital social, número de socios, etc.); dichos requisitos son muy similares a los exigidos por la Ley de Bancos para constituirse como tal (Art. 5 L.Bcos)⁵⁷. Ahora bien, estas entidades deberán estar bajo la supervisión de la SSF para asegurar que los requisitos sean cumplidos.

En el seno de la Comisión de Financiera, se discute la supresión de todos los artículos anteriores que tratan sobre los entes autorizados para emitir tarjetas de crédito. Se cree más conveniente establecer de forma general que las personas jurídicas podrán emitir tarjetas de crédito.

El Art. 7 A.L, establece que de las comisiones por cada operación que pagan los proveedores a favor de los emisores se destinará un porcentaje para el ente fiscalizador con el objeto que éste cumpla un buen papel como tal. FUSADES, se ha opuesto a esta disposición, clasificándola como inconveniente en el orden práctico. Creemos que no tendría que existir inconveniente alguno para el cumplimiento de esta disposición, una vez fijado el porcentaje de las comisiones que se destinará al ente fiscalizador es cuestión de calcularlo como un costo de operación más para la empresa emisora.

Dentro de la Comisión Financiera, se discute la posibilidad de eliminar el artículo anterior, puesto que la Superintendencia del Sistema Financiero cuenta con su propio presupuesto. Por otro lado, el porcentaje sugerido por el anteproyecto,

⁵⁷El Art.5 L.Bcos., establece que los bancos constituidos en El Salvador deberán de organizarse y operar en forma de sociedades anónimas de capital fijo, dividido en acciones nominativas, con no menos de diez socios. Con ello podemos notar que la diferencia entre los requisitos exigidos por el anteproyecto a estos emisores y los requeridos por la ley de Bancos, está en que a los bancos necesitan funcionar con un capital fijo, mientras que a los otros no se les hace una exigencia de este tipo.

resultaría para algunos diputados en el incremento de las tasas o comisiones cargadas al usuario, por lo que es totalmente inconveniente.

Cabe mencionar en este momento la idea del “Mediador” de la Ley danesa estudiado anteriormente. Se sugiere que así como se pretende obligar a los emisores a contribuir con el ente fiscalizador destinando un porcentaje de las comisiones que perciben de los proveedores; también se pudiera obligar a que un porcentaje de las comisiones que se cargan al usuario sean destinadas para que cada emisor tenga nombrado un mediador para los asuntos que se susciten entre él y sus usuarios. Hay que aclarar que no creemos conveniente que los honorarios del mediador sean costeados solamente del porcentaje de las comisiones que recibe el emisor de parte de los usuarios, ya que esto implicaría cierta dependencia del mediador para con el emisor, más bien sugerimos que los costos de tener al mediador en función sean asumidos por diversos entes como son la DPC y los entes emisores.

El Art. 14 A.L, regula la información mínima que debe contener toda tarjeta de crédito, pudiendo señalarse: nombre y apellido, distintivo de tarjeta de crédito, fecha de emisión y de vencimiento, denominación de la institución que la expide, numeración codificada de la tarjeta, ámbito geográfico de validez y monto máximo autorizado.

FUSADES, considera que muchos de estos requerimientos son propios del contrato entre la entidad emisora y el tarjetahabiente, y no de la tarjeta de crédito en sí. Asimismo puede generar un problema a las de origen extranjero que no cumplan con lo prescrito en la ley, planteándose un problema de desigualdad jurídica entre las tarjetas locales y las extranjeras, puesto que el texto del comentado artículo se refiere a "la información que debe contener toda tarjeta de crédito". A nuestro juicio, los requisitos establecidos por la normativa no representan mayor problema para su cumplimiento, ya que en su mayoría éstos son exigidos por las normas ISO, por lo que hoy en día ya están incluidos. Lo recomendado sería que si se desea establecer los requisitos de la tarjeta, éstos deberían apegarse a los exigido por las normas internacionales ISO.

El Art.15 expresa los requisitos que debe contener el contrato de emisión de tarjeta de crédito, destacando: partes contratantes; objeto; finalidad, disposición y límite

del crédito; plazo; forma de pago; derechos y obligaciones de las partes; causales de terminación o suspensión del contrato; comisiones; fecha de corte y fecha de vencimiento de la obligación de pago mensual.

FUSADES, ha cuestionado el artículo anterior señalando la existencia de estándares de modelos de contratos elaborados sobre la base de los usos y la costumbre mercantil los cuales deben ser respetados, puesto que este tema no depende de la genialidad de las ideas de una persona o comisión, sino de aspectos consuetudinarios generadores de confianza entre las partes.

En nuestra opinión, la costumbre es suplementaria a la ley, aún en el ámbito mercantil, así el Art. 1 Com. establece que los comerciantes, los actos de comercio y las cosas mercantiles se regirán por el Código de Comercio, las leyes mercantiles , y solo en su defecto en los usos y las costumbres. También hay que recordar el Art. 2 Cc, que establece que la costumbre no constituye ley. En este sentido, al establecer disposiciones legales que puedan alterar la costumbre mercantil, especialmente cuando ésta significaba un abuso o al menos un desinterés hacia los derechos de los usuarios, no implica una ilegalidad, puesto que el respeto a la costumbre mercantil no está reglamentada en ninguna disposición.

El Art. 16 A.L., reviste gran importancia respecto a nuestra investigación, ya que en él se establecen la condiciones de redacción del contrato de emisión, algunas de ellas ya se encontraban reguladas en el Art. 16 Inc. 2º LPC. Las condiciones son la siguientes:

- Ser redactado en idioma castellano
- Redactarse claramente y con tipografía legible a simple vista (tamaño 8 como mínimo)
- Entrega de copias a todas las partes intervinientes
- Que las cláusulas que generen responsabilidad para el titular estén redactadas en caracteres destacados o subrayados.

- Los contratos tipos utilizados deberán ser autorizados y registrados por la SSF o bien la SOM.

El Art.17 A.L, establece que las entidades emisoras de tarjetas de crédito deben tener en cuenta que los montos máximos autorizados guarden relación con la capacidad de pago del usuario; asimismo, el Art.18 A.L, prohíbe la contratación indiscriminada sin que preceda un estudio individualizado y pormenorizado de cada posible usuario, que lo califique como posible titular de la tarjeta.

El Art. 19 A.L, dispone que la contravención a las dos disposiciones anteriores será sancionada con el límite máximo de multa o cancelación de la autorización para emitir tarjetas de crédito. FUSADES, es de la opinión que dichas disposiciones deben ser eliminadas de la ley, pues carecen de toda lógica jurídica; a su juicio no se puede llegar a afirmar que las tarjetas de crédito sean perjudiciales, sino que el problema estriba en el mal uso que se haga de ellas. Disposiciones de tal naturaleza lo único que lograrían sería restringir la oferta de tarjetas de crédito.

Nosotras consideramos que hay que recordar que efectivamente las instituciones emisoras llevan a cabo un estudio de la situación crediticia de cada cliente, ya que por su naturaleza de créditos, corren el riesgo de volver irrecuperables los importes consumidos por los tarjetahabientes, al conceder montos máximos de créditos no acordes con la capacidad de pago de los mismos. Sin embargo, consideramos que no está demás incluir las disposiciones anteriores, sobre todo la referente a la prohibición de contratación indiscriminada, ya que muchas veces por el afán de colocar las tarjetas, el estudio que se realiza es deficiente y no minucioso.

La propuesta de ley establece la firma del documento como momento de perfeccionamiento del contrato de emisión de tarjeta de crédito (Art. 21 Inc. 1° A.L) La solicitud de la tarjeta, ni la firma del fiador generan responsabilidad para el solicitante. (Art. 20 A.L.).

Establece además, que los cambios posteriores a la firma del contrato de las condiciones del mismo deberán ser notificadas al titular y éste debe expresar su

aprobación escrita. En este sentido las condiciones del contrato no pueden variarse unilateralmente (Art. 21 y 28 lit. b A.L.). Consideramos que esta disposición es muy atinada, no es posible que las condiciones contractuales sean modificadas sin que una de las partes no esté de acuerdo con ello, ya que ésta dio su consentimiento bajo tales condiciones, la modificación de ellas pueden que provoquen el cambio en la voluntad de la parte afectada.

Resulta interesante la disposición contenida en el Art. 25 A.L que establece que el estado de cuenta certificado por el auditor interno de la entidad emisora tiene calidad de título ejecutivo. En este sentido, queda prohibido el uso de títulos valores como garantía de la obligación.

También se reconoce el derecho del usuario a terminar la relación contractual con el emisor comunicándoselo por escrito (Art. 27 A.L.). Consideramos que este artículo se queda corto, pues no establece los efectos que esto significará. En este sentido sugerimos que le sea agregado como inciso segundo regulación respecto a la existencia de saldo a favor del emisor, en cuyo caso el usuario deberá pagarlo en el plazo convenido en el contrato de tarjeta de crédito, como si dicho saldo fuera un mutuo. Además deberá establecerse la obligación del titular de devolver la tarjeta al emisor, y éste se deberá de abstener de hacer nuevos cargos por comisiones por el servicio de la tarjeta.

El Art. 28 A.L, enumera las cláusulas ineficaces estableciendo que se tendrán por no escritas. Estas cláusulas son las siguientes:

- 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 faculden 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.

A juicio de FUSADES, la disposición es oscura. Considera que el literal a) es totalmente innecesario, pues es ya sabido que no se puede renunciar a los derechos constitucionales. Por otra parte, en los demás hay unos ininteligibles como el literal d), y otros que no tienen razón de ser.

Al comentario de FUSADES, consideramos que no es válido. Si bien es cierto que es ya conocido (aunque no por toda la población sino más bien a un número muy limitado de ella) la prohibición a la renuncia de derechos constitucionales, los contratos de emisión hasta la fecha de julio del presente año contenían este tipo de cláusulas,⁵⁸ por lo que consideramos que la estipulación dentro de la ley especial no está demás.

Respecto a las comisiones, el proyecto de ley solo contiene dos artículos al respecto. El Art. 2 lit. i, define comisión como *“la contraprestación que se recibe por un servicio”*. Consideramos que dicha definición es escueta, ya que en ella puede enmarcarse fácilmente el concepto de precio u honorarios, por lo que creemos que es conveniente redactar una mejor definición, estipulando los lineamientos para la creación y cargo de comisiones, puesto que en la práctica se verifica que los emisores cobran a sus clientes por “servicios” bajo en nombre de “comisión” que deberían ser parte de la inversión de aquellos en negocio.

En el segundo artículo sobre las comisiones se establece que “El emisor no podrá fijar o aplicar comisiones que no hayan sido pactadas mediante el contrato entre el emisor y el titular”. Esto viene a respaldar la prohibición de modificar las condiciones contractuales, ya que en la práctica uno de los mayores inconvenientes que los

⁵⁸ El “contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito internacional” del Banco de Comercio, en su cláusula XIV, establece que “para el caso de acción judicial el acreditado renuncia al derecho de apelar del decreto de embargo, sentencia de remate y cualquier otra providencia álzale del juicio ejecutivo que se promoviére en su contra y de sus incidentes...”; este contrato fue emitido el día 2/07/04. Ver Anexo # 7.

usuarios de tarjetas de crédito encuentran es la creación de nuevas comisiones por parte de los emisores.

Consideramos que también es necesario legislar sobre el doble cargo que algunos emisores realizan, cobrando comisiones y tasas de interés por el mismo servicio. Por ejemplo la tasa de interés anual por retiros en efectivo y la comisión por retiro en efectivo, ambas cargas en el fondo son lo mismo: el pago por el servicio de retirar efectivo en cajeros automáticos. Es por ello que consideramos que debe ser incorporado un inciso 2° que regule esta situación.

Sobre los intereses a cobrar, el proyecto de ley contiene ocho artículos al respecto (Arts. 30 al 37 A.L). Se establece que los intereses no serán capitalizables, se aplicarán solo a saldos insolutos y solo se cobrarán cuando éstos hayan sido devengados.

Asimismo, se establece que para su cómputo se aplicará el método de interés exacto.⁵⁹ Con respecto a los intereses moratorios, no procederán cuando se abone el pago mínimo del estado de cuenta y se aplicarán solo sobre el monto del saldo en mora (Arts. 35 y 37 A.L.). Estas disposiciones se encuentran regulada en la Ley de Protección al Consumidor (Arts. 13 Inc. 3° y 4° y 14 LPC).

El Art. 33 regula lo concerniente a los intereses a aplicar, y señala que los intereses convencionales y moratorios que las entidades emisoras cobren a los tarjetahabientes, no podrán superar la tasa que los bancos o los intermediarios financieros no bancarios utilicen para las operaciones de préstamos para consumo o personales.

FUSADES es de la opinión que tal disposición debe ser eliminada del texto de la ley, ya que no es posible que en una economía de mercado, en donde impera la oferta y la demanda, existan este tipo de regulaciones con carácter intervencionista. Además, no es conveniente que se esté regulando la tasa de interés, ya que la misma

⁵⁹ Método de Interés exacto consiste en contar los días de uso del crédito con base en el año calendario y utilizar un divisor de 365 ó 366 días, según corresponda.

banca comercial tiene libertades para fijarla, y el nivel de riesgo es aun mayor para las operaciones de tarjetas de crédito.

A nuestro ver, es necesario establecer un límite a las tasas de interés cobradas por las emisoras. Según estudio realizado por el CDC, las tasas máximas de interés corriente de las tarjetas de crédito en algunos casos triplica la tasa de interés máxima de los créditos personales. De igual forma, el interés moratorio en las tarjetas de crédito son excesivamente superiores al interés moratorio en los créditos personales.⁶⁰

En el caso de los emisores comprendidos en el Art. 4, literal "g", la tasa de interés se establecerá de conformidad a la "autonomía de la voluntad privada" (Art.34 A.L). No encontramos la razón que tuvo para permitir que exista esta desigualdad.

El Título IV, regula respecto al Estado de Cuenta su cuestionamiento e impugnación de parte del titular. El Estado de Cuenta deberá ser emitido mensualmente y recibido por el usuario con ocho días de antelación al vencimiento de la obligación de pago. (Art. 39 Inc. 2º A.L.). El Reglamento de Protección al Consumidor, contemplaba 15 días para el mismo efecto, Art. 18-D RLPC.

Se regula el contenido del Estado de Cuenta⁶¹ (Art. 40 A.L) de una manera más específica de lo que lo hace el Art. 18-B RLPC, ya que algunos de ellos no se encuentran en el listado del reglamento, por ejemplo el límite del crédito autorizado, número de cuenta del tarjetahabiente, la fecha de cierre contable del resumen anterior, actual y posterior, y la identificación del proveedor, entre otras.

Interesante resulta el Art. 41A.L, que establece que la entidad emisora no podrá compensar las deudas del usuario sin que medie previa autorización de éste. Esto equivale a una protección de los intereses económicos de los usuarios, aunque sabemos que la autorización previa es incluida en el contrato de emisión al cual solo se adhiere el tarjetahabiente; esta disposición al menos obligaría al emisor a contar con el aval del usuario.

⁶⁰ Ver Anexo # 8. TABLA DE COMPARACIÓN DE TASAS DE INTERES.

⁶¹ Ver anexo # 9

El cuestionamiento o impugnación de la liquidación o estado de cuenta, se encuentra regulado en los artículos 43 al 47 A.L. Se establece que el titular puede cuestionar por escrito el estado de cuenta antes de la fecha de pago; el emisor dentro de los quince días siguientes deberá corregir el error si lo hubiere o explicar el estado de cuenta; terminado el procedimiento sin que el titular estuviere conforme, queda habilitada la vía judicial contra el emisor.

FUSADES opinó que la anterior disposición es a su juicio peligrosa, pues puede desembocar en una saturación de demandas infundadas en los tribunales de justicia. Estamos en total de acuerdo con esta opinión, por lo que creemos que debería establecerse una etapa de arbitraje, siendo el árbitro la DPC o bien la SSF, y la resolución emitida por tal entidad sea definitiva, dejando cabida solamente al procedimiento contencioso administrativo ante la Corte Suprema de Justicia.

Las sanciones que la propuesta de ley establece son multas y la cancelación de la autorización para emitir y manejar tarjetas de crédito, débito y compra. Las multas oscilan entre ¢ 10 mil a ¢ 500 mil para las entidades que no cumplan lo reglamentado respecto a los intereses y otros cargos. Multas desde 5 mil hasta 100 mil colones por cualquier otra infracción. La cancelación de la autorización para emitir tarjetas se impondrá en caso de reincidencia. (Arts. 72 y 73 A.L.)

Se impone la obligación a la entidad emisora de guardar confidencialidad de la información referente al titular, los negocios afiliados y las transacciones que estos realicen (Art. 77 A.L.)

Asimismo, el ente emisor deberá establecer y hacer funcionar un sistema para la recepción de denuncias de tarjetas pérdidas o sustraídas, que operará las 24 hrs. del día, (Art. 79 A.L.)

La propuesta de ley no considera el derecho a la información antes de la firma del contrato, es decir a la información precontractual, que en otras legislaciones como la danesa y la peruana es indispensable.

Otro aspecto que no fue tocado por el proyecto de ley es lo referente a los derechos de los fiadores. El CDC, opinó que debía de incluirse al proyecto como derechos del fiador, el establecer plazos de vencimiento de las obligaciones de cobertura, a negarse a cubrir aumentos no autorizados de límites de crédito, derecho a renunciar a la garantía personal que está prestando cuando existan razones de administración temeraria de parte del deudor y el derecho a que los plazos de caducidad sean breves debido a la dinámica misma de las tarjetas de crédito.

Hasta aquí el análisis de la propuesta de ley, puesto que consideramos que los primeros 48 artículos son los concernientes a los contratos de emisión, tema de esta investigación. Consideramos que la propuesta está bastante completa, salvo a las consideraciones que hemos realizado.

TABLA SOBRE LAS CLÁUSULAS CONTRACTUALES PRINCIPALES DE LOS CONTRATOS DE EMISIÓN DE TARJETAS DE CREDITO (Agosto 2004.)

CLAUSULAS	BANCO PROMÉRICA S.A	BANCO DE AMERICA CENTRAL
Partes Contratantes Acreditante Acreditado	Banco Promérica, S.A Personal Natural (Encabezado)	Banco América Central S.A. Persona Natural (Encabezado)
Objeto	Apertura de Crédito, el cual podrá utilizar el acreditado por cantidades parciales, para el pago de terceros que hará el acreditante. Emisión de Tarjeta para cargos a apertura de crédito, emitida por el Bco y entregada en depósito al acreditado. (Cláusula I y II)	Pago de bienes y servicios que sean adquiridos por parte del usuario como consecuencia del uso de tarjeta y así como retiro de efectivo. (Cláusula I)
Limite de Crédito	Se establece un monto hasta el cual podrá incrementarse. Cualquier modificación a dicho límite debe ser notificado al acreditado y al fiador solidarios a efecto de su aceptación. (Cláusula I)	Se establece una suma determinada como límite inicial del crédito, y podrá ser incrementado a petición del acreditado o concedidos por el Acreditante. Las modificaciones se notificarán por escrito de notificación al acreditado y al fiador. Se da por entendido que le acreditado no podrá excederse del límite máximo del crédito establecido. (Cláusula I y XIX)

Forma de pago	Se establece un número de amortizaciones mensuales proporcionales al saldo. Los abonos mensuales no pueden ser menores de \$12, excepto cuando el saldo sea inferior. (Cláusula VII)	Se autoriza al acreditado para debitar de cualquier cuenta con el banco que tenga el acreditado. Los abonos no podrán ser menores de \$25, excepto cuando el saldo sea inferior. Se establecen 57 amortizaciones proporcionales al saldo. (Cláusula VIII)
Tasas Corrientes e Intereses Moratorios	Se establece una tasa de interés corriente mensual sobre saldo diario a partir de la fecha de cada transacción hasta el pago del saldo. El 3% mensual sobre saldo en mora de más de 120 días, el cual será suspendido en caso de cobro extrajudicial. (Cláusula V)	Tasa Convencional: 2% sobre saldo promedio diario a partir de la fecha de uso de la tarjeta hasta que se realiza el pago de dicho saldo, en la fecha y forma de pago indicado en el estado de cuenta. Interés Moratorio: 5% sobre saldo en mora. (Cláusula V)
Comisiones y Cargos	Hasta una cantidad determinada anuales por servicios de administración de cuenta titular Hasta una cantidad determinada anuales por servicios de administración de tarjeta adicional \$10 por deterioro o reposición de tarjeta. Suma determinada más IVA por cargo administrativo mensual por mora de 1 – 120 días, la cual cesará en caso de cobro extrajudicial. Comisión por retiro de dinero en efectivo. Suma determinada más IVA por cheque rechazado. Determinada cantidad más IVA por fotocopias de comprobantes de compra. Suma determinada más IVA por reposición de estados de cuenta. Hasta determinado porcentaje sobre saldo en mora por cobro extrajudicial. Comisión por monto sobregirado.	\$60 anuales por emisión de tarjeta titular y \$ 40 por tarjeta adicional. Mismo valor por renovación de contrato prorrogado \$2 por deterioro de tarjeta solicitada. \$10 extravió a cualquier emisión de tarjeta. 5% + IVA, por comisión de retiro en efectivo. 3% comisión de efectivo retirado en moneda extranjera 5%+IVA por comisión de retiro en efectivo por medio de la red propia. Hasta \$2 + IVA por comisión de retiro en efectivo mediante uso de cajeros automáticos de redes ajenas. \$7 por cheque rechazado a favor del Banco. \$1.5 fotocopia de documentos sobre uso de tarjetas solicitadas y entregadas al usuario Hasta 30% del saldo adeudado por gasto de cobro extrajudicial del saldo en mora que

	<p>Cantidad anual determinada por costo de programa de protección contra fraude robo y extravío.</p> <p>(Cláusula V)</p>	<p>implique servicios de abogados. 3%+IVA por comisión por monto sobregirado a fecha de corte.</p> <p>(Cláusula V)</p>
<p>Obligación del Emisor (cláusula específica)</p>	<p>No se encuentran estipuladas en una cláusula específica.</p>	<p>No están estipuladas en el contrato específicamente</p>
<p>Obligación del Usuario (cláusula específica)</p>	<p>No se encuentran estipuladas en una cláusula específica.</p>	<p>No están estipuladas específicamente, pero se puede mencionar la obligación de: Pagar en efectivo al acreditante conforme a los estados de cuenta cuando este pendiente un sobregiro en su límite establecido.</p> <p>(Cláusula VIII)</p>
<p>Estados de Cuenta</p>	<p>Acreditante lo enviará mensualmente al acreditado o por cualquier medio electrónico, con 15 días hábiles de antelación al fecha de vencimiento de pago. Contendrá lo estipulado en el Art. 18-B RLPC. Cualquier observación a su contenido debe hacerse por escrito con 45 días siguientes a su recepción. La falta de recepción no exime la obligación de pago.</p> <p>(Cláusula IV)</p>	<p>Enviado en forma escrita mensualmente a la última dirección indicado el acreditado y podrá serle entregado en cualquier agencia del Bco. que el indique o por cualquier medio electrónico. Reflejará límite de crédito, fecha de corte, cargo afectados en el mes, saldo adeudado, cuota a pagar o pago mínimo fecha límite a pagar.</p> <p>(Cláusula IV)</p>

<p>Extravío y Sustracción de Tarjeta</p>	<p>Se pone a disposición del acreditante un Programa contra Fraude, Robo y Extravió, el cual es opcional.</p> <p>Se tiene por aceptado dicho programa con la firma del instructivo anexo al contrato, el cual se considera parte del mismo.</p> <p>El cliente está obligado a informar inmediatamente al banco para el bloqueo de la cuenta.</p> <p>(Cláusula X lit. c)</p>	<p>Acreditante pone a disposición del acreditado, como servicio adicional el Programa de Protección contra Robo y Fraude, cuyo costo es de \$28 anuales.</p> <p>Consta en el contrato la entrega al acreditado de un instructivo que contiene los beneficios del programa.</p> <p>En caso de mora del acreditado el programa será suspendido a los 60 días de mora.</p> <p>(Cláusula VI)</p>
<p>Terminación o suspensión del contrato</p>	<p>Acreditante puede suspender el uso de la tarjeta, exigiendo el pago adeudado.</p> <p>Causales de Terminación: a) falta de pago puntal de uno o más cargos establecidos, b) al sobrepasarse el límite autorizado, c) por insolvencia, quiebra o muerte del acreditado, d) por incumplimiento de las obligaciones contractuales, e) por incumplimiento con otras tarjetas de circulación nacional o internacional bancarias o financieros f) por no notificar al acreditante el cambio de domicilio; g) por estar involucrado en actividades ilícitas.</p> <p>(Cláusula IX)</p>	<p>Acreditante puede suspender temporal o definitivamente sin responsabilidad, exigiendo el pago adeudado.</p> <p>Causales: a) falta de pago puntal de uno o más cargos establecidos, b) al sobrepasarse el límite autorizado, c) por insolvencia, quiebra o muerte del acreditado, d) por incumplimiento con otras tarjetas de circulación nacional o interna-cional bancarias o financieros e) por ejecución judicial por tercero o por el mismo Bco. g) si la parte acreditada se encuentra en vías de investigación o existe procesos iniciados por parte de autoridades regula-torias competente fiscalizadora, por los tribunales judiciales competentes</p> <p>(Cláusula XI)</p>

Garantía	<p>El acreditado se obliga a firmar simultáneamente al contrato un pagaré, el cual debe estar completado hasta por la cantidad establecida por el límite máximo de crédito. Además se constituye un fiador solidario del acreditado de todas las obligaciones establecidas en el contrato. (Cláusulas XII y XIII)</p>	<p>La apertura de crédito se garantiza con la suscripción de un Pagaré sin Protesto suscrito por el tarjetahabiente, el cual se considera parte integrante del contrato, y no se tiene como una obligación diferente. Además se constituye una persona en fiador y codeudor solidario del acreditado de todas las obligaciones establecidas en el contrato (esta cláusula es opcional) (Cláusula XVII y XIX)</p>
----------	---	--

CAPITULO VI

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

SUMARIO: 6.1 Entrevista realizada a tarjetahabientes; 6.2 Entrevista realizada a personal de entidades emisoras de tarjetas de crédito; 6.3 Entrevistas realizadas a diputados miembros de la Comisión Financiera de la Asamblea Legislativa; 6.4 Entrevista realizada a representante de la SSF; 6.5 Entrevista realizada a representante de la DPC; 6.6 Entrevista realizada a representante del CDC.

Para el desarrollo de la investigación de campo la técnica utilizada para recopilar información fue la entrevista estructurada o dirigida.

Se utilizó el método selectivo del informante clave. Este se refiere al sujeto que se encuentra vinculado con el fenómeno investigado, ya sea en virtud del cargo que ocupa o de la institución que representa, que puede proporcionar información suficiente para comprobar la hipótesis objeto de estudio.

Las unidades de observación para el método antes expuesto son los usuarios de tarjetas de crédito; los diputados de la Comisión Financiera de la Asamblea Legislativa; personal encargado de la venta, promoción y trámite para la obtención de las tarjetas de crédito de diversas emisoras; funcionario de la Dirección de Protección al Consumidor encargado del Sistema Financiero; representante del Centro para la Defensa del Consumidor y funcionario de la Superintendencia del Sistema Financiero.

A continuación se detallaran las respuestas obtenidas a las entrevistas realizadas a las unidades de observación antes mencionadas. Posterior a cada respuesta señalaremos nuestra opinión y conclusión respecto a la misma.

6.1. ENTREVISTA REALIZADA A TARJETAHABIENTES.

Con el objetivo de obtener de forma directa una idea de las nociones que posee la población de tarjetahabientes sobre las tarjetas de crédito, sus derechos y obligaciones como usuarios del sistema, así como del contrato que los generaron, entre otras. Se optó por entrevistar a un número suficiente de tarjetahabientes para obtener una idea general del conocimiento que poseen los usuarios del sistema de tarjetas de crédito sobre el mismo.

1. ¿Qué es una tarjeta de crédito?

Es un documento o instrumento que sirve para obtener bienes y/o servicios sin hacer uso de dinero en efectivo en el momento del pago pero que deberán reintegrar dicho monto en una fecha estipulada.

La concepción de la población es acorde a los principales elementos que constituye la operatividad de la tarjeta de crédito ya que comprenden que es un instrumento o documento que le brinda un alineo de crédito, permitiéndole adquirir bienes y servicios sin contar con dinero en efectivo en el momento, reintegrando dicha cantidad mas los intereses y otros cargos al acreditante en la fecha estipulada.

2. ¿Qué tipo de tarjeta posee?

La población contesto que de tipo nacional e internacional.

Las personas conocen el tipo de tarjeta que poseen y el ente emisor de las mismas.

3. ¿Qué le motivó a obtener esa tarjeta de Crédito?

Las personas constataron que por ser una forma practica para pagar, por considerarla una necesidad en caso de emergencia estando bajos los intereses y hasta por el acoso permanente por parte de los ejecutivos de ventas de las tarjetas el cual era intolerable.

Como se puede observar la mayoría de la población entrevistada opto por poseer una Tarjeta de crédito no por una decisión totalmente libre sino por considerarla una necesidad en casos de emergencias y hasta inclusive por la insistencia del ofrecimiento de las tarjetas por parte de los ejecutivos de ventas de las mismas.

4. ¿Qué requisitos debió cumplir para obtener esa tarjeta de crédito?

Llenar Solicitud, Copia de DUI, NIT, ISSS, no poseer deudas con otras entidades financieras o no financieras.

Con las respuestas dadas por los usuarios podemos determinar que los requisitos principales son: poseer un buen record crediticio y capacidad de pago.

5. ¿Qué tipo de contrato firmó usted para obtener su tarjeta de crédito?

Ninguna de las personas entrevistadas pudo denominar el tipo de contrato que firmo al momento de otorgarle su tarjeta de crédito.

Los tarjetahabientes no conocen el contrato que han suscrito con el ente emisor, desconocen su denominación y mucho menos conocen su naturaleza jurídica.

6. ¿ La solicitud de la tarjeta de crédito estaba separada del contrato?

Todos respondieron que si.

Debido a que los emisores realizan un estudio sobre la capacidad crediticia del solicitante, se requiere que la solicitud este separada del contrato.

7. ¿Al momento de firmar el contrato se le leyó y/o explico el mismo?

De los entrevistados a el 80% no se les leyó ni explico el contrato ni ellos lo exigieron, al 10% se les leyó de forma textual y al otro 10% se le explico de forma no detallada.

La lectura de los contratos de emisión es mínima entre los tarjetahabientes suscriptores.

Asimismo los empleados de las entidades emisoras no les explican las cláusulas a los usuarios al menos de forma suficiente como para comprender sus obligaciones principales. Ello implica que el tarjetahabiente suscribe el contrato sin conocer lo que esta contratando; en nuestra opinión esto refleja 2 situaciones: 1) abuso por parte de los emisores quienes redactan el documento contractual requiriendo la adhesión del usuario sin brindarle una explicación eficaz, y 2) la falta de interes o diligencia de los usuarios al no preguntar sobre lo que estaba suscribiendo.

8. Además de firmar el contrato se le requirió firmar otro tipo de documento? (ej. Pagaré)

De la población entrevistada el 60% afirmo haber suscrito otro documento además del contrato, mientras el 40% restante dijo no haberlo hecho.

Las respuestas obtenidas varían. Sin embargo, según la investigación realizada, se ha podido determinar que las entidades emisoras requieren de la firma de un título valor con el fin de garantizar la obligación contractual, por lo que podemos deducir sin temor a errar que las personas que respondieron negativamente se debió a que no leyeron cuidadosamente los documentos que suscribían.

9. ¿Qué tipo de documento?

El 60% anteriormente mencionado dijeron haber firmado además del contrato de emisión, un pagaré.

Este es el título-valor mas utilizado por los emisores debido a la facilidad en su suscripción.

10. ¿Firmó en blanco el contrato y/o los otros documentos?

De la población entrevistada el 100% dijo haber firmado en blanco el contrato, el 80% de esta dijeron haber firmado en blanco el pagaré, mientras el otro 20% lo firmo solo con algunos datos.

Nuevamente las respuestas varían, unos usuarios firmaron en blanco todo, otros suscribieron solo el título-valor en esa forma, o bien con algunos datos.

Concluimos basándonos en las respuestas obtenidas como en la investigación realizada que el título-valor es suscrito con algunos datos faltantes como el nombre del suscriptor y su dirección ya que este puede variar desde la suscripción de la obligación hasta que esta sea exigible. Así también la fecha no se establece ya que el emisor debe mantener vigente el pagare.

11. ¿Cuáles son los derechos que usted posee como tarjeta habiente ante la institución emisora?

El 80% no sabe. El restante 20% contestó: derecho a aumentar su crédito si mantiene un buen record, no pagar membresía, no pagar mas de lo establecido derecho a un seguro por robo y a reclamar.

Las personas que si contestaron lo hicieron en forma vaga, lo cual demuestra el desconocimiento que los usuarios tienen respecto a los derechos que poseen ante el emisor , no solo los derivados del contrato sino también los otorgados por la ley

12. ¿Cuáles son sus obligaciones?

El 90% contestó "PAGAR". El 10% restante dijo no saber.

Los tarjetahabientes entienden que su única obligación como usuarios del Sistema de Tarjetas de crédito es pagar las cantidades adeudadas al emisor lo cual no es del todo cierto. Si bien puede decirse que esta es la obligación principal, no es la única, existen obligaciones que no implican un importe económico como es el buen manejo de la tarjeta de crédito, el avisar inmediatamente en caso de robo o extravío de la misma y el no sobrepasar su limite de crédito. Por lo que podemos concluir que los tarjetahabientes desconocen en su plenitud sus obligaciones como usuarios del sistema lo cual deviene de la falta de explicación del contrato.

13. Ha tenido algún problema con la institución emisora?

Solo el 4% de los entrevistados dijo haber tenido problemas con el emisor de su tarjeta.

14. ¿Qué tipo de problema?

Ese 4% tuvo problemas por el cobro de servicios que no se les habían explicado como son cobro por seguro contra robo y extravío y seguro de grúa.

De la respuesta afirmativa obtenida podemos observar que aparentemente devienen del cobro de servicios no pactados. Sin embargo a nuestro ver, el problema va mas allá, ya que la falta de lectura y explicación del contrato conlleva a la ignorancia del usuario sobre las obligaciones que esta contrayendo lo que puede llevar a l usuario a aceptar servicios que este no deseaba, pero que al estar inmersos en el contrato de adhesión son aceptados con la mera suscripción del mismo.

15. ¿Se le fue resuelto? ¿Cómo?

Se les resolvió al hablar varias veces a la institución diciendo que no cancelarían dichos servicios porque no los deseaba y escribiendo una carta al banco exponiendo su caso..

Las respuestas obtenidas nos indican que las personas al tener un problema se avocan al ente emisor y deben insistir en reiteradas ocasiones para que su problema sea resuelto, lo cual refleja una deficiencia en la atención al cliente por parte de los emisores.

16. En caso de que se le violenten sus derechos como tarjeta habiente ¿sabe a quién recurrir para que se le brinde asistencia?

El 80% de los entrevistados dijo si saber a quien recurrir y mencionaron: la DPC, un abogado, y el mismo ente emisor. El otro 20% dijo no saber.

Por las respuestas variadas se refleja que existe aun confusión o ignorancia sobre las instituciones gubernamentales que cumplen la labor de defensa al consumidor, ello implica la falta de divulgación del trabajo de dichas instituciones.

17. ¿Considera usted que debe existir una legislación especial que regule la emisión y uso de tarjetas de crédito?

El 100% de la población entrevistada contesto de forma afirmativa.

La respuesta unánime de los usuarios refleja por un lado el sentimiento de desprotección o desamparo que perciben los usuarios, y por otro el abuso de parte de los emisores para con los tarjeta habientes.

6.2. ENTREVISTA REALIZADA A PERSONAL DE ENTIDADES EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO.

Con el objeto de conocer las políticas utilizadas por las emisoras de tarjetas de crédito, en ejercicio de esta función, se ha realizado una serie de entrevistas selectivas al personal de tres emisoras diferentes.

Fueron seleccionados para ser entrevistados el personal bajo el cargo de ejecutivos de venta y asesores financieros de tarjeta de crédito.

1. ¿Qué tipo de tarjetas de Crédito emiten?

Los empleados contestaron nacionales e internacionales. Proporcionando los diversos nombres de algunas de las tarjetas que emiten como son Empresarial, Diners Club, Multipremios, Supermercado La Despensa de Don Juan, ESSO card, Europacard, entre otras.

Con ello concluimos que los emisores de tarjeta de crédito, emiten tarjetas con ámbito de operatividad a nivel nacional como internacional, esto último debido a que gozan de contratos de franquicia con marcas internacionales de tarjetas de crédito como son VISA y Mastercard.

2. ¿Bajo qué tipo de contrato emiten las Tarjetas de Crédito?

En algunas emisoras se denominan Contratos de emisión de tarjetas de crédito, mientras que en otras les denominan Contratos de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente.

Concluimos que los contratos utilizados que le dan nacimiento a la tarjeta de crédito son denominados Contratos de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente o Contratos de Emisión de Tarjetas de Crédito; por lo que podemos constatar que la denominación dada a este tipo de actos jurídico es la misma utilizada por la doctrina.

3. ¿Este contrato ya viene preimpreso o en el momento es realizado?

El 100% de los entrevistados contestaron afirmativamente a que ya es preimpreso.

Con ello se comprueba que el contrato de emisión de tarjeta de crédito es de adhesión. Las cláusulas contractuales son establecidas solo por el ente emisor y el tarjetahabiente solamente se adhiere a ellas mediante su firma.

4. ¿El contrato viene separado de la solicitud de la Tarjeta de Crédito?

El 100% de los entrevistados contestaron afirmativamente.

Esto comprueba que la práctica de unir la solicitud y contrato en un mismo documento ha sido abandonada.

5. ¿Las cláusulas contractuales son siempre las mismas?

El 100% de los entrevistados contestaron afirmativamente.

Ello indica que existe un solo tipo de contrato de adhesión para las diversas marcas de tarjeta, diferenciando solamente el nombre de éstas. Por otro lado, la única diferencia está que los espacios en blanco donde se indican la tasa de interés, membresía y tasa moratoria entre otras es llenada con diversas cantidades dependiendo del tipo de tarjeta. Así, generalmente las tarjetas que poseen un límite de crédito mayor poseen un interés inferior y viceversa.

6. ¿Al momento de firmar el contrato se le es leído y/o explicado al tarjetahabiente?

El 95% de los entrevistados contestaron negativamente. Sin embargo, explicaron que se le explicaban ciertas cláusulas cuando el tarjetahabiente así lo solicitara.

Con lo que podemos concluir que existe una violación al derecho que posee todo consumidor a ser informado. Peor aún, la firma del contrato por parte del tarjetahabiente es cuestionable, en cuanto éste no participó en la elaboración del contrato, y al no serle leído y explicado el contrato podemos decir que su consentimiento no se encuentra fundamentado. Por otro lado, indica que los usuarios no conocen su derecho a ser informados y que además no son lo suficientemente diligentes para cuestionar respecto de las obligaciones que está contrayendo.

7. ¿Además del contrato se requiere al solicitante la firma de otros documentos (Ej. Pagaré)?

El 100% de empleados contestaron afirmativamente, explicando que la firma del pagaré era la forma de garantizar el pago del tarjetahabiente

Con ello podemos concluir que los entes emisores no poseen una forma práctica y efectiva de garantizar la obligación del tarjetahabiente que surja del contrato de emisión en sí, por lo que la garantizan por medio de un título valor: el pagaré. Además, la respuesta obtenida al ser contrastada con la pregunta hecha a los tarjetahabientes en el mismo sentido (si firmaron un títulovalor) comprueba que muchos usuarios desconocen totalmente lo que están suscribiendo, ya que la firma de dicho títulovalor es exigible en todos los entes emisores.

8. Si es así ¿la firma de estos documentos es en blanco?

El personal encuestado explicó que algunos datos sí se dejan en blanco como son la fecha y lugar de suscripción y el nombre del cliente, pero que sí se estipulaba la cantidad puesto que así lo ordenaba la ley de protección al consumidor.

Con ello podemos evidenciar un cumplimiento parcial a la Ley de Protección del Consumidor, como también al Código de Comercio, pues ambos cuerpos mandan que el títulovalor es suscrito sin estar completamente lleno, cumpliendo con ciertos requisitos de contenido (Art. 25 lit a LPC y 788 Com) . Por otro lado, comprendemos que los datos que no se completan es en vista de mantener la vigencia de la exigibilidad del títulovalor. No se estipula el nombre del usuario como obligado (aunque no es exigido por el Código de Comercio) ya que éste puede modificárselo. La fecha de suscripción y vencimiento no se establecen con el fin de prolongar su vigencia.

9. ¿Por qué se firman estos documentos (pagaré)?

El personal explicó que en vista de que la tarjeta de crédito implica un crédito que el emisor otorga al cliente, lo cual implica un riesgo, la institución emisora debe garantizar de alguna manera el cumplimiento de la obligación.

Nuevamente, esto indica que el emisor ha optado como medio de garantizar las obligaciones del tarjetahabiente (aunque no sea la única, pues en ocasiones se exige un fiador o codeudor solidario) el uso del pagaré, debido a la efectividad y simpleza en cuanto a su cobro, ya que éste no requiere ser aceptado pues no existe librado, su suscripción la realiza el mismo obligado al pago, y más importante aún es que admite la aplicación de intereses.

10. ¿Qué requisitos exige esta empresa para otorgar una Tarjeta de Crédito?

Las personas entrevistadas coincidieron en que los requisitos exigidos por las emisoras para otorgar una tarjeta de crédito están ligados a la solvencia crediticia del solicitante, por lo que entre los documentos requeridos están: comprobante de ingreso ya sea la boleta de pago o si se trata de un empresario, la última declaración de renta. Asimismo, se requiere para la identificación del solicitante, las fotocopias de los documentos de identidad tales como el DUI, NIT, taco del Seguro Social, etc. Además la solicitud debe estar debidamente completada.

Se puede establecer que como era de esperarse los requisitos exigidos por las emisoras de tarjetas de crédito son comprobantes de la solvencia económica – crediticia del solicitante, puesto que ello significa la disminución del riesgo al otorgar el crédito.

11. ¿Se realiza un estudio al solicitante previo a la firma del contrato?

El 100% de los entrevistados contestaron afirmativamente.

La respuesta obtenida es la esperada y está acorde a la anterior, ya que el ente emisor debe comprobar que la información dada por el solicitante es verdadera. Además, con el fin de disminuir el riesgo del crédito, el emisor debe analizar si el solicitante es efectivamente sujeto de crédito y hasta que monto. Sin embargo, hay que recordar que en las entrevistas realizadas a los tarjetahabientes, éstos contestaron que optaron por obtener una tarjeta de crédito ante la insistencia de los ejecutivos de venta de las mismas, por lo que se puede concluir que si bien es cierto se realiza un estudio al solicitante para otorgarle la tarjeta, éste no es exhaustivo, parecería que es suficiente poseer un sueldo base y estable para obtener la tarjeta.

▪ **¿En que consiste este estudio?**

El personal entrevistado coincidió en su respuesta explicando que el estudio servía para verificar que el solicitante era efectivamente sujeto de crédito. Se corrobora mediante llamadas telefónicas los ingresos del solicitante y su responsabilidad respecto a sus obligaciones económicas principalmente, y en base a ello se le establece un límite el cual puede variar (en la mayoría de casos) entre el 100% hasta el 200% de sus ingresos.

Nuevamente la respuesta obtenida es acorde a las anteriores, ya que el ente emisor debe comprobar que la información dada por el solicitante es verdadera en orden de disminuir su riesgo al otorgar el crédito.

12. ¿Cuáles son los derechos y obligaciones del tarjetahabiente que se estipulan en el contrato?

La mayoría de los entrevistados mencionaron uno o dos derechos y la obligación del tarjetahabiente de pagar los cargos estipulados por el emisor. Hicieron referencia a que los derechos y obligaciones del tarjetahabiente se encontraban estipuladas en el contrato.

Con la respuesta obtenida percibimos una cierta indiferencia respecto a los derechos de los tarjetahabientes. Además se evidencia la obligación principal del usuario para con el ente emisor, cual es el pago de los cargos a favor de éste.

13. ¿Cuáles son las causales de mayor envergadura por las que se da por terminado el contrato?

El 100% de los entrevistados fueron acordes en colocar la mora del tarjetahabiente como la causal más importante y la más común para dar por terminado el contrato.

Ello es obvio en vista que la obligación principal del tarjetahabiente es el pago de los cargos estipulados en el contrato. Por otro lado, evidencia que es el emisor quien por lo general da por terminado el contrato, haciendo uso de la atribución que le da el mismo sin tener responsabilidad alguna al respecto.

14. ¿ Cuanto tiempo otorga la emisora al cliente moroso para que este cancele su deuda antes de proceder a recuperar el crédito?

El tiempo que el emisor otorga al tarjetahabiente moroso oscila entre los seis meses, luego de ellos el caso es pasado al departamento de cobros o recuperación. Si ello no funciona se pasa al departamento jurídico para el respectivo embargo.

Los entes emisores poseen un mecanismo bien organizado para hacer efectivo el pago adeudado. Durante el proceso, el ente emisor devenga intereses por mora, comisiones por pago fuera de la fecha estipulado, o bien otros cargos semejantes

15. ¿Cuál es el procedimiento para recuperar el crédito otorgado a un cliente moroso?

Se le brinda refinanciamiento o se inicia un juicio ejecutivo mercantil en contra del deudor.

16. ¿Qué tipo de comisiones se le cargan a los tarjeta habientes?

Seguro contra extravió de tarjeta de crédito, seguro de alerta en accidentes del hogar y del transporte, cargo por mora y retraso en su fecha de pago, intereses sobre intereses o intereses diarios según el tipo de tarjetas.

17. ¿Cuáles son las tasas de interés que se le cobran al usuario?

Según las variadas tasas con que cuentan las diferentes entidades emisora de tarjetas podemos simplificar las respuestas así:

Por ingresos mínimos de \$250, un 48% anual.

Por ingresos de mas de \$2000, un 20% anual.

18. Para la emisión de una tarjeta de crédito, la empresa espera a que una persona se la solicite o es la institución quien la ofrece de forma directa (Ej. a través de llamadas por teléfono o correspondencia)

Según los empleados entrevistados, ambos métodos son empleados como formas de mercadeo.

Las emisoras de tarjetas de crédito emplean los dos mecanismos para obtener más tarjetahabientes y por ende más ganancias. Esto es esperado, pues la emisión de tarjetas de crédito es un negocio rentable. Generalmente, los ejecutivos de venta de las tarjetas llaman a personas que en base a su cargo (sueldo estable) pueden ser sujetos de crédito.

19. ¿Considera que es necesario tener una regulación especial para la emisión y uso de las tarjetas de crédito?, porque?

El 30% expreso que sí, y el 70% se expresó de forma negativa. Hubo un porcentaje que explicó que antes de la publicación hecha por la DPC en agosto del este año, sí era necesario la existencia de una ley especial, pero que ahora consideraba que estaba lo suficientemente reglamentado, ya que dicha publicación ha venido a beneficiar a los clientes.

La respuesta obtenida refleja a nuestro juicio el conocimiento superficial que poseen los entrevistados. Si bien es cierto que con la publicación de las condiciones mínimas hecha en agosto de este año, se modificaron los contratos de emisión en algunas cláusulas que perjudicaban a los emisores, toda la problemática que encierra el sistema de tarjetas de crédito no quedó resuelto.

6.3. ENTREVISTAS REALIZADAS A DIPUTADOS MIEMBROS DE LA COMISION FINANCIERA DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA.

La temática de la investigación versa sobre la falta de una ley especial que regule las tarjetas de crédito. En vista de ello, se consideró de suma importancia conocer el pensar de los legisladores respecto al tema. Fueron selectos de forma exclusiva los diputados que conforman la comisión financiera, puesto que es en su seno donde se discute el anteproyecto de ley que podría llegar a normar el sistema de tarjetas de crédito.

Con miras a obtener diversos puntos de vista sobre la problemática, se optó por entrevistar a miembros de la comisión pertenecientes a tres diversas fracciones: Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (FMLN), Alianza Republicana Nacionalista (ARENA), y Cambio Democrático (antes CDU).

1. ¿Cómo describiría el sistema de Tarjetas de Crédito con el cual contamos actualmente en El Salvador?

Los diputados de la Comisión Financiera respondieron que el Sistema es difuso y áspero, porque realmente no existe un sistema articulado que garantice el no cometimiento de abusos y que evite el exceso de endeudamiento de muchas familias salvadoreñas, ya que el sistema de tarjetas de crédito, es una modalidad de crédito de tipo rotativo que a pesar de dinamizar la economía, implementa intereses del mercado, relacionados al nivel de riesgo en cuanto a la recuperación del monto del crédito.

Si bien se obtuvieron respuestas diversas que describían al sistema de tarjetas de crédito como moderno y difuso; los diputados tienen la noción clara que el sistema de tarjetas de crédito está compuesto por varios sujetos, y que tiene por fin la administración de cuentas corrientes o bien el suministrar un crédito.

2. ¿Qué opina sobre las políticas utilizadas por las entidades emisoras de Tarjetas de Crédito en referencia a los usuarios?

Expresaron que son demasiado discrecionales en la medida en que no hay una ley que las regule. En este sentido, cada emisor o coemisor, determina a su arbitrio las condiciones del contrato y dentro de un ámbito de competencia, donde el usuario dispone de un rango de variaciones en cuanto a los intereses (que son bastante altos) impuestos por las entidades emisoras.

La respuesta dada por los diputados refleja que existe conciencia en todas las fracciones políticas de la voracidad de las políticas utilizadas por los emisores de tarjeta de crédito con respecto a los usuarios. Por lo que creemos que existe la base para una discusión real y seria sobre el regulamiento de dicha políticas.

3. ¿Considera que las entidades emisoras de Tarjetas de Crédito respetan los derechos de consumidor de los usuarios en los contratos de emisión?

Todos los diputados entrevistados coincidieron en sus respuestas afirmando que no se respetan los derechos de los usuarios. En ocasiones se cobran comisiones o cargos por servicios no pactados contractualmente y esto conlleva a que las estadísticas de denuncias ante el CDC, DPC e inclusive la Asamblea Legislativa aumenten. El irrespeto es sistemático, puesto que se considera violatorio, especialmente el cobro de intereses sobre intereses y la falta de información y/o explicación sobre los contratos y las tasas de interés y demás cargos.

Nuevamente, la respuesta obtenida refleja la coincidencia entre el pensar de las diversas fracciones políticas, lo cual es de beneficio para la pronta regulación del sistema de tarjetas de crédito. Por otro lado, tal y como se ha venido evidenciando en el transcurso de esta investigación, los derechos de los usuarios son violentados con el contrato de emisión de las tarjetas de crédito. La violación sistemática de los derechos de consumidor parte de la violentación al derecho de información, ya que en su mayoría de veces, los usuarios no saben las obligaciones y condiciones a las que se están sometiendo al suscribir el contrato, puesto que éste no le es leído ni explicado.

4. ¿Considera suficiente la vigilancia ejercida por las instituciones gubernamentales como son la SSF, la SOM y la DPC, en cuanto al Sistema de Tarjetas de Crédito?

Los diputados coincidieron en calificar la vigilancia ejercida por las instituciones gubernamentales como insuficientes e inclusive consentidora de ciertas violaciones a los usuarios. Además, todos señalaron como la raíz del problema la falta de una ley que defina con claridad las normas e instituciones de control, por lo que se hace necesario la reforma de las leyes existentes relativas a los entes contralores.

Ciertamente, el trabajo realizado por los entes contralores del Estado son insuficientes. Sin embargo, en la mayoría de casos la insuficiencia del control y vigilancia tiene su origen en la ley, o más bien, en la falta de disposiciones legales que les faculte en realizar una efectiva contraloría sobre los emisores de tarjetas de crédito.

5. ¿Qué aspectos del Sistema de Tarjetas de Crédito no cuenta con una regulación específica y que implique una desprotección para el consumidor?

Los diputados señalaron unánimemente la falta de regulación de los contratos de emisión de emisión, como también la estipulación de tasas de interés, comisiones y otros cargos. Además mencionaron como aspectos que carecen de regulación: la supervisión del sistema de tarjetas de crédito, los montos crediticios otorgados a los usuarios los cuales muchas veces no están de acuerdo a su capacidad económica, y los requisitos a cumplir para convertirse en emisor de tarjetas de crédito.

Coincidimos con el pensar de los legisladores, ya que los emisores de tarjetas de crédito cuentan con una amplia discrecionalidad sobre la estructuración del contrato de emisión, las tasas de interés a aplicar, las comisiones, cargos y recargos a cobrar, ya que las leyes existentes son escuetas o no cuentan disposiciones al respecto. Lo que significa muchas veces en la violación de derechos del tarjetahabiente y en su detrimento económico.

6. ¿Cuál cree que es más conveniente para la regulación del Sistema de Tarjeta de Crédito, promulgar una ley especial o reformar las leyes ya existentes (Código de Comercio y la Ley de Protección al Consumidor)?

La respuesta de los diputados fue variada. La mayoría de ellos se inclinan por la promulgación de una ley especial que regule el sistema de tarjetas de crédito, mientras que otros creen que reformar las leyes existentes es el camino más conveniente, puesto que de cualquier manera la reforma a los cuerpos legales existentes es eminente (al dictarse una ley especial)

Creemos que la respuesta dada por los diputados refleja el entrapamiento en promulgación de una ley especial, puesto que existe discrepancia de opiniones sobre cuál es la mejor manera de regular el sistema de Tarjetas de Crédito: unos se inclinan por reformar leyes existentes (ARENA), mientras que otros optan por una ley especial (FMLN y Cambio Democrático). A nuestro juicio, si bien es cierto que la promulgación de una ley especial implica necesariamente la reforma de otros cuerpos legales, no significa que limitarse a reformar sea suficiente. Como ya se ha hecho mención, se ha evidenciado que los emisores no cumplen a cabalidad lo regulado por cuerpos legales como la Ley de Protección al Consumidor, por lo que la reforma a ésta y otras leyes no sería suficiente para una regulación del sistema de tarjetas que tenga como uno de sus fines el proteger al usuario.

7. ¿Cuáles son los aspectos a tomar en cuenta para una eficiente regulación del Sistema de Tarjetas de Crédito?

Nuevamente los diputados fueron unánimes en señalar a los contratos de emisión como punto especial para regular. Además se mencionó, la supervisión de los entes emisores, las responsabilidades de los entes emisores, posibles sanciones por incumplimiento a la ley, intereses, comisiones y cargos.

Coincidimos con el pensar de los legisladores, especialmente en el sentido de incluir como de suma importancia la regulación de los contratos de emisión, ya que éstos son los que vienen a causar perjuicio a los tarjetahabientes de forma directa, pues en ellos se estipulan cláusulas que son abusivas y en detrimento del usuario. Asimismo, es de importancia regular las tasas de interés, a nuestra opinión debería estipularse un “techo” basado en puntos de diferencia respecto a la tasa utilizada en los préstamos personales

8. ¿Considera que la promulgación de una ley especial coarta la libertad empresarial de las entidades emisoras de tarjetas de crédito?

Los diputados se expresaron de forma negativa, ya que a su juicio el Estado tiene la facultad de proteger al consumidor y establecer un sistema transparente y eficiente, tal y como se ha hecho en otros países que sí poseen legislación al respecto. Asimismo, no existe mercado que funcione a cabalidad si contar con una supervisión y regulación que garantice a sus diferentes actores.

A nuestro juicio, la regulación del sistema de tarjetas de crédito no coartaría la libertad empresarial de los emisores de las mismas, más bien vendría a ordenar y a establecer las reglas y parámetros dentro las cuales operaría, sin causar detrimento a los otros sujetos intervinientes en el sistema, especialmente del usuario quien es hasta ahora el más perjudicado.

6.4 ENTREVISTA REALIZADA A REPRESENTANTE DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO (SSF)

La mayoría de las empresas emisoras de tarjetas de crédito son instituciones bancarias o financieras no bancarias. Estas, según los cuerpos legales correspondientes son vigiladas por la Superintendencia del Sistema Financiero. En tal sentido, es que se consideró de importancia conocer la postura de dicho ente gubernamental respecto a la temática investigada.

Con el objeto de obtener respuestas más fundamentadas, la entrevista fue realizada al representante de la Superintendencia en el área de atención al cliente del Sistema Financiero.

1. ¿Cuál es el papel de la Superintendencia del Sistema Financiero en cuanto a la emisión de tarjetas de crédito?

El entrevistado explicó que la SSF, sí supervisa la emisión de tarjetas de crédito, pero no lo hace con un enfoque especializado, sino más bien mira la emisión de tarjetas de crédito como una actividad más que realizan los bancos, como si se tratase de un préstamo o crédito otorgado por la institución financiera. La revisión que realiza la SSF, es rutinaria en base al Reglamento de Activos de Riesgo.

Ciertamente, la Ley de Bancos establece la emisión de tarjetas de crédito como una operación más que pueden realizar los entes financieros, por lo que es lógico deducir que la fiscalización que ejerce el ente contralor es general y sin profundizar en ello. Esta vigilancia, evidentemente no ha sido suficiente, ya que se han venido verificando una serie de abusos de parte de los emisores contra el usuario.

2. ¿Qué mecanismos posee la SSF para proteger al usuario de tarjetas de crédito?

El entrevistado admitió que la SSF no posee mecanismos específicos para la protección del usuario de tarjetas de crédito, ya que su misión es el saneamiento del sistema financiero y no la protección del consumidor. Agregó que existen revisiones, las cuales son las mismas utilizadas para los préstamos, con lo que cree se benefician los usuarios de tarjetas de crédito.

La SSF, no tiene la misión de velar por el bienestar del usuario, más bien el saneamiento y transparencia del sistema. Sin embargo, la realizar esta labor de forma óptima, resultaría en un beneficio para aquel. Es evidente que las revisiones que realiza la SSF, respecto a la emisión de tarjetas de crédito no ha sido suficiente para impedir que los emisores violenten los derechos de los usuarios.

3. ¿Considera que los contratos de emisión de tarjetas de crédito contienen cláusulas atentatorias a los derechos de los usuarios? ¿Por qué?

A juicio del entrevistado, los contratos de emisión de tarjetas de crédito son atentatorios para el usuario, ya que éstos contienen condiciones que conllevan a un detrimento a su economía.

Ciertamente, los contratos de emisión de tarjetas de crédito poseen condiciones en cuanto a tasas de interés, comisiones y otros cargos que por ser elevados vienen a causar detrimento a la economía del usuario.

4. ¿Considera que la legislación actual es suficiente para regular el Sistema de Tarjetas de Crédito? ¿Por qué?

No es suficiente, debe de existir una ley especial.

La respuesta obtenida, aunque superficial, muestra que el representante de la SSF, está consciente que la problemática que rodea al Sistema de Tarjetas de Crédito no puede ser resuelta con las leyes existentes, a lo cual nos adherimos.

5. ¿Considera que las normas mínimas publicadas en agosto del presente año por la SSF y la DPC⁶², en cuanto a los contratos de emisión de tarjetas de crédito, son suficientes para regular la relación entre emisor y tarjetahabiente?

El entrevistado es de la opinión que las normas mínimas no son suficientes, pues éstas dejan fuera ciertos problemas como por ejemplo la obligación de los entes emisores de analizar a fondo la capacidad de crédito de los futuros tarjetahabientes.

Ciertamente, las normas dictadas por la SSF y la DPC, no cubren todos los problemas existentes en el Sistema de Tarjeta de Crédito, ni en los contratos de emisión, por lo que se hace necesaria una ley que regule todos los aspectos del sistema, incluyendo la prohibición de la contratación indiscriminada.

⁶²ver anexo # 10,11,3, 12 Y 13 .
ver anexo # 14, 7, 15, 16, 17, 18 Y 19.

6. ¿Conoce el Anteproyecto de Ley de Regulación del Régimen de las Tarjetas de Crédito, compra y débito, que se encuentra en estudio en la Asamblea Legislativa?

El entrevistado contestó negativamente.

La respuesta obtenida revela la falta de comunicación que existe entre la Asamblea Legislativa y la Superintendencia, o bien la falta de información dentro de la Superintendencia. La persona entrevistada es la encargada de atender a los usuarios del sistema financiero que se sientan agraviados, por lo que nos parece insólito que dicha persona no tenga ni la mínima idea de la existencia de dicho proyecto.

Debido a la ignorancia del entrevistado sobre la existencia de dicho anteproyecto, el resto de preguntas no le fueron posible contestar al momento de serles formuladas.

7. ¿Considera que dicho anteproyecto protegería los derechos de consumidor de los tarjetahabientes de manera eficiente? ¿Por qué?

8. ¿Cuál es la postura de la SSF en cuanto al anteproyecto de ley?

6.5. ENTREVISTA A REPRESENTANTE DE LA DIRECCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (DPC).

Siendo esta institución la encargada por velar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor para que los derechos de éstos no sean violentados, se consideró que la investigación no estaría completa sin contar con el punto de vista de dicha institución.

Por otra parte, esta es la oficina gubernamental que recibe las denuncias de parte de los usuarios de tarjetas de crédito, por lo que es de suma importancia contar con su visión sobre la problemática investigada.

1. ¿Existen quejas por abusos realizados por las emisoras de tarjetas de crédito hacia sus usuarios?

El entrevistado contestó afirmativamente.

Lo que refleja que las estadísticas obtenidas respecto a las denuncias interpuestas contra los emisores de tarjetas de crédito son verdaderas.

2. Si existen ¿qué tipo de quejas son?

Las quejas que con frecuencia se reciben son referentes a usuarios que están incluidos en el DICOM. También las denuncias versan sobre los cobros excesivos en comisiones, cobros por programas (contra robo y fraude) que no han sido solicitados por los usuarios y por cobro por membresía cuando ésta fue publicitada como gratuita. Además reciben denuncias por parte de los fiadores de los usuarios de tarjetas de crédito.

La respuesta dada por el representante de la DPC, refleja los problemas más comunes que los usuarios de las tarjetas de crédito poseen, entre ellos destacan la falsa publicidad o mala información ofrecida por los emisores y el cobro excesivo de tasas y comisiones.

3. ¿Considera que la cantidad de denuncias recibidas reflejan el número de usuarios agraviados por los emisores de tarjetas de crédito?

El entrevistado contestó negativamente, agregando que en la actualidad existen alrededor de un millón de tarjetas de crédito y débito, y solo el 1% de esa población interpone denuncias contra los emisores, lo cual no es acorde a la realidad del mercado.

Lo que refleja que el personal de la DPC, está consiente de que el número de usuarios agraviados supera enormemente a la cantidad de denuncias recibidas.

4. Si considera que las denuncias no reflejan el número de agraviados, ¿cuál cree que sea la razón por la cual los usuarios no utilizan su derecho a denunciar este tipo de hechos?

En opinión del entrevistado las razones principales son tres: 1) por desconocimiento de la población; 2) La falta de publicidad de la labor de la DPC, y 3) No hay cobertura en todo el país (la DPC solo cuenta con 4 oficinas: la Central en Centro de Gobierno, la de atención al cliente del Sistema Financiero, una en Santa Ana y otra en San Miguel), estas dos últimas razones son consecuencia del presupuesto reducido con el que cuenta esta institución (menos de un millón de dólares).

La respuesta obtenida refleja que la razón principal es el desconocimiento de la población de sus derechos y de las instituciones creadas para su defensa, lo cual sin duda se debe a la falta de divulgación de los mismos. Por otro lado, a nuestro juicio, el representante de la DPC, tiene razón al hacer mención de la falta de recursos, pues hemos constatado que la oficina de atención al cliente del sistema financiero, la cual es la única en el país, solo posee tres empleados para recibir denuncias lo cual es insuficiente.

5. En base a las denuncias recibidas ¿Cuáles son los principales problemas que poseen los tarjetahabientes en el uso de las tarjetas de crédito?

El entrevistado menciona como problemas principales: las tasas de interés, en el sentido que éstas son muy altas y por otro lado pueden ser modificada al arbitrio del emisor; el cobro de comisiones onerosas y el cobro de programas que no fueron pactados ni solicitados. Además, el entrevistado afirmó que el contrato de emisión de tarjetas de crédito es firmado por el tarjetahabiente a base de mentiras.

Consideramos que la respuesta obtenida refleja los problemas principales que poseen los usuarios del sistema de tarjetas de crédito. Ciertamente, la discrecionalidad que poseen los emisores para modificar tasas y comisiones, y crear nuevos cargos, es atentatorio para los consumidores, ya que ellos se han obligado bajo otras condiciones. Por otro lado, consideramos que más que la firma del contrato en base de mentiras, éste es suscrito por el usuario bajo un pleno desconocimiento de todas las cláusulas establecidas en el contrato.

6. ¿Cuál es el papel de la DPC en cuanto a la protección del tarjetahabiente?

La DPC busca conciliar al proveedor y usuario, sobre aspectos como mora, comisiones y recargos. El 88% de las denuncias recibidas son resueltas a favor del usuario.

La respuesta dada por el entrevistado muestra las actividades que en la práctica realiza esta oficina a favor del cliente. Sin embargo, la respuesta no menciona actividades preventivas de parte de la DPC, o al menos de esta oficina, lo cual es hasta cierto grado comprensible, debido al reducido número de personal con el que cuenta.

7. ¿Considera que los contratos de emisión de tarjetas de crédito son atentatorios a los derechos de los usuarios? ¿Por qué?

Desde la perspectiva del entrevistado, los contratos de emisión de tarjetas de crédito son atentatorios para los usuarios, ya que éstos contienen cláusulas que no cumplen con la ley, por ejemplo las que estipulan cobros duplicados.

Ciertamente, al ser estos contratos de adhesión son más propensos a tener cláusulas en detrimento para el usuario. Consideramos que la respuesta del entrevistado respecto a los cobros duplicados es certera, ya que en la investigación realizada se ha podido observar el cobro de intereses y comisiones por el mismo servicio (Ej. retiro de efectivo).

8. ¿Considera que la legislación actual es suficiente para regular el Sistema de Tarjetas de Crédito? ¿Por qué?

Para el entrevistado la legislación actual no es suficiente, pues hace falta establecer mecanismos más apropiados par mejorar la protección al consumidor; por lo que se hace necesario reformar la ley.

La respuesta obtenida muestra que el personal que se encarga de aplicar la Ley de Protección al Consumidor, considera que ésta no es suficiente para proteger al usuario del sistema de tarjetas de crédito, ya que ésta es muy general y escueta con respecto a los servicios financieros.

9. ¿Considera que las normas mínimas publicadas en agosto del presente año por la SSF y la DPC, en cuanto a los contratos de emisión de tarjetas de crédito, son suficientes para regular la relación entre emisor y tarjetahabiente?

El entrevistado no considera suficiente las normas mínimas recientemente publicadas, puesto que se han descubierto otros problemas que no están cubiertos por ellas, como por ejemplo los cobros triplicados.

Nos adherimos a la respuesta dada por el representante de la DPC, puesto que consideramos que si bien es cierto que las normas mínimas emitidas por la SSF y la DPC, ayudan en la protección del consumidor no son suficiente pues no abarcan toda la problemática que se da en el sistema de tarjetas de crédito.

10. ¿Conoce el Anteproyecto de Ley de Regulación del Régimen de las Tarjetas de Crédito, compra y débito, que se encuentra en estudio en la Asamblea Legislativa?

El entrevistado conoce sobre la existencia del anteproyecto, sin embargo no lo ha leído completamente.

La respuesta refleja que no ha existido buena comunicación entre los legisladores y la DPC, ya que en caso de aprobarse dicho anteproyecto, sería ésta oficina una de las instituciones que indirectamente se encargaría de su aplicación.

11. ¿Considera que dicho anteproyecto protegería los derechos de consumidor de los tarjetahabientes de manera eficiente? ¿Por qué?

El representante de la DPC, considera que el anteproyecto sí vendría a proteger a los usuarios del sistema de tarjetas de crédito.

Consideramos que el proyecto sí vendría a mejorar la relación entre tarjetahabiente y emisor, pero de ser promulgado tal y como se encuentra redactado en la actualidad conllevaría a dejar situaciones sin ser reguladas, como por ejemplo la información precontractual.

12. ¿Cuál es la postura de la DPC en cuanto al anteproyecto de ley?

La DPC, considera que debe ser tomada en cuenta para la realización de este anteproyecto.

Concordamos con la respuesta dada por el representante de la institución gubernamental, es necesario incluir a la DPC, sobre todo a representantes de la oficina de atención al cliente del sistema financiero, en la elaboración del anteproyecto de ley.

6.6. ENTREVISTA A REPRESENTANTE DEL CENTRO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR (CDC)

En vista que la temática de la investigación trata sobre los derechos de los consumidores, se consideró oportuno e importante conocer el punto de vista de esta institución no gubernamental, que se ha destacado a través de los años en la defensa de los consumidores.

La perspectiva del CDC, sobre el tema que se investiga, resulta importante, ya que al no ser parte del aparato estatal, su punto de vista tiende a ser imparcial y objetivo, por lo que consideramos que su opinión es de suma importancia para tener un mejor conocimiento sobre la problemática investigada.

1. ¿Existen quejas por abusos realizados por las emisoras de tarjetas de crédito hacia sus usuarios?

La entrevistada contestó positivamente.

Ello refleja la certeza de las estadísticas obtenidas sobre las denuncias recibidas por parte de los usuarios del Sistema Financiero.

2. Si existen ¿qué tipo de quejas son?

La entrevistada mencionó tres tipos de quejas: los cobros excesivos de intereses, falta de información y falta de respuesta a reclamar.

La respuesta refleja violación al derecho de información. Asimismo, pone en evidencia la deficiente atención al cliente que poseen las emisoras, sobre todo cuando se trata de resolver problemas al usuario. Por otro lado, con la respuesta dada por la representante del CDC, se puede observar que la discrecionalidad que poseen los emisores en establecer las tasas de interés y demás cargos, afectan negativamente a la población.

3. ¿Considera que la cantidad de denuncias recibidas reflejan el número de usuarios agraviados por los emisores de tarjetas de crédito?

La entrevistada contestó negativamente.

Ello refleja que las personas que trabajan pro defensa de los derechos del consumidor están conscientes que las denuncias interpuestas ante ellos son un porcentaje ínfimo en comparación del número de usuarios a quienes se les ha violentado sus derechos, muchos de ellos sin percatarse de ello.

4. Si considera que las denuncias no reflejan el número de agraviados, ¿cuál cree que es la razón por la que los usuarios no utilizan su derecho a denunciar este tipo de hechos?

A juicio de la representante del CDC, son tres razones por las cuales los usuarios no denuncian los agravios cometidos en su perjuicio: 1) por desconocimiento; 2) por la falta de cultura de reclamo, y 3) por temor.

La respuesta obtenida refleja varias situaciones: la primera, la insuficiente promulgación de los derechos de los consumidores así como también la falta de educación a la población sobre tales derechos, y la segunda es el desconocimiento e indiferencia de los usuarios en cuanto a sus propios derechos, lo que viene a reforzar las respuestas obtenidas en las entrevistas realizadas a los usuarios respecto a sus derechos.

5. En base a las denuncias recibidas ¿Cuáles son los principales problemas que poseen los tarjetahabientes en el uso de las tarjetas de crédito?

Identificó como los principales problemas de los tarjetahabientes los siguientes:

1) el uso de las mismas como instrumento de crédito y no de pago, es decir que la población utiliza las tarjetas desmedidamente, como si no existe la responsabilidad de restituir el valor de lo adquirido mediante su uso; 2) La firma de documentos en blanco y sin leer las condiciones.

La respuesta refleja nuevamente la falta de educación de consumo de la población, por otro lado vuelve a mostrar la poca diligencia de los usuarios al contratar con el emisor (no leen el contrato). Además destaca una clara violación a la Ley de Protección al Consumidor respecto a la prohibición de firmar en blanco (Art. 25 lit a LPC)

6. ¿Qué opina sobre el papel que ejercen la SSF y la DPC en cuanto a la protección de los derechos de los tarjetahabientes?

Para la representante del CDC, las instituciones que legalmente están obligadas a proteger los derechos de los tarjetahabientes, ejercen un papel débil, pues los vacíos normativos impiden el buen papel de las instituciones y la mejora de ellas.

Con la respuesta obtenida, se confirma la falta de presencia de las instituciones gubernamentales encargadas de la protección al consumidor, pero dicha ineficiencia se debe sobre todo a la falta de una ley eficaz, lo que al mismo tiempo refleja que el marco legal con el que se cuenta actualmente para la protección del usuario no es suficiente.

7. ¿Cuál es el papel del CDC en cuanto a la protección del tarjetahabiente?

El CDC, brinda orientación al consumidor y facilita las herramientas necesarias para que los consumidores ejerzan sus derechos.

El CDC, es una organización no gubernamental, por lo su ámbito de actuación es limitado, solamente puede informar y brindar asesoría a los usuarios, pero no puede ejercer acciones más efectivas como por ejemplo el presidir una conciliación entre emisor y tarjetahabiente.

8. ¿Considera que los contratos de emisión de tarjetas de crédito son atentatorios a los derechos de los usuarios? ¿Por qué?

La entrevistada contestó estableciendo primeramente que los contratos de emisión de tarjetas de crédito son de adhesión, por lo que el consumidor solo puede adherirse a las condiciones que ha impuesto el emisor, lo cual facilita que dentro de éstas condiciones existan cláusulas abusivas, en violación a lo estipulado en el Art. 16 LPC. Todo ello, hace necesaria la revisión y aprobación de estos contratos.

Ciertamente los contratos de emisión de tarjetas de crédito son de adhesión, lo cual facilita el abuso por parte de las instituciones emisoras. La respuesta obtenida está de acuerdo a lo investigado, ya que se ha comprobado que los contratos de emisión de tarjetas efectivamente poseían cláusulas abusivas desafiando a lo estipulado en el Art. 16 LPC.

9. ¿Considera que la legislación actual es suficiente para regular el Sistema de Tarjetas de Crédito? ¿Por qué?

La representante del CDC, es de la opinión que la legislación actual no es suficiente para regular el Sistema de Tarjetas de Crédito, puesto que no existe una regulación especial que garantice los derechos de los tarjetahabientes y fiadores. Además, por un lado la normativa de protección al consumidor no se aplica, y por otro ésta posee vacíos que permiten demasiada libertad a los proveedores.

La respuesta obtenida respalda la posición que se ha venido manejando en el transcurso de esta investigación: la legislación con la que se cuenta actualmente para la regulación del Sistema de Tarjetas de Crédito es insuficiente en todo sentido, por lo que se requiere de una legislación especial.

10. ¿Considera que las normas mínimas publicadas en agosto del presente año por la SSF y la DPC, en cuanto a los contratos de emisión de tarjetas de crédito, son suficientes para regular la relación entre emisor y tarjetahabiente?

A juicio de la entrevistada no son suficientes, puesto que existen limitaciones en su aplicación y además siguen existiendo vacíos normativos que perjudican al consumidor.

Concordamos con la respuesta dada por la representante del CDC. Ciertamente las condiciones mínimas emitidas por la SSF y la DPC, han favorecido a los usuarios del Sistema de Tarjetas de Crédito, sin embargo éstas no abarcan la totalidad de la problemática, es necesario contar con un cuerpo legal que regule todo el Sistema. No es conveniente estar emitiendo comunicados puesto que resulta en desorden e inseguridad, en comparación de tener un cuerpo legal específico al respecto.

11. ¿Conoce el Anteproyecto de Ley de Regulación del Régimen de las Tarjetas de Crédito, compra y débito, que se encuentra en estudio en la Asamblea Legislativa?

La entrevistada contestó afirmativamente.

Ello refleja que la Asamblea Legislativa ha hecho del conocimiento de esta organización el proyecto de ley existente.

12. ¿Considera que dicho anteproyecto protegería los derechos de consumidor de los tarjetahabientes de manera eficiente? ¿Por qué?

Desde el punto de vista de la entrevistada, el anteproyecto de ley no sería suficiente para proteger los derechos de los tarjetahabientes de manera eficiente, puesto que éste presenta como debilidades el no definir criterios o metodología para fijar las comisiones, contar con dos entidades reguladoras (SSF y SOM) resulta confuso, hacen falta mecanismos de seguridad para los usuarios en caso de extravío y sustracción, no se establece una adecuada protección crediticia para el usuario, no se regulan los servicios de cobranza, no posee mecanismos de corrección y compensación por daños y perjuicios, también carece de mecanismos que garanticen la depuración y veracidad de información, falta un marco procedimental para los reclamos, por último carece de una regulación respecto a la figura del extrafinanciamiento y los fiadores.

Creemos que la respuesta dada por la entrevistada es atinada, puesto que hemos señalado, de igual manera, los vacíos que contiene el anteproyecto de ley. Por ello consideramos que los comentarios y observaciones hechas por el CDC a dicho anteproyecto, deben de ser tomados en cuenta con el objeto de tener como resultado una ley que verdaderamente proteja al tarjetahabiente.

13. ¿Cuál es la postura del CDC en cuanto al anteproyecto de ley?

El CDC considera al anteproyecto de ley como una propuesta que suple algunos vacíos pero éste no es suficiente.

Ciertamente, el anteproyecto de ley, de ser aprobado tal y como se encuentra redactado en estos momentos vendría a ordenar el Sistema de Tarjetas de Crédito y a ponerle fin a varios abusos de parte de los emisores, pese a ello no sería suficiente para normar todo lo referente al Sistema, por lo que nuevamente reiteramos que la opinión del CDC, así como las de otras instituciones, deben ser tomada en cuenta.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. CONCLUSIONES

1. La introducción y desarrollo de la Tarjeta de Crédito ha sido diverso en cada país, ya sea por el arraigo que cada sociedad tiene a otros medios de pago, al avance tecnológico de la banca, y a otros factores que influenciaron la aceptación de su uso. Sin embargo, el surgimiento de la Tarjeta de Crédito a escala mundial se remonta a principios del siglo XX.
2. Con el propósito agilizar y hacer más seguro el uso de las tarjetas a nivel internacional, se dictaron normas con el fin de unificar la información que contienen y sus características tecnológicas, estas son conocidas como "normas ISO", denominadas así por el organismo que las emite: International Organisation for Standarization.
3. En El Salvador, la tarjeta de crédito fue introducida por el Banco Capitalizador en 1963, bajo el nombre de "Plan Comercial BANCAPI". En su inicio la tarjeta fue de uso selectivo para clientes con un potencial crediticio alto. Posteriormente, surgieron nuevas tarjetas emitidas por otras instituciones bancarias, financieras y establecimientos comerciales.
4. En 1985, la Asamblea General de las Naciones Unidas decretó las "Directrices de la ONU para la Protección del Consumidor", calificadas como la más importante normativa internacional especializada en protección de los derechos de los consumidores y base para la incorporación en las legislaciones nacionales de países en desarrollo en beneficio de una mejor y más efectiva protección jurídica al consumidor.

5. La tarjeta de crédito es un documento mercantil, privado, dispositivo y de legitimación, activador del sistema de tarjetas, la cual fue otorgada por el emisor para la identificación de su titular, quien al exhibirlo se legitima en sus relaciones con el mismo emisor y con terceros que la aceptan como medio de pago, haciéndolo acreedor de derechos y obligaciones previamente pactadas entre las partes intervinientes en contratos diferentes
6. El sistema de tarjeta de crédito puede ser definido como un conjunto sistematizado de contratos cuya función básica, es la administración de cuentas corrientes mercantiles. Por tanto, podemos entender que el sistema de tarjeta de crédito posee una estructura legal compuesta por un conjunto sistematizado u ordenado de contratos individuales. Estos contratos individuales se dan entre varios componentes funcionales, siendo los esenciales: la organización central o ente emisor, el usuario y el establecimiento adherido.
7. Los contratos de tarjeta de crédito son: Plurilaterales, Onerosos, Conmutativos, Atípicos o Innominados, de tracto sucesivo, no formales, de adhesión.
8. La relación entre los sujetos principales del sistema de tarjeta de crédito (emisor, usuario y establecimiento afiliado), se produce en forma separada siendo el vértice la empresa emisora de la tarjeta. Así, existe por un lado la relación jurídica entre el emisor y el usuario que surge de un contrato de apertura de crédito y emisión de tarjeta; por otro lado está la relación establecida entre la empresa emisora y el comercial adherido a través de un contrato de afiliación. También existe una relación jurídica entre el establecimiento comercial afiliado y el tarjetahabiente, el cual puede ser de diversa índole, dependiendo del tipo de transacción efectuada.
9. El contrato de emisión de las tarjetas de crédito es por su naturaleza accesorio, ya que nace y se desarrolla en dependencia de un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente. Así, la tarjeta de crédito sirve como un instrumento para hacer uso del crédito otorgado por la institución financiera.

10. El Contrato de Emisión de Tarjeta de Crédito es un contrato de adhesión, cuyas cláusulas han sido estructuradas por el ente emisor para su beneficio, lo que significa una mayor vulnerabilidad para el tarjetahabiente quien no participa en dicha redacción.
11. Las obligaciones contractuales contenidas en los contratos de emisión son garantizadas por un fiador o codeudor solidario y la firma de un pagaré. Este último, no podrá ser suscrito si no se encuentra completamente lleno, de acuerdo al Art. 25 lit. a) LPC, y a las condiciones emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero.
12. El contrato de emisión de tarjeta de crédito se perfecciona con el consentimiento de las partes en todo lo que se relaciona a las condiciones, crédito disponible, interese, plazo, etc. Su Ejecución se realiza en varios momentos: cada vez que el acreditante asume por el acreditado una obligación de cancelar al establecimiento afiliado la cantidad de la adquisición realizada con la tarjeta.
13. El cupón o Voucher, es el comprobante de venta y se convierte en la prueba de utilización del sistema, estableciendo la existencia de una adquisición por medio de la tarjeta de crédito en el establecimiento comercial afiliado que la ha aceptado como medio de pago. Además sirve a la emisora para establecer los saldos a cargo del tarjetahabiente que se le reflejaran en su correspondiente estado de cuenta mensual. En los contratos de emisión de tarjeta de crédito, se establece que cualquier defecto de impresión en el nombre del establecimiento, fecha de transacción u otro dato, no exime al acreditado en su responsabilidad de pago.
14. El derecho de Protección al Consumidor, es una nueva manifestación de la evolución social del derecho, que implica el abandono al principio de igualdad formal de la ley para tratar de proteger a la parte más débil. Hoy se considera preciso proteger al consumidor y al individuo particular que se encuentra

generalmente indefenso, frente a las empresas y profesionales con quien se relaciona.

15. Los derechos primordiales que deberían amparar al usuario de tarjetas de crédito dentro del sistema son: el derecho a la información, derecho a escoger, derecho a ser escuchado y derecho a la educación.
16. Existen dos instituciones gubernamentales para la protección de los consumidores: La Dirección de Protección al Consumidor y la Comisión para la Defensa del Consumidor. Solamente la primera, desarrolla una labor, aunque no tan eficaz, en la protección a los consumidores; la segunda constituye en una nueva entidad, cuyas facultades y atribuciones no están claras. Asimismo, existen asociaciones no gubernamentales que tienen como finalidad la protección de los consumidores, destacándose el Centro de Protección al Consumidor, que por tener la calidad de organismo no gubernamental, sólo podrá asistir al consumidor tratando de establecer un acercamiento con la Institución emisora para lograr un acuerdo.
17. Si bien es cierto el Código de Comercio regula lo relativo a la Apertura de Crédito y otros aspectos que protegen al usuario de tarjetas de crédito indirectamente, ello no se debe tanto a una preocupación o política de protección de los derechos del consumidor, más bien las disposiciones existentes buscan favorecer la seguridad del tráfico comercial, pues el Código no tiene por objeto defender al consumidor, sino regular a los comerciantes, los actos de comercio y las cosas mercantiles.
18. En la actualidad, nuestro país no cuenta con un cuerpo legal específico que normatice las Tarjetas de Crédito. Solo existen disposiciones legales dispersas en leyes o reglamentos aislados, lo que genera inseguridad en el regulamiento del sistema de tarjetas de crédito, dificultando su conocimiento y aplicación lo que conlleva abusos a los tarjetahabientes.

19. Si bien es cierto que La Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, contienen disposiciones que tratan sobre cláusulas contractuales, tal es el caso de las cláusulas nulas, éstos cuerpos legales no desarrollan una protección contractual efectiva en cuanto a los servicios, lo que se traduce en una desprotección de los usuarios en situaciones particulares.
20. La legislación internacional aplicable a las tarjetas de crédito son las Directrices para la Protección al Consumidor de la ONU, el Proyecto de Ley Marco sobre Defensa al Consumidor del Parlamento Latinoamericano y Ley Modelo de Consumers International para la Protección de los Derechos del Consumidor de América Latina y el Caribe. Todas establecen que los gobiernos deben velar para que los consumidores no sean sujetos de abusos contractuales por el uso de contratos de adhesión, que solo favorecen a una de las partes (prestador de servicios) para lo que se deberá consignar en leyes los derechos fundamentales de los consumidores como:
- Redacción del contrato en términos claros, comprensibles y con caracteres legibles a simple vista.
 - La obligación del proveedor de bienes o servicios de entregar información veraz, suficiente, clara y oportuna de los servicios ofrecidos.
 - Se consideran como nulas de pleno derecho las cláusulas contractuales que permitan al proveedor la variación unilateral de las condiciones del contrato.
 - Las cláusulas de los contratos serán interpretadas del modo más favorable al consumidor.
21. A diferencia de Estados Unidos, Europa se ha caracterizado por la carencia de regulación de las tarjetas de crédito, a excepción de algunos países como Dinamarca. En general, se aplican por analogía normas comunes civiles y mercantiles. La Unión Europea ha dictado recomendaciones desde la óptica de protección del consumidor y la libertad de competencia, sin centrarse en una

regulación específica, evitando un exceso de regulación que pueda entorpecer el desarrollo del sistema.

22. En el derecho comparado latinoamericano, la Ley 25065 de Argentina es la que regula gran cantidad de aspectos sobre las tarjetas de crédito. No obstante, existen otros ordenamientos jurídicos específicos al respecto: Reglamento 6070 de Puerto Rico, Reglamento de Tarjetas de Crédito de Perú y la Ley Reguladora de operaciones de Tarjetas de Crédito de Instituciones Bancarias, Establecimientos Comerciales u otras obligaciones en dinero de Honduras.
23. El anteproyecto de la Ley Reguladora del Régimen de las Tarjetas de Crédito, vendría a regular de manera satisfactoria, aunque no perfecta, a los contratos de emisión de tarjetas de crédito, en lo que respecta a su contenido, condiciones mínimas y cláusulas ineficaces.
24. Las condiciones mínimas emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero, en agosto del presente año, en su mayoría han sido retomadas de la Ley de Protección del Consumidor y su Reglamento (Arts. 14, 16 y 25 LPC., Arts. 18-C y 18-D RLPC). Con lo que se evidencia que los emisores de Tarjetas de no cumplen en su totalidad normado por la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamentos, ya que se requirió el pronunciamiento de parte de la Superintendencia para que los contratos fuesen modificados.
25. Con la publicación hecha por la Superintendencia del Sistema Financiero, el día 16 de Agosto del presente año, los contratos de emisión de tarjetas de crédito, fueron modificados a favor del usuario. Sin embargo, éstos aún contienen cláusulas oscuras que requieren de su explicación antes de suscribir el contrato.
26. Dentro del Sistema de Tarjetas de Crédito, especialmente en la relación entre emisor y usuario, se constató una franca violación al derecho de los consumidores a ser informados, en las siguientes maneras:

- No es proporcionada información precontractual. La mayoría de emisores no facilitan información previo a celebrar el contrato sobre el servicio. Algunos entregan una carta de beneficios, pero ésta no contiene nada referente a tasas de interés, comisiones u otros cargos; su contenido es más con fines propagandísticos.
- Como se evidenció con las entrevistas realizadas a los tarjetahabientes, el personal de las entidades emisoras no acostumbran a leer, cuanto menos explicar las cláusulas del contrato de Tarjeta de Crédito al usuario. Esto implica que el tarjetahabiente se adhiere al contrato sin tener un conocimiento de sus obligaciones y menos de sus derechos (también constatado en las entrevistas).
- 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. La Superintendencia del Sistema Financiero, se ha limitado a decir que las publicaciones en los periódicos de circulación nacional que formule el Banco sobre las tasas de interés, comisiones y recargos que aplique, por sí sola no habilitan ni legitima su cobro a los clientes, si ello no está determinado contractualmente y aceptado por éstos en forma escrita y previa. Lo cual no beneficia al usuario, ya que éste no lee el contrato antes de su suscripción.

35. Para una eficaz regulación de las tarjetas de crédito, consideramos que la promulgación de una ley especial sobre tarjetas de crédito es más conveniente que limitarse a reformar las leyes existentes (Ej. Código de Comercio y LPC), puesto que sería más ordenado y entendible. Por otro lado, se ha evidenciado que los emisores no acatan las normas dispersas existentes. Tal es el caso que lo ordenado por la SSF respecto a la modificación de cláusulas contractuales, ya se encontraba regulado en la LPC

y su Reglamento, pese a ello dichos cláusulas no habían sido suprimidas o modificadas anteriormente

36. La hipótesis de investigación formulada quedo comprobada al realizar las entrevistas, ya que el 100% de usuarios entrevistados expresaron la necesidad de regular las tarjetas de crédito mediante una ley especial, lo que demuestra que éstos se sienten desprotegidos como usuarios dentro de dicho sistema. Asimismo, los diputados entrevistados, pertenecientes a distintas fracciones políticas se pronunciaron a favor de una legislación especial sobre tarjetas de crédito.

7.2 RECOMENDACIONES.

Para los Entes Emisores.

- Que se establezca colaboración por parte de las emisoras de tarjetas de crédito y la Dirección de Protección al Consumidor, para lograr una divulgación de los derechos de los consumidores en el uso de las tarjetas por medio de panfletos, en los cuales se enseñe a éstos como utilizar las tarjetas para lograr concienciar y educar a los consumidores logrando el máximo de eficiencia, es decir, pagando menos comisiones y recargos.
- Los emisores de tarjetas de Crédito deben incluir como una política de atención al cliente el facilitar información precontractual, en la cual se establezcan las posibilidades de utilización de la tarjeta, las condiciones adecuadas para su tenencia y utilización, los costes de adquisición y uso, la frecuencia en que el titular recibirá los estados de cuenta, los datos personales a facilitar y el procedimiento a seguir para apreciar eventualmente la solvencia, así como los riesgos asumidos en caso de un uso desmedido.

Para la Dirección de Protección al Consumidor y la Comisión para la Defensoría del Consumidor .

- Que en coordinación con otras instituciones de defensa del consumidor, nacionales o internacionales, realicen campañas divulgativas y educativas para la población sobre sus derechos como consumidores. Así como desarrollar talleres, seminarios capacitaciones en universidades, instituciones públicas o privadas y municipalidades con el objeto de educar en el consumo a la población.
- Servir como intermediador entre las empresas emisoras de tarjeta de crédito y los consumidores, buscando la protección de los derechos de los usuarios.

Para el Órgano Ejecutivo:

- Crear lo más pronto posible el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, el cual reunirá a diversas instituciones para velar por la calidad de bienes y servicios que se prestan a la ciudadanía. Procurando que éste tenga una eficacia práctica para la población salvadoreña y no quedarse en un punto publicitario para el gobierno.
- Establecer la competencita, facultades y obligaciones de la Comisión de Defensoría del Consumidor, con el fin de que ésta desarrolle un trabajo ordenado y claro y no se desperdicien recursos económicos y humanos.
- Cumplir con lo prometido durante la campaña presidencial, de transformar la Dirección de Protección al Consumidor (DPC), implantando mecanismos de coordinación entre las diferentes instancias que regulan y vigilan la relación entre proveedores y consumidores. Por lo que será necesario reforzar los recursos económicos y humanos de dicha institución.
- Reforzar el presupuesto de la Superintendencia del Sistema Financiero para que realice con eficacia su tarea de vigilancia a los entes financieros, beneficiando así a los consumidores.

Para la Asamblea Legislativa:

- Para una verdadera protección de los derechos del consumidor, se requiere que se tomen como base para una regulación eficaz, las Directrices para la Protección al Consumidor de la ONU, el Proyecto de Ley Marco sobre Defensa al Consumidor del Parlamento Latinoamericano y Ley Modelo de Consumers International para la Protección de los Derechos del Consumidor de América Latina y el Caribe, que consagran derechos fundamentales como:
 - Redacción del contrato en términos claros, comprensibles y con caracteres legibles a simple vista.
 - La obligación del proveedor de bienes o servicios de entregar información veraz, suficiente, clara y oportuna de los servicios ofrecidos.
 - Se consideran como nulas de pleno derecho las cláusulas contractuales que permitan al proveedor la variación unilateral de las condiciones del contrato.
 - Las cláusulas de los contratos serán interpretadas del modo más favorable al consumidor.
- Promulgar lo antes posible la Ley Especial Reguladora de las Tarjetas de Débito y Crédito, haciendo las reformas pertinentes a las leyes existentes tales como la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, Ley de Bancos, Código de Comercio y la ley de Intermediarios Financieros no Bancarios, con el objeto que exista armonía entre los diversos cuerpos legales.
- No excluir del texto del anteproyecto de ley en estudio las siguientes disposiciones:
 - a) Las referentes a quiénes pueden constituir entes emisores de tarjetas de crédito.
 - b) Las que estipulen fiscalización sobre los emisores de tarjetas de parte de los contralores gubernamentales (SSF, SOM), tales como la obligación de

contar con su autorización para constituirse en emisores de tarjetas de crédito y la de depositar los contratos de emisión para su aval.

- c) La que define qué es un sistema de tarjeta de crédito, ya que en la doctrina existen diversas definiciones por lo que es conveniente establecer cual es la que se reconoce y toma como base para la ley.
- d) Las que establezcan los requisitos mínimos que debe contener la tarjeta de crédito, tomando como base las normas ISO.
- e) Las que estipulen los requisitos que debe contener el contrato de emisión de tarjeta de crédito. Así también, las que regulen la redacción de éste, como son su comprensibilidad, el tamaño de su tipografía y legibilidad.
- f) Las que prohíben la firma de títulos valores, especialmente en blanco, como medio para garantizar la obligación. En vez de ello, dándole fuerza ejecutiva al contrato de emisión de la tarjeta junto con el último estado de cuenta debidamente certificado por el auditor interno de la institución.
- g) Las que prohíben el cambio unilateral de las condiciones del contrato y la imposición de nuevas comisiones que no hayan sido pactadas, sin el consentimiento expreso del titular.
- h) Las que establecen los requisitos del contenido del Estado de Cuenta y la antelación a la fecha de vencimiento con la que debe enviársele al tarjetahabiente. Asimismo, las que regulan el procedimiento para impugnarlo.
- i) Las que obligan al ente emisor a entregar copias del contrato ya suscrito a las partes intervinientes en la celebración del mismo.
- j) La que estipula las cláusulas nulas o ineficaces.

- Incluir en el anteproyecto de ley las siguientes disposiciones:
 - a) Una definición más precisa sobre que se entiende por comisión, pudiendo establecerse ejemplos o un listado de ellas.
 - b) Obligación para el emisor de facilitar información precontractual que señale las posibilidades de utilización de la tarjeta, las condiciones adecuadas para su tenencia y utilización, los costes de adquisición y uso, la frecuencia en que el titular recibirá los estados de cuenta, los datos personales a facilitar y el procedimiento a seguir para apreciar eventualmente la solvencia, así como los riesgos asumidos en caso de un uso desmedido, entre otros.
 - c) Regular como derechos del fiador, el establecer plazos de vencimiento de las obligaciones de cobertura, ser notificado de cualquier incremento en el límite del crédito, el negarse a cubrir aumentos no autorizados de límites de crédito, derecho a renunciar a la garantía personal que está prestando cuando existan razones de administración temeraria de parte del deudor y el derecho a que los plazos de caducidad sean breves debido a la dinámica misma de las tarjetas de crédito.

BIBLIOGRAFÍA.

Libros.

1. Arguedas Salazar, Olman; “La tarjeta de crédito y su realidad sociojurídica”; Editorial CONAMAJ; San José, Costa Rica; 1998.
2. Barutel Manaut, Charles; “Las Tarjetas de Pago y Crédito”; Bosch, Casa Editorial S.A., Barcelona España; 1997.
3. Bertrand Galindo, Francisco; José Albino Tinetti; Silvia Lizzette Kuri de Mendoza y María Elena Orellana; “Manual de Derecho Constitucional. Tomo I y II”; Talleres Gráficos UCA; San Salvador, El Salvador; 1998.
4. Camara Héctor; “Jornadas de Derecho Societario y de Empresa”; Centro de Investigaciones de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Córdoba; Argentina; 1992
5. García-Pelayo y Gross, Ramón; “Diccionario Enciclopédico. Ilustrado”, Tercera Edición; Ediciones Larousse; México; 1998.
6. Iglesias Mejía, Salvador; “Guía para la elaboración de trabajos de investigación monográfica o tesis”; Universidad de El Salvador; 2003.
7. Lara Velado, Roberto; “Introducción al estudio del Derecho Mercantil”; Editorial Universitario de El Salvador; San Salvador, El Salvador; 1972.

8. Osorio, Manuel; “Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales”, Actualizada, corregida y aumentada por: Cabanellas de las Cuevas, Guillermo; 24ª Edición, Editorial Heliasta; Buenos Aires, Argentina; 1997.
9. Reynoso, Daniel Gerardo; “Sistema de Tarjetas de Crédito”; Roberto Guido Editor; Argentina; 1995.
10. Rojas Soriano, Raúl; “Guía para realizar investigaciones sociales”; Plaza y Valdés, Editores; México D.F., 1998.
11. Sarmiento Ricaurte, Hernando; “La Tarjeta de Crédito: su aspecto jurídico y económico”; Editorial Temis; Bogotá, Colombia; 1973.
12. Vásquez López, Luis; “Todo sobre Títulosvalores. Recopilación de separatas para alumno de la materia de Derecho Mercantil II”; Editorial LIS; San Salvador, El Salvador; 1999.

Tesis

1. Aranda, Jorge Alberto; “Los derechos de los consumidores en el marco regulatorio de la privatización de los servicios públicos domiciliarios, específicamente de las telecomunicaciones y energía eléctrica en El Salvador”; Tesis para optar al Título de Licenciado en Ciencias Jurídicas, Universidad de El Salvador; 2000.
2. Arias López, Lucio Albino, Dorian Georgina Flores González e Ingrid Lissette Rivas Callejas; “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”; Tesis para obtener el Título de Licenciado en Ciencias Jurídicas, Universidad de El Salvador, 2003.
3. Calderón Morales, Ana Gladys y Eric Antonio Machado; “Regulación Jurídica de la Tarjeta de Crédito con relación a sus contratos de emisión”; Tesis para obtener el Título de Licenciado en Ciencias Jurídicas, Universidad de El Salvador, 1998.
 4. García Mejía, Silvia Guillermina y José Armando Flores Alemán; “La normativa Internacional de protección al consumidor y su aplicación en la legislación salvadoreña”; Tesis para optar al Título de Licenciado en Ciencias Jurídicas, Universidad de El Salvador; 1998.
 5. Gómez Larios, José Angel; “Impacto del crédito en la vida moderna: la Tarjeta de Crédito”; Tesis para obtener el Título de Licenciado en Ciencias Jurídicas, Universidad Doctor José Matías Delgado, 1991.
 6. Lahud Guerrero, José Roberto; “La Tarjeta de Crédito, su naturaleza jurídica”; Monografía previa opción al grado de Licenciatura en Ciencias Jurídicas, Universidad Francisco Gavidia, 1991.
 7. Navarro Iraheta, Olga Beatríz, Erika Rossana Ortega Arias y Salvador Mauricio; “Imagen corporativa externa de las instituciones de protección al consumidor en El Salvador”; Tesis para optar al Título de Licenciatura en Administración de Empresas; Facultad de Ciencias Económicas y Sociales; Universidad Centroamericana, UCA; 2001.

8. Solís de Bonilla, Ana Cecilia; “Estudio de las operaciones bancarias en general y del contrato de apertura de crédito en particular dentro del sistema bancario salvadoreño”; Tesis para obtener el Título de Licenciado en Ciencias Jurídicas, Universidad Doctor José Matías Delgado, 1989.

9. Vargas Pineda, Sara Elizabeth, María Cristina Noemy Jovel Mendoza y Ana Yesenia Iraheta Vásquez; “Violación a la ley de Protección al Consumidor por empresas e instituciones emisoras de tarjeta de crédito en el cobro de intereses sobre intereses ante la mora del tarjetahabiente”; Tesis para optar al Título de Licenciado en Ciencias Jurídicas, Universidad de El Salvador; 2000.

10. Vásquez Valiente, María Eugenia; “La Tarjeta de Crédito como nueva forma de Crédito”; Tesis para obtener el Título de Licenciado en Ciencias Jurídicas, Universidad Doctor José Matías Delgado, 1996.

Boletines y Revistas.

1. Boletín 11 “Con Derecho al Consumo”; Centro para la Defensa del Consumidor; El Salvador. Enero – Febrero 2003

2. Boletines Estadísticos: Bancos y Seguros; Superintendencia del Sistema Financiero. Marzo 2003

3. Centro para la Defensa del Consumidor, CDC; “El dinero plástico en El Salvador: Análisis económico – jurídico desde la perspectiva de los consumidores”; 2003.

4. Centro para la Defensa del Consumidor, CDC; “Manual para comprender, compartir y actuar”; Educación del Consumidor, Consumers International (LOCU); Consejo de educación de adultos de América Latina; 1996.
5. Revista “El Consumidor”, División de Educación y Servicios al Consumidor; Dirección General de Protección al Consumidor, Ministerio de Economía. Enero – Mayo 2001

Leyes y Anteproyectos de Leyes.

1. Constitución de la República de El Salvador; D.O. N° 234, Tomo 281, del 16 de diciembre de 1983. Editorial LIS, 1999.
2. Código Civil; Gaceta Oficial N° 85, Tomo 8 del 14 de abril de 1860;
3. Ley de Procedimientos Civiles; 1963
4. Código de Comercio; D.L. N° 671, del 8 de mayo de 1970; publicado D.O. N° 140, Tomo 228, del 31 de julio de 1970; Editorial LIS, 1999.
5. Ley de Procedimientos Mercantiles; D.L. N° 360, del 14 de junio de 1973, publicado en el D.O. N° 120, Tomo 239, del 29 de junio de 1973.
6. Ley de Protección al Consumidor; D.O. N° 36, Tomo N° 314, del 24 de febrero de 1992.
7. Ley de Bancos; D.L. N° 390 del 20 de abril del 2001.
8. Ley de Intermediarios Financieros No Bancarios; febrero del 2000
9. Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero; D.O. N° 278, Tomo 309, 10 de diciembre de 1990.
10. Ley de la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles. Publicado en D.O. N° 278, Tomo 209, del 10 de diciembre de 1990.

11. Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor; D.O. N° 209, Tomo 333 del 6 de noviembre de 1996.
12. Recopilación de Leyes del Sistema Financiero, El Salvador; Superintendencia del Sistema Financiero; 2003.
13. Ley 25.065 “Tarjetas de Crédito” de Argentina; Edición N° 14.1.99, promulgada el 9 de enero de 1999.
14. Ley Reguladora de operaciones de Tarjetas de Crédito de Instituciones Bancarias, Establecimientos Comerciales u otras obligaciones en dinero de Honduras; Decreto N° 139-98; 29 de mayo de 1998.
15. Anteproyecto de Ley de Regulación del Régimen de las Tarjetas de Crédito, Compra y Débito; Comisión Financiera, Asamblea Legislativa; El Salvador.2004
16. Anteproyecto de Ley de Competencia; Asamblea Legislativa, El Salvador.2004

Sitios Web

1. www.minec.gob.sv
 - Sistemas de Tarjetas de Crédito. mayo, 2004
2. www.cdc.org.sv
 - Papel del CDC respecto a los Usuarios de Tarjetas de Crédito. junio 2004
3. www.elconsumidor@omco.org
 - Normas Internacionales de Protección al Consumidor. julio 2004
4. www.ssf.org.sv
 - Función de la SSF respecto las Entidades Emisoras de Tarjetas de Crédito.
Octubre 2004.

ANEXOS

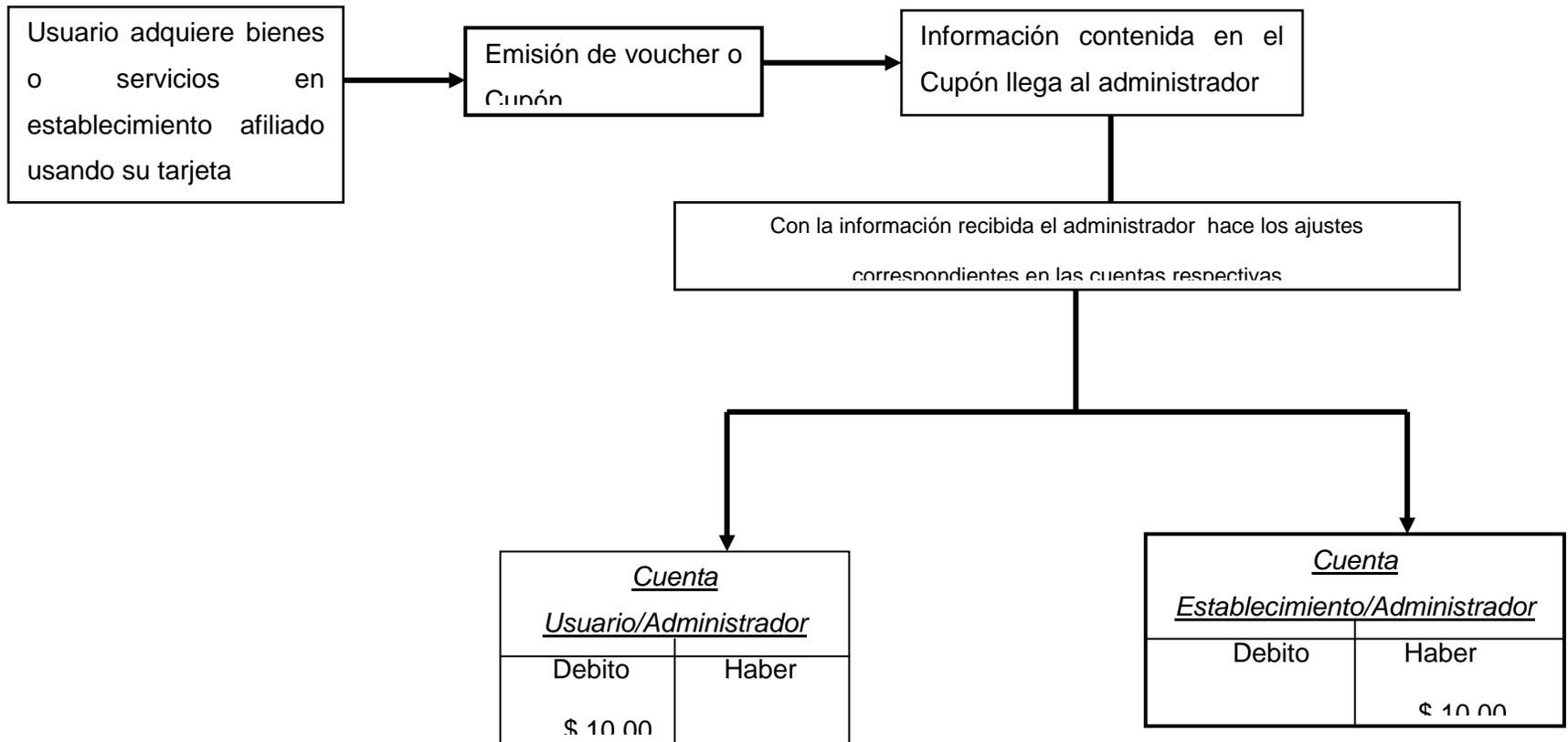
EVOLUCION HISTORICA DE LA TARJETA DE CREDITO A NIVEL INTERNACIONAL

PAIS	HISTORIA
U.S.A.	<ul style="list-style-type: none">▪ Primeros antecedentes se remontan a <u>1914</u>: dentro de las Cadenas hoteleras▪ La General Petroleum Corporation of California, emitió una tarjeta de crédito destinada únicamente a sus empleados y para clientes seleccionados▪ A mediados de la década de <u>los 20's</u>: La utilización de las TC cobra auge▪ <u>Momentos de crisis de TC</u>: el desplome de la Bolsa de Valores en octubre de 1929, y la Segunda Guerra Mundial.▪ Luego de la Segunda Guerra Mundial, comienza la <u>relación tripartita de las TC</u>▪ La primera empresa emisora especializada fue Diners Club (1948)▪ Otros emisores de tarjetas bilaterales comenzaron a firmar convenios de adhesión con establecimientos suministradores de bienes y servicios.▪ <u>En los 50's</u>, los bancos se incorporan como administradores de tarjetas de crédito.▪ A mediados de <u>los 70's</u>, los bancos remitieron tarjetas a clientes aun cuando éstos no la hubieran solicitado. Las autoridades federales intervinieron, fallando que si la tarjeta no había sido solicitada por el cliente, no procedía el cargo en cuenta, a pesar de haberse utilizado.

PAIS	HISTORIA
Argentina	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La evolución de las tarjetas de crédito siguió los caminos de la norteamericana, aunque varios años después ▪ Su inicio se remonta al año 1960, cuando hizo su entrada al mercado la tarjeta Diners Club, aunque ▪ Su auge fue hasta después de 1975 ▪ En la actualidad cuenta con todas las grandes tarjetas de trascendencia internacional, así como también se han emitido tarjetas locales como la tarjeta Provencard, Eurocard y la tarjeta London Card
Japón	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La introducción de las tarjetas internacionales se consiguió gracias a los servicios complementarios que proporcionan. ▪ La primera tarjeta que se estableció fue la Diners Club, en 1960. ▪ En 1961 se creó la primera tarjeta japonesa denominada JCB, hoy líder en el mercado de este país y además circula como tarjeta internacional.
Alemania	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Origen a la tarjeta Eurocheque en 1968, como garantía de cheques. ▪ La introducción de las tarjetas de crédito fue lenta y difícil. ▪ El mercado alemán es dominado por la tarjeta Eurocheque desde su introducción, especialmente con la transformación que tuvo de tarjeta de garantía de cheque a tarjetas de débito y crédito.

PAIS	HISTORIA
Italia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es destacable el retraso en el desarrollo del sistema respecto al resto de países europeos. ▪ El mercado está dominado por la tarjeta CartaSi, que se emite mediante Visa o como Eurocard. ▪ La segunda tarjeta más aceptada ha sido la tarjeta BankAmericard. ▪ El desarrollo y aceptación de las tarjetas de crédito, ha sido ayudado por el turismo. Fue así que se dieron paso las tarjetas de marca internacional en este mercado.
Países Nórdicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En Dinamarca el número de tarjetas es muy bajo en proporción a su desarrollo. Ello contrasta con que sea ▪ Primer país europeo que cuenta con una ley específica que regula las tarjetas. ▪ Tarjeta local, Dankort. ▪ La evolución que las tarjetas de crédito han tenido en Suecia es destacable. ▪ La primera tarjeta propiamente europea fue sueca: Eurocard.
Francia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La primera tarjeta introducida al mercado francés fue la Diners Club, en 1954, creándose el Diners Club de France, con capital casi completamente francés. ▪ En la década de los 60's, se introducen las tarjetas American Express y la Carte Blanche. ▪ La primera tarjeta bancaria francesa fue la Carte Bleue, 1967, como tarjeta de garantía de cheque. ▪ Los bancos agrícolas crearon la segunda tarjeta Carte Verte. ▪ Nace en 1974 Carte Bleue International.
Rusia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El desarrollo masivo de las tarjetas de crédito llegó a Rusia hasta 1995. Hasta entonces la emisión de tarjetas estaba limitada para el goce de una minoría. ▪ Aún se están dando pasos de desarrollo tanto tecnológico como de introducción jurídica y práctica del sistema: desde que en 1991 se liberalizó la banca

FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CREDITO.



16 DE AGOSTO DE 2004.



A3 C 0

CONTRATO DE EMISION Y USO DE TARJETA DE CREDITO

Nosotros, _____, mayor de edad, _____, del domicilio de _____, portador de mi Documento Unico de Identidad número _____, actuando en nombre y representación de la Sociedad **AVAL CARD, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce- ciento veintiún mil doscientos noventa- ciento dos- nueve, que en lo sucesivo se denominará "**EL EMISOR**"; y _____, mayor de edad, _____, del domicilio de _____, portador (a) de mi Documento Unico de Identidad número _____, con Número de Identificación Tributaria _____, en lo sucesivo denominado "**EL TARJETAHABIENTE**", por medio del presente documento celebramos un **CONTRATO DE APERTURA DE LINEA DE CREDITO EN CUENTA CORRIENTE Y EMISION DE TARJETA DE CREDITO**, que se registrá por las disposiciones contenidas en el Título VII, Capítulo I, Sección A Libro Cuarto del Código de Comercio y en especial sujeto a las siguientes cláusulas y estipulaciones: **I) MONTO DEL CREDITO:** El emisor otorga al tarjetahabiente una línea de crédito en Cuenta Corriente hasta por un máximo de _____ **DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA** (\$ _____), en adelante denominado "**LIMITE DE CREDITO**", para el pago a terceros que el emisor haga por cuenta del tarjetahabiente, como consecuencia del uso de la tarjeta de crédito que por este contrato se emitirá al adquirir bienes y servicios. **II) EMISION, ENTREGA, USO Y NATURALEZA DE LA TARJETA:** El emisor emitirá una Tarjeta de naturaleza _____, a nombre del tarjetahabiente, con la marca comercial _____, quien la recibe en este acto en calidad de depósito, con la obligación de firmarla de inmediato. Mediante el uso de la tarjeta el tarjetahabiente podrá adquirir ciertos bienes y obtener servicios en cualquiera de los establecimientos afiliados al Sistema VISA. Para hacer uso de la tarjeta el tarjetahabiente deberá presentar la misma y firmar el documento de crédito que le proporcione el comercio afiliado por el valor de los bienes y servicios recibidos. No obstante, previa aprobación del tarjetahabiente, el cargo podrá efectuarse sin la presentación de la tarjeta o firma del documento de crédito respectivo, debido al uso de la tarjeta vía teléfono, por correo o mediante el uso de medios electrónicos o similares, constando en este caso la aceptación del tarjetahabiente en el documento de aprobación respectivo. **III) PLAZO Y VENCIMIENTOS:** El plazo del presente contrato será de **UN AÑO** y se prorrogará automáticamente a su vencimiento por períodos iguales y sucesivos. En caso de prórroga, el emisor cargará al tarjetahabiente el valor de la renovación del crédito, por todo el período de prórroga. En principio la tarjeta podrá ser utilizada por el tarjetahabiente hasta la fecha de vencimiento indicada en la misma. No obstante, dada la aceptación voluntaria por parte de los afiliados se conviene expresamente que el emisor no incurrirá en ninguna responsabilidad si por cualquier causa o motivo le fuere negado al tarjetahabiente, antes de vencido el plazo, el uso de la tarjeta por parte de los afiliados. Además, el emisor podrá suspender anticipadamente, en forma temporal o definitiva, el uso de la tarjeta en forma inmediata cuando el tarjetahabiente haya violado cualquiera de las cláusulas de este contrato, cuando el emisor haya recibido cualquier información que ponga en duda la seguridad del crédito dado al tarjetahabiente, cuando las circunstancias políticas, económicas y sociales del país o reglamentaciones emitidas no ofrezcan seguridad para las operaciones aquí contempladas, o cuando sea requerido por cualquier autoridad competente.

Cualquiera de las partes podrá poner fin al presente contrato antes del vencimiento del plazo estipulado, notificándolo a la otra por escrito, con treinta días de anticipación por lo menos. En todos los casos de suspensión de la tarjeta o terminación del contrato, el tarjetahabiente deberá devolver al emisor todas las tarjetas que forman parte de este contrato. La suspensión del uso de la tarjeta de crédito y la terminación del contrato no afecta en lo absoluto la responsabilidad adquirida por el tarjetahabiente en virtud de usos anteriores de la misma. En caso de ser el tarjetahabiente quien solicite la suspensión o la terminación del contrato, este tendrá la obligación previa de cancelar cualquier saldo adeudado pendiente de pago a esa fecha. El tarjetahabiente acepta expresamente que, el uso de la tarjeta que se ha emitido en virtud de este contrato está regulado por límites de disponibilidad y por procedimientos de consulta establecidos por el Sistema VISA o por el emisor, en consecuencia, exime al emisor de cualquier responsabilidad que pudiera resultar o pretender por el rechazo o no aceptación de la tarjeta en cualquier circunstancia. **IV) DEL CREDITO:** El crédito abierto al tarjetahabiente, se utilizará a través de las obligaciones y pagos a terceros que el emisor asuma o haga por cuenta del tarjetahabiente como consecuencia del uso de la tarjeta. El tarjetahabiente queda obligado a pagar al emisor las sumas de que disponga en virtud de este crédito con sus accesorios y demás cargos. Dentro del límite del crédito, que incluye intereses y demás cargos, el tarjetahabiente podrá disponer del mismo cuantas veces lo estime conveniente. Para todo propósito, el correspondiente cargo al tarjetahabiente por el uso de la tarjeta se establecerá desde la fecha del uso respectivo. El emisor queda facultado para variar el límite de crédito notificándole al tarjetahabiente en cualquier momento por escrito, incluso podrá efectuarse mediante la simple indicación del nuevo límite de crédito que le correspondan en el Estado de Cuenta, pudiendo el tarjetahabiente con entera libertad rechazar el aumento de límite, bastando para ello que así lo comunique al emisor por cualquier medio, inclusive, mediante llamada telefónica. El tarjetahabiente podrá también solicitar el aumento o disminución del límite de crédito, lo que estará sujeto a la aprobación previa del emisor. En cualquiera de los casos, el emisor se obliga a notificar al fiador solidario, si lo hubiere, sobre el aumento del límite de crédito, para que sea de su conocimiento y tenga la posibilidad de aceptar y garantizar el nuevo monto. En caso de no haber aceptación o no hubiere respuesta de su parte por escrito dentro de los siguientes tres días de recibida la notificación, se entenderá que el mismo no garantizará el aumento de límite y su responsabilidad quedará limitada estrictamente hasta la línea inicial de crédito a que se refiere el presente contrato. **V) INTERESES Y OTROS CARGOS:** El tarjetahabiente reconocerá al emisor intereses corrientes del _____ por ciento anual (___%) pagaderos mensualmente, revisables a opción del emisor, calculados sobre saldos promedios diarios a partir de la fecha de utilización de la tarjeta hasta que se realice el pago efectivo de dichos saldos, el cual deberá hacerse en la fecha, plazo y forma que se indiquen en el estado de cuenta. Se hace constar que, LA TASA DE INTERES EFECTIVA ANUALIZADA QUE CORRESPONDE A LA TASA NOMINAL ANTES DESCRITA ES DEL _____ POR CIENTO ANUAL (_____%). La publicación hecha por el emisor en dos periódicos de circulación nacional de la Tasa aplicable a este crédito, se tendrá como notificación de la variabilidad o ajustes de la misma y que el tarjetahabiente acepta expresamente en este acto. El tarjetahabiente se obliga además a pagar al emisor los siguientes cargos: a) Un recargo anual de _____, en concepto de membresía y/o renovaciones por la tarjeta titular y un recargo de _____, por cada tarjeta adicional que se emita; estos recargos, aunque se hayan hecho por un determinado período y este no llegare a cumplirse, no serán reembolsables ni total, ni parcialmente por ninguna circunstancia, ya que los mismos se originan y consumen por el hecho mismo de la emisión de la o las tarjetas; b) Los importes del uso de la tarjeta y sus adicionales con sus respectivos intereses; c) Una comisión del: _____ por ciento sobre

las cantidades de dinero retiradas en efectivo mediante el uso de la tarjeta, sin perjuicio de las condiciones por cargo y manejo que corresponda; d) Un recargo de _____, por cada cheque rechazado al emisor producto de pagos verificados por el tarjetahabiente, sin perjuicio del derecho de este a dar por terminado el contrato; e) Un recargo de _____ por reposición de tarjeta titular o adicional; f) Un recargo por sobregiro de _____; g) Un recargo por mora de _____, el cual será aplicado por el hecho de realizar los pagos con posterioridad a la fecha de corte que se indica en el estado de cuenta. El presente recargo no será cobrado al tarjetahabiente a partir del momento en que la cuenta haya alcanzado un nivel de mora de más de doscientos diez días de mora y para efectos de recuperación del saldo adeudado sea trasladada por el emisor a proceso de recuperación extrajudicial o cuando sean iniciados procesos judiciales; h) Un recargo del _____ por ciento sobre el saldo adeudado, en concepto de gastos de cobranza, el cual será aplicable a partir del momento en que la cuenta haya alcanzado un nivel de más de doscientos diez días de mora y que haga necesaria la intervención de personal de cobro extrajudicial. En este último caso, el cargo por mora a que se refiere el literal anterior quedará sin efecto y el emisor no podrá cargarlo al tarjetahabiente. El emisor podrá establecer otros cargos y/o comisiones por servicios prestados al tarjetahabiente de conformidad a la ley, los cuales quedarán vigentes con previo aviso por escrito con treinta días de anticipación al tarjetahabiente, siempre que conste su aceptación por escrito y en aquellos casos de servicios de carácter optativo, tales como servicios de asistencia, sistemas de protección contra robo, fraude o extravío u otros que no sean de carácter financiero o que no hayan sido pactados previamente en el presente contrato, se requerirá la autorización de éste por escrito y además se le deberá entregar al tarjetahabiente la documentación en que conste la prestación de tales servicios. En ambos casos si el tarjetahabiente tuviere inconformidad con los mismos podrá rechazarlos con absoluta libertad, siendo suficiente para ello la negativa de firmar la autorización respectiva. Todo pago que el tarjetahabiente deba efectuar se realizará a más tardar en la fecha que estipule el emisor en el estado de cuenta. No obstante, el emisor podrá conceder al tarjetahabiente la posibilidad de pagar su adeudo en mora mediante refinanciamiento del saldo adeudado, cuya forma de amortización establecerá el emisor. El emisor podrá revocar la concesión de pagar mediante refinanciamiento que anteriormente haya permitido o variar su plazo y monto, cuando el tarjetahabiente recurra en la mora o incumpla cualquiera de las obligaciones que se hubieren establecido. El emisor podrá asimismo establecer pagos mínimos conforme lo notifique en el propio estado de cuenta. **VI) LUGAR E IMPUTACION DE PAGOS:** Todo pago que deba verificar el tarjetahabiente se hará en las oficinas del emisor o en los lugares designados por el mismo por escrito y se imputarán en el orden siguiente: a) intereses corrientes; y b) Capital de la obligación. Los pagos efectuados con cheques serán realizados y efectivos hasta la recepción del crédito por parte del banco en que se depositen. **VII) PAGOS ADELANTADOS, PAGOS EN EXCESO Y SOBREGIRO:** El tarjetahabiente podrá pagar anticipadamente los cargos por el uso de la tarjeta sin ningún recargo. Los pagos anticipados se imputarán primero a intereses y luego a amortización de capital. Si por cualquier razón el tarjetahabiente efectuare pagos que excedan el monto de su adeudo, la cantidad en exceso se le acreditará para futuros usos de la tarjeta, sin obligación de acreditar intereses, sin perjuicio del derecho del tarjetahabiente de solicitar el reembolso de ese exceso. Si por cualquier causa el tarjetahabiente se hubiere sobregirado o excedido en el límite fijado para el uso de la tarjeta, en contravención a lo establecido en este contrato, deberá pagar de inmediato la cantidad necesaria para reducir su saldo al límite de crédito establecido, sin perjuicio de los otros derechos del emisor y de la realización de los otros pagos a cargo del tarjetahabiente. Mientras no haga la reducción será considerado en mora con respecto a todos los saldos deudores dentro de la cuenta. **VIII) ESTADOS DE CUENTA:**

Mensualmente el emisor pondrá a disposición del tarjetahabiente un estado de cuenta que expresará: a) nombre del tarjetahabiente; b) número de cuenta; c) fecha de corte; d) fecha de pago; e) pago mínimo del período; f) pago mínimo de capital; g) pago mínimo de intereses; h) saldo de contado; i) saldo de capital; j) saldo de intereses; k) monto en mora, si lo hubiere; l) límite de crédito; m) crédito disponible; n) tasa de interés; ñ) período del cálculo de intereses; o) cargos; p) fecha de transacciones, descripción, débitos/compras, créditos y pagos; q) saldo promedio mensual de la cuenta; r) cualquier otro cargo extra que el emisor establezca y que sea aceptado por el tarjetahabiente. El estado de cuenta a que se ha hecho relación anteriormente, no será emitido cuando la cuenta no refleje movimientos durante un período determinado, entendiéndose en tal caso, que la cuenta no tiene saldos pendientes de pago por parte del tarjetahabiente. El estado de cuenta podrá ser enviado a la dirección proporcionada por el tarjetahabiente para tal efecto, solicitarlo en las oficinas del emisor o lugares designados para ello o bien ponerlo a su disposición por cualquier medio electrónico presente o futuro. Si el tarjetahabiente no reclama la falta de recepción del mismo dentro de los diez días subsiguientes a la fecha de corte, se presumirá que fue recibido; para tal efecto, deberá tener como fecha para dicho reclamo, período a período, la que se estableció en el primer estado de cuenta enviado. Las inconformidades o reclamos deberán ser presentados en los siguientes diez días a la fecha de recibo del estado de cuenta enviado. Transcurridos esos plazos y si no hay reclamos por escrito, el estado de cuenta será prueba fehaciente del saldo adeudado y el tarjetahabiente solo podrá probar que el saldo es menor mediante la presentación de recibos de pago con fecha posterior al último estado de cuenta. **IX) IMPUESTOS, GASTOS Y OTRAS DEDUCCIONES:** Todos los pagos deberán ser libres y sin deducciones de ningún impuesto, tasa, gravamen, retención o contribución fiscal que exista o que llegare a implementarse en un futuro por cualquier autoridad administrativa o fiscal. Si el tarjetahabiente fuere obligado por una ley a deducir o retener alguna suma por cualquier motivo, incrementará la cantidad girada de tal modo que el emisor reciba a su vencimiento la suma completa a que tiene derecho bajo este contrato, ya que se conviene que los pagos sean netos, y que los cargos por cualquier concepto de los expresados o por cualquier otro motivo, será absorbido por el tarjetahabiente. En consecuencia, todos los pagos que el tarjetahabiente deba hacer al emisor por cualquier concepto, deberá hacerse sin compensación ni reclamación alguna y libres de cualquier clase de deducciones y/o retenciones. Si el emisor incurriere o pagare alguna suma de dinero por cuenta del tarjetahabiente, por impuestos o para mantener la vigencia de garantías o asegurar pagos u obligaciones del tarjetahabiente, este la reembolsará inmediatamente. **X) RECONOCIMIENTO Y ACEPTACION DE CARGOS:** El tarjetahabiente reconoce y acepta que los cargos a su cuenta originados en el uso de la tarjeta pueden presentar las siguientes características: a) Facturas y otros documentos sin firma, en los casos citados en la cláusula II; b) Defectos de impresión en la factura o documento; c) Facturas u otros documentos emitidos en forma manual; d) Uso de medios electrónicos o similares, en los casos citados en la cláusula II. La aceptación a que se refiere la presente cláusula aplicará cuando la tarjeta titular o adicional objeto de los cargos, no haya sido reportada robada o extraviada con anticipación a la fecha de las transacciones. **XI) VARIACIONES DE LOS PORCENTAJES Y RECARGOS:** Todos los porcentajes y recargos previstos en este contrato, en la solicitud de crédito o en documentos anexos aplicables que deba cubrir el tarjetahabiente, podrán ser variados por el emisor, pero la variación surtirá efecto después de treinta días desde la notificación respectiva al tarjetahabiente por cualquier medio escrito, inclusive a través de los estados de cuenta. **XII) DESEMBOLSOS Y RETIROS DE EFECTIVO:** El emisor, con base al crédito abierto en beneficio del tarjetahabiente para la operación de la tarjeta, podrá autorizar desembolsos en efectivo a favor del tarjetahabiente, previa solicitud y aprobación del emisor. Asimismo, el tarjetahabiente podrá hacer uso de la

red de cajeros automáticos indicados por el emisor en los términos y condiciones establecidos por éste. En ambos casos el tarjetahabiente pagará al emisor la comisión establecida en este contrato para tales transacciones. **XIII) PROPIEDAD DE LA TARJETA:** La Tarjeta emitida y sus adicionales son propiedad del emisor, recibiendo en este acto el tarjetahabiente en calidad de depósito, con la obligación de devolverlas al emisor al vencimiento o al terminar el contrato por cualquier causa, o si es requerido por el emisor, el tarjetahabiente deberá devolverla a menos que el emisor autorice su destrucción. En caso de negativa por parte del tarjetahabiente a su devolución, este tendrá el derecho de recuperarla por los medios legales pertinentes. **XIV) PROGRAMA "SIEMPRE PROTEGIDO" CONTRA FRAUDE, ROBO Y EXTRAVÍO DE LA TARJETA TITULAR Y/O ADICIONALES:** En caso de robo o extravío de la tarjeta titular o cualquiera de sus adicionales, el tarjetahabiente queda obligado a dar aviso inmediatamente al emisor de tal circunstancia, lo cual podrá hacer personalmente en cualquier Centro de Servicios, por medio de teléfono, fax, correo electrónico o por cualquier otro medio electrónico existente o por existir, quedando obligado a ratificar dicho aviso por escrito dentro de las veinticuatro horas hábiles siguientes y adicionalmente en caso de robo, dentro de los siguientes tres días hábiles deberá presentar certificación del aviso a la Policía. Para los efectos anteriores, el emisor pondrá a disposición del tarjetahabiente las veinticuatro horas del día una línea telefónica para la recepción de los avisos, así como también generará un código de gestión con el cual se probará el cumplimiento de tal requisito. El emisor pondrá a disposición del tarjetahabiente el Programa "SIEMPRE PROTEGIDO" contra fraude, robo y extravío de la tarjeta titular y/o adicional(es), que le cubre como máximo el valor equivalente a su línea de crédito vigente a la fecha de ocurrido el hecho más un veinte por ciento. La cobertura se entenderá a partir de la primera transacción no reconocida por el tarjetahabiente y hecha en su tarjeta titular o adicionales robadas, extraviadas u objeto de cualquier tipo de fraude, previamente calificado por el emisor, para lo cual será condición indispensable que el tarjetahabiente de aviso de inmediato sobre el hecho al emisor. El sistema de protección tendrá un costo de US\$ _____ mensual y mantendrá su vigencia mientras el tarjetahabiente se encuentre al día en el pago de dicha cuota. Este Programa no es de carácter obligatorio para el tarjetahabiente, siendo su aceptación en forma opcional. Adicionalmente el Programa "SIEMPRE PROTEGIDO" se extiende a la cobertura de saldos en caso de muerte natural o accidental del titular de la cuenta, quedando excluido el caso de suicidio, el cual tendrá cobertura única y exclusivamente, cuando el tarjetahabiente haya cancelado el costo mensual, como mínimo, durante dos años consecutivos e ininterrumpidos, contados a partir de la vigencia del programa o sea desde el día _____, y cualquier otro caso quedará a potestad del emisor aceptarlo o no. En caso de reclamo por fallecimiento será necesaria la presentación de la respectiva Certificación de Partida de Defunción del tarjetahabiente. En todos los casos, para poder gozar de los beneficios del programa, la cuenta deberá estar al día con sus pagos y su saldo dentro del límite de crédito autorizado en la fecha de notificación. En cualquiera de los casos contemplados en la presente cláusula, el emisor se reserva el derecho de hacer las gestiones que estime convenientes para la calificación del fraude y deducir las responsabilidades jurídicas del caso, así como promover las acciones judiciales pertinentes contra los implicados. El documento por medio del cual el tarjetahabiente solicite el programa y autorice el cargo automático en su tarjeta de crédito, se considerará parte integral de este contrato. **XV) TARJETAS ADICIONALES:** Si el tarjetahabiente solicitare al emisor y este accediere a que se emitan tarjetas adicionales a nombre de funcionarios o parientes del tarjetahabiente, este último será responsable del uso que se haga de dichas tarjetas. Los portadores de tarjetas adicionales que suscriben este contrato o sus anexos o que simplemente usen esas tarjetas, por ese solo hecho, se obligan solidariamente con el tarjetahabiente o titular de la cuenta en favor del emisor, por todas las obligaciones que se deriven del presente

contrato y su ejecución. La emisión de tarjetas adicionales no implica en ningún momento extensión del límite autorizado para la cuenta de la cual se origine. **XVI) DIVERGENCIAS ENTRE TARJETAHABIENTE Y ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS:** Los derechos del emisor no se verán afectados por cualquier divergencia o conflicto entre el tarjetahabiente y los establecimientos comerciales afiliados, ya que tales derechos serán independientes y autónomos, y no se podrá oponer ninguna compensación o reclamo que se tuviere contra el establecimiento afiliado. Cualquier reclamo deberá formularlo el tarjetahabiente al establecimiento afiliado directamente, sin que ello sea excusa de su cumplimiento con el emisor. En caso de devolución o ajuste de precio de mercaderías o servicios, el vendedor o empresa afiliada de que se trate no efectuará reembolsos en efectivo, pero el tarjetahabiente deberá exigirle una copia del crédito y si no apareciere en el siguiente estado de cuenta deberá hacer la respectiva reclamación a dicha empresa. **XVII) CONDICIONES ESPECIALES PARA EL USO DE LA TARJETA:** Para que el tarjetahabiente tenga derecho a que el emisor mantenga vigente la autorización del uso de la tarjeta, deberá: a) Encontrarse cumpliendo a cabalidad con todas y cada una de las obligaciones que este contrato le impone, así como cualquier otra obligación a su cargo y a favor del emisor; b) Demostrar a solicitud del emisor, que mantiene capacidad de pago para reintegrarle todas y cada una de las obligaciones pecuniarias para con este; c) No adeudar al emisor suma alguna diferente a las obligaciones y créditos autorizados por este contrato, a no ser que cuente con la correspondiente autorización del emisor, expreso y por escrito, sobre la existencia de otras deudas. **XVIII) DESTRUCCION DE DOCUMENTOS:** El tarjetahabiente autoriza expresamente al emisor a destruir los comprobantes del uso de la tarjeta una vez haya transcurrido un plazo de noventa días posteriores a la emisión del estado de cuenta que refleje los mismos, convirtiéndose dicho estado de cuenta, a partir de ese momento, en documento probatorio de los cargos. **XIX) ESTABLECIMIENTO DE SALDOS ADEUDADOS Y TIPOS DE INTERES:** El tarjetahabiente acepta de antemano como ciertos y obligatorios para él, la Certificación que, en cuanto a saldos adeudados y tipo de interés extienda el Contador del emisor con el Visto Bueno del Gerente General, los cuales reconoce como saldos líquidos en su contra, salvo prueba escrita en contrario. **XX) USO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS:** El tarjetahabiente, como responsable de la tarjeta de crédito titular, así como sus adicionales, que por este acto o posteriormente ha recibido, gozará de los servicios ofrecidos por el emisor a través de redes de cajeros automáticos. Para el uso de este servicio, el emisor entregará al tarjetahabiente, un Número de Identificación Personal (PIN), dicho número será de su exclusiva responsabilidad y deberá introducirlo en los cajeros para poder efectuar cualquier tipo de transacción; por lo consiguiente, el tarjetahabiente será responsable ante el emisor, por el mal uso de la Tarjeta de Crédito en el cajero o por retiros indebidos de fondos, utilizándose la tarjeta mencionada y su Número de Identificación Personal. El cliente reconoce y acepta por este medio como prueba de las operaciones que realice en Cajeros Automáticos, los registros electrónicos de los mismos que contengan los datos de la tarjeta y las cantidades registradas que sean objeto de tales operaciones, salvo prueba que presente en contrario. El tarjetahabiente exonera de responsabilidad al emisor por cualquier acto vandálico que pudiera darse contra el tarjetahabiente en las áreas de los cajeros o fuera de ellos. El emisor no asume ninguna responsabilidad en caso que el tarjetahabiente no pueda efectuar retiros, por defectos o desperfectos ocasionados en las máquinas de cajero automático o cuando éstas no dispongan del dinero en efectivo para la cantidad requerida al momento de la operación, por suspensión del servicio o cualquier otra causa o circunstancia. El tarjetahabiente podrá retirar de su límite de crédito establecido a través del cajero automático, cantidades en efectivo de acuerdo a las políticas establecidas por el propietario de la red que utilice y cuando se encuentre dentro de los límites de fondos disponibles en el saldo a su favor que refleje su cuenta de tarjeta de

crédito. El emisor garantiza al tarjetahabiente la confidencialidad de la información que en cuanto a Números de Identificación Personal (PIN), existan en sus sistema de cómputo como producto de la generación de esta información. **XXI) TERMINACION DEL CONTRATO:** El emisor podrá dar por terminado el contrato y exigir de inmediato el cobro de lo adeudado, como una obligación de plazo vencido, en cualquiera de los siguientes casos: a) Por mora del tarjetahabiente en el pago de una o más de las cuotas en la fecha límite establecida en el estado de cuenta; b) Cuando el tarjetahabiente efectúe cargos en su tarjeta, que conjuntamente sobrepasen el límite autorizado (Sobregiro); c) En caso de incumplimiento por parte del tarjetahabiente con otras tarjetas de crédito en el comercio nacional e internacional o del mismo emisor, así como con instituciones bancarias, financieras o sociedades mercantiles de cualquier naturaleza; d) Por ejecución iniciada contra el tarjetahabiente, por terceros o por el emisor en razón de deudas distinta a la presente y a favor del mismo, así como por la iniciación de procesos en su contra en materia criminal; e) Por insolvencia o quiebra del tarjetahabiente; f) Por incumplimiento de parte del tarjetahabiente a cualquiera de las cláusulas del presente contrato; y g) En todos los casos permitidos por la ley. El tarjetahabiente tendrá la facultad de dar por terminado en cualquier tiempo el presente contrato, siendo requisito indispensable para ello, la cancelación total de los saldos adeudados pendientes de pago, en cuyo caso, será obligación de este la devolución inmediata de la tarjeta titular y sus adicionales si las hubieren al emisor. **XXII) CESION DEL CREDITO:** El emisor podrá, cumpliendo con todos los requisitos de ley, ceder total o parcialmente los derechos a su favor provenientes del presente contrato principal o accesorios, sin necesidad de aviso previo al tarjetahabiente, quedando obligado a notificarle posteriormente de conformidad a la ley. **XXIII) SUSCRIPCIÓN DE TITULOS VALORES:** El tarjetahabiente suscribe en este acto un Pagaré sin Protesto a favor del Emisor, por el monto correspondiente a su línea de crédito, el cual se considerará incorporado al presente contrato formando parte integral del mismo. En igual forma se considerarán parte integrante de este contrato, cualquier otro títulovalor que el tarjetahabiente pueda suscribir a favor del emisor por aumentos de límite o líneas de extrafinanciamiento. **XXIV) DOMICILIO Y SOMETIMIENTOS:** Para los efectos legales del presente contrato, el tarjetahabiente señala como domicilio especial esta ciudad, a la jurisdicción de cuyos tribunales se somete expresamente. Será depositario de los bienes que se embarguen el emisor, quien no esta en la obligación de rendir fianza y cuentas. El tarjetahabiente acepta que es de su exclusiva responsabilidad el pago de todos los gastos que el emisor hiciera en el cobro de la deuda judicialmente cuando por sentencia definitiva fuere condenado en costas. **XXV) FIADOR SOLIDARIO:** Yo, _____, mayor de edad, _____, del domicilio de _____, portador de mi Documento Único de Identidad Número _____ con Número de Identificación Tributaria _____, por este medio me constituyo fiador solidario a favor del emisor de todas y cada una de las obligaciones contraídas por el tarjetahabiente, en los mismos pactos, términos y sometimientos a los que éste se ha sujetado conforme al presente contrato, quien no gozará del beneficio de excusión de bienes. **XXVI) OTRAS DISPOSICIONES:** Lo no contemplado en este contrato queda sujeto a lo establecido en el Código de Comercio y, en general, a toda disposición del derecho común relacionado con la materia, siempre y cuando las leyes especiales no dispongan lo contrario. **XXVII) ACEPTACION DEL CONTENIDO DE ESTE CONTRATO:** El tarjetahabiente y el fiador solidario, manifiestan que han leído con detenimiento todas y cada una de las cláusulas del presente contrato, que en caso de duda han consultado y se les ha brindado la explicación respectiva a su entera satisfacción, y con pleno conocimiento de su contenido, consientes que para la finalidad y el éxito de las transacciones en el contempladas en beneficio de ambas partes, debe asegurarse la mayor uniformidad posible en las

contrataciones del tarjetahabiente, y para ello ha sido redactado conteniendo condiciones generales que éste, después de su lectura y estudio, expresamente ratifica y acepta. En fe de lo cual firmamos el presente documento en la ciudad de _____ a los _____ días del mes de _____ de dos mil _____.

Aval Card, S.A. de C.V.

Tarjetahabiente

Fiador



TARJETAS DE CREDITO

Ley 25.065

Establécense normas que regulan diversos aspectos vinculados con el sistema de Tarjetas de Crédito, Compra y Débito. Relaciones entre el emisor y titular o usuario y entre el emisor y proveedor. Disposiciones Comunes.

Sanccionada: Diciembre 7 de 1998.

Promulgada Parcialmente: Enero 9 de 1999.

S.O.: 14/01/99.

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc., sancionan con fuerza de Ley:

TARJETAS DE CREDITO

TITULO I

De las relaciones entre emisor y titular o usuario

CAPITULO I

Del sistema de la Tarjeta de Crédito

ARTICULO 1° — Se entiende por sistema de Tarjeta de Crédito al conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales cuya finalidad es:

- a) Posibilitar al usuario efectuar operaciones de compra o locación de bienes o servicios u obras, obtener préstamos y anticipos de dinero del sistema, en los comercios e instituciones adheridos.
- b) Difernir 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

Definiciones y Ley aplicable

ARTICULO 2° — A los fines de la presente ley se entenderá por:

- a) Emisor: Es la entidad financiera, comercial o bancaria que emita Tarjetas de Crédito, o que haga efectivo el pago.
- b) 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.
- c) Usuario, titular adicional, o beneficiario de extensiones: Aquel que está autorizado por el titular para realizar operaciones con Tarjeta de Crédito, a quien el emisor le entrega un instrumento de idénticas características que al titular.
- d) Tarjeta de Compra: Aquella que las instituciones comerciales entregan a sus clientes para realizar compras exclusivas en su establecimiento o sucursales.
- e) Tarjeta de Débito: Aquella que las instituciones bancarias entregan a sus clientes para que al efectuar compras o locaciones, los importes de las mismas sean debitados directamente de una cuenta de ahorro o corriente bancaria del titular.
- f) 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.

ARTICULO 3° — Ley aplicable. Las relaciones por operatoria de Tarjetas de Crédito quedan sujetas a la presente ley y supletoriamente se aplicarán las normas de los Códigos Civil y Comercial de la Nación y de la ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240).

CAPITULO III

De la Tarjeta de Crédito

ARTICULO 4° — Denominación. 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.

ARTICULO 5° — Identificación. El usuario, poseedor de la tarjeta estará identificado en la misma con:

- a) Su nombre y apellido.
- b) Número interno de inscripción.
- c) Su firma dactiloscópica.
- 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.

CAPITULO IV

Del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito

ARTICULO 6° — Contenido del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito. El contrato de emisión de Tarjeta 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) Porcentaje 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 manifiesto 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.

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. Art. 3)

ARTICULO 7° — Redacción del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito. El contrato de emisión de Tarjeta de Crédito deberá reunir las siguientes condiciones: Art. 4 A.L.

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.

ARTICULO 8° — Perfeccionamiento de la relación contractual. El contrato de Tarjeta 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 de conformidad. Art. 5 A.L.

El emisor deberá entregar tantas copias del contrato como partes intervengan en el mismo.

ARTICULO 9° — Solicitud. La solicitud de la emisión de la Tarjeta de Crédito, de sus adicionales y la firma del codeudor o fiador no generan responsabilidad alguna para el solicitante, ni perfeccionan la relación contractual. Art. 6 A.L.

ARTICULO 10. — Prórroga automática de los contratos. Será facultativa la prórroga automática de los contratos de Tarjeta de Crédito entre emisor y titular. Si se hubiese pactado la renovación automática el usuario podrá dejarla sin efecto comunicando su decisión por medio fehaciente con treinta (30) 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.

ARTICULO 11. — Conclusión o resolución de la relación contractual. Concluye la relación contractual 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. Art. 7 A.L.

ARTICULO 12. — Conclusión parcial de la relación contractual o cancelación de extensiones a adherentes u otros usuarios autorizados. La conclusión puede ser parcial respecto de los adicionales, extensiones o autorizados por el titular, comunicada por este último por medio fehaciente.

CAPITULO V

Nulidades

ARTICULO 13. — Nulidad de los contratos. Todos los contratos que se celebren o se renueven a partir del comienzo de vigencia de la presente ley deberán sujetarse a sus prescripciones bajo pena de nulidad e inoponibilidad al titular, sus fiadores o adherentes. Los contratos en curso mantendrán su vigencia hasta el vencimiento del plazo pactado salvo presentación espontánea del titular solicitando la adecuación al nuevo régimen.

ARTICULO 14. — Nulidad de cláusulas. Serán nulas las siguientes cláusulas: Art. 8 A.L.

a) Las que importen la renuncia por parte del titular a cualquiera de los derechos que otorga la presente ley.

b) Las que faculden al emisor a modificar unilateralmente las condiciones del contrato.

c) Las que impongan un monto fijo por atrasos en el pago del resumen.

d) Las que impongan costos por informar la no validez de la tarjeta, sea por pérdida, sustracción, caducidad o rescisión contractual.

- e) Las adicionales no autorizadas por la autoridad de aplicación.
- f) Las que autoricen al emisor la rescisión unilatera incausada.
- g) Las que impongan compulsivamente al titular un representante.
- h) Las que permitan la habilitación directa de la vía ejecutiva por cobro de deudas que tengan origen en el sistema de tarjetas de crédito.
- i) Las que importen prorroga a la jurisdicción establecida en esta ley.
- j) Las adhesiones tácitas a sistemas anexos al sistema de Tarjeta de Crédito.

CAPITULO VI

De las comisiones Art. 15, A.L.

ARTICULO 15. — El emisor no podrá fijar aranceles que difieran en más de tres puntos en concepto de comisiones entre comercios que pertenezcan a un mismo rubro o con relación a iguales o similares productos o servicios.

En todos los casos se evitarán diferencias que tiendan a discriminar, en perjuicio de los pequeños y medianos comerciantes.

El emisor en ningún caso efectuará descuentos superiores a un cinco por ciento (5%) sobre las liquidaciones presentadas por el proveedor.

CAPITULO VII

De los intereses aplicables al titular

ARTICULO 16°. — Interés compensatorio o financiero. El límite de los intereses compensatorios o financieros que el emisor aplique al titular no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) a la tasa que el emisor aplique a las operaciones de préstamos personales en moneda corriente para clientes.

En caso de emisores no bancarios el límite de los intereses compensatorios o financieros aplicados al titular no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) al promedio de tasas del sistema para operaciones de préstamos personales publicados del día uno al cinco (1 al 5) de cada mes por el Banco Central de la República Argentina.

La entidad emisora deberá obligatoriamente exhibir al público en todos los locales la tasa de financiación aplicada al sistema de Tarjeta de Crédito.

ARTICULO 17. — Sanciones. El Banco Central de la República Argentina sancionará a las entidades que no cumplan con la obligación de informar o, en su caso, no observen las disposiciones relativas al nivel de las tasas a aplicar de acuerdo con lo establecido por la Carta Orgánica del Banco Central.

ARTICULO 18. — Interés punitivo. El límite de los intereses punitivos que el emisor aplique al titular no podrá superar en más del cincuenta por ciento (50%) a la efectivamente aplicada por la institución financiera o bancaria emisora en concepto de interés compensatorio o financiero.

Independientemente de lo dispuesto por las leyes de fondo, los intereses punitivos no serán capitalizables.

ARTICULO 19. — Imprudencia. No procederá la aplicación de intereses punitivos si se hubieran efectuado los pagos mínimos indicados en el resumen en la fecha correspondiente.

CAPITULO VIII

Del cómputo de los intereses

ARTICULO 20. — Compensatorios o financieros. Los intereses compensatorios o financieros se computarán:

- a) Sobre los saldos financiados entre la fecha de vencimiento del resumen mensual actual y la del primer resumen mensual anterior donde surgiera el saldo adeudado.

- b) Entre la fecha de la extracción dineraria y la fecha de vencimiento del pago del resumen mensual.
- c) Desde las fechas pactadas para la cancelación total o parcial del crédito hasta el efectivo pago.
- d) Desde el vencimiento hasta el pago cuando se operasen reclamos, no aceptados o justificados por la emisora y consentidos por el titular.

ARTICULO 21. — Punitivos. Procederán cuando no se abone el pago mínimo del resumen y sobre el monto exigible.

CAPITULO IX

Del Resumen

ARTICULO 22. — Resumen mensual de operaciones. El emisor deberá confeccionar y enviar mensualmente un resumen detallado de las operaciones realizadas por el titular o sus autorizados.

ARTICULO 23. — Contenido del resumen. El resumen mensual del emisor o la entidad que opere por su cuenta deberá contener obligatoriamente:

- a) Identificación del emisor, de la entidad bancaria, comercial o financiera que opere en su nombre.
- b) Identificación del titular y los titulares adicionales, adherentes, usuarios o autorizados por el titular.
- c) Fecha de cierre contable del resumen actual y del cierre posterior.
- d) Fecha en que se realizó cada operación.
- e) Número de identificación de la constancia con que se instrumentó la operación.
- f) Identificación del proveedor.
- g) Importe de cada operación.
- h) Fecha de vencimiento del pago actual, anterior y posterior.
- i) Límite de compra otorgado al titular o a sus autorizados adicionales autorizados adicionales.
- j) Monto hasta el cual el emisor otorga crédito.
- k) Tasa de interés compensatorio o financiero pactado que el emisor aplica al crédito, compra o servicio contratado.
- l) Fecha a partir de la cual se aplica el interés compensatorio o financiero.
- m) Tasa de interés punitivo pactado sobre saldos impagos y fecha desde la cual se aplica.
- n) Monto del pago mínimo que excluye la aplicación de intereses punitivos.
- ñ) 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.
- o) Plazo para cuestionar el resumen en lugar visible y caracteres destacados.
- p) Monto y concepto detallados de todos los gastos a cargo del titular, excluidas las operaciones realizadas por éste y autorizadas.

ARTICULO 24. — Domicilio de envío del resumen. El emisor deberá enviar el resumen al domicilio que indique el titular en el contrato o el que con posterioridad fije fehacientemente.

ARTICULO 25. — Tiempo de recepción. El resumen deberá ser recibido por el titular con una anticipación mínima de cinco (5) días anteriores al vencimiento de su obligación de pago, independientemente de lo pactado en el respectivo contrato de Tarjeta de Crédito.

En el supuesto de la no recepción del resumen, el titular dispondrá de un canal de comunicación telefónico proporcionado por el emisor durante las veinticuatro (24) horas del día que le permitirá obtener el saldo de la cuenta y

el pago mínimo que podrá realizar.

La copia del resumen de cuenta se encontrará a disposición del titular en la sucursal emisora de la tarjeta

CAPITULO X

Del cuestionamiento o impugnación de la liquidación o resumen por el titular

ARTICULO 26. — Personería. El titular puede cuestionar la liquidación dentro de los treinta (30) días de recibida, detallando claramente el error atribuido y aportando todo dato que sirva para esclarecerlo por nota simple girada al emisor. Art. 43 A.L.

ARTICULO 27. — Recepción de impugnaciones. El emisor debe acusar recibo de la impugnación dentro de los siete (7) días de recibida y, dentro de los quince (15) 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 (60) días en las operaciones realizadas en el exterior. Art. 44 A.L.

ARTICULO 28. — Consecuencias de la impugnación. 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 de compra.

b) Podrá exigir el pago del mínimo pactado por los rubros no cuestionados de la liquidación.

ARTICULO 29. — Aceptación de explicaciones. Dadas las explicaciones por el emisor, el titular debe manifestar si le satisfacen o no en el plazo de siete (7) días de recibidas. Vencido el plazo, sin que el titular se expida, se entenderán tácitamente aceptadas las explicaciones.

Si el titular observare las explicaciones otorgadas por el emisor, este último deberá resolver la cuestión en forma fundada en el plazo de diez (10) días hábiles, vencidos los cuales quedará expedita la acción judicial para ambas partes.

ARTICULO 30. — Aceptación no presumida. 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. Art. 45 A.L.

CAPITULO XI

De las operaciones en moneda extranjera

ARTICULO 31. — 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 al tiempo del efectivo pago del resumen sin que el emisor pueda efectuar cargo alguno más que el que realiza por la diferencia de cotización el Banco Central de la República Argentina. Art. 46 A.L.

TITULO II

De las relaciones entre emisor y proveedor

CAPITULO I

ARTICULO 32. — Deber de información. El emisor, sin cargo alguno, deberá suministrar a los proveedores: Art. 50 A.L.

a) Todos los materiales e instrumentos de identificación y publicaciones informativas sobre los usuarios del sistema.

b) El régimen sobre pérdidas o sustracciones a los cuales están sujetos en garantía de sus derechos.

c) Las cancelaciones de tarjetas por sustracción, pérdida, voluntarias o por resolución contractual.

ARTICULO 33. — Aviso a los proveedores. El emisor deberá informar inmediatamente a los proveedores sobre las cancelaciones de Tarjetas de Crédito antes de su vencimiento sin importar la causa.

La falta de información no perjudicará al proveedor

Art. 51 A.L.

ARTICULO 34. — Las transgresiones a la regulación vigente serán inoponibles al proveedor, si el emisor hubiera cobrado del titular los importes cuestionados.

ARTICULO 35. — Terminales electrónicas. Los emisores instrumentarán terminales electrónicas de consulta para los proveedores que no podrán excluir equipos de conexión de comunicaciones o programas informáticos no provistos por aquellos, salvo incompatibilidad técnica o razones de seguridad, debidamente demostradas ante la autoridad de aplicación para garantizar las operaciones y un correcto sistema de recaudación impositiva.

ARTICULO 36. — Pagos diferidos. El pago con valores diferidos por parte de los emisores a los proveedores, con cheques u otros valores que posterguen realmente el pago efectivo, devengarán un interés igual al compensatorio o por financiación cobrados a los titulares por cada día de demora en la efectiva cancelación o acreditación del pago al proveedor.

ARTICULO 37.— El proveedor esta obligado a: Art 33 A.L.

- a) Aceptar las tarjetas de crédito que cumplan con las disposiciones de esta ley.
- b) Verificar siempre la identidad del portador de la tarjeta de crédito que se le presente.
- c) No efectuar diferencias, de precio entre operaciones al contado y con tarjeta.
- d) Solicitar autorización en todos los casos.

CAPITULO II

Del contrato entre el emisor y el proveedor

ARTICULO 38. — El contrato tipo entre el emisor y el proveedor deberá ser aprobado por la autoridad de aplicación y contendrá como mínimo: Art 35 A.L.

- 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.

Además deberán existir tantos ejemplares como partes contratantes haya y de un mismo tenor.

TITULO III

ARTICULO 39. — Preparación de vía ejecutiva. El emisor podrá preparar la vía ejecutiva contra el titular, de conformidad con lo prescripto por las leyes procesales vigentes en el lugar en que se acciona, pidiendo el reconocimiento judicial de: Art 67 A.L.

- a) El contrato de emisión de Tarjeta de Crédito instrumentado en legal forma.
- b) El resumen de cuenta que reúna la totalidad de los requisitos legales.

Por su parte el emisor deberá acompañar

- a) Declaración jurada sobre la inexistencia de denuncia fundada y válida, previa a la mora, por parte del titular o del adicional por extravío o sustracción de la respectiva Tarjeta de Crédito.
- b) Declaración jurada sobre la inexistencia de cuestionamiento fundado y válido, previo a la mora, por parte del titular, de conformidad con lo prescripto por los artículos 27 y 28 de esta ley.

ARTICULO 40. — El proveedor podrá preparar la vía ejecutiva contra el emisor pidiendo el reconocimiento judicial de:

- 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;
- c) Copia de la liquidación presentada al emisor con constancia de recepción, si la misma se efectuó.

ARTICULO 41. — Pérdida de la preparación de la vía ejecutiva. Sin perjuicio de quedar habilitada la vía ordinaria, la pérdida de la preparación de la vía ejecutiva se operará cuando:

- a) No se reúnan los requisitos para la preparación de la vía ejecutiva de los artículos anteriores;
- b) Se omitan los requisitos contractuales previstos en esta ley;
- c) Se omitan los requisitos para los resúmenes establecidos en el artículo 23 de esta ley.

ARTICULO 42. — Los saldos de Tarjetas de Créditos existentes en cuentas corrientes abiertas a ese fin exclusivo, no serán susceptibles de cobro ejecutivo directo. Regirá para su cobro la preparación de la vía ejecutiva prescrita en los artículos 38 y 39 de la presente ley.

TITULO IV

Disposiciones Comunes

ARTICULO 43. — Controversias entre el titular y el proveedor. El emisor es ajeno a las controversias entre el titular y el proveedor derivadas de la ejecución de las prestaciones convenidas salvo que el emisor promoviera los productos o el proveedor pues garantiza con ello la calidad del producto o del servicio.

ARTICULO 44. — Incumplimiento del proveedor. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del proveedor con el titular, dará derecho al emisor a resolver su vinculación contractual con el proveedor.

ARTICULO 45. — Incumplimiento del emisor con el proveedor. El titular que hubiera abonado sus cargos al emisor queda liberado frente al proveedor de pagar la mercadería o servicio aun cuando el emisor no abonará al proveedor.

ARTICULO 46. — Cláusulas de exoneración de responsabilidad. Carecerán de efecto las cláusulas que impliquen exoneración de responsabilidad de cualquiera de las partes que intervengan directa o indirectamente en la relación contractual.

ARTICULO 47. — De la prescripción. Las acciones de la presente ley prescriben:

- a) Al año, la acción ejecutiva;
- b) A los tres (3) años, las acciones ordinarias.

ARTICULO 48. — Sanciones. 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 (20) veces el importe de la operación en cuestión y cancelación de la autorización para operar.

ARTICULO 49. — Cancelación de autorización. La cancelación no impide que el titular pueda iniciar las acciones civiles y penales para obtener la indemnización correspondiente y para que se apliquen las sanciones penales pertinentes.

ARTICULO 50. — Autoridad de aplicación. A los fines de la aplicación de la presente ley 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;

ARTICULO 51. — Del sistema de denuncias. A los fines de garantizar las operaciones y minimizar los riesgos por operaciones con tarjetas sustraídas o pérdidas, el emisor debe contar con un sistema de recepción telefónica de

denuncias que opere las veinticuatro (24) 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.

ARTICULO 52. — De los Jueces Competentes. Serán jueces competentes, en los diferendos entre:

- b) Emisor y titular, el del domicilio del titular.
- c) Emisor y fiador, el del domicilio del fiador.
- d) Emisor y titular o fiador conjuntamente, el del domicilio del titular.
- e) Emisor y proveedor, el del domicilio del proveedor.

ARTICULO 53. — Prohibición de informar. Las entidades emisoras de Tarjetas de Crédito, bancarias o crediticias tienen prohibido informar a las "bases de datos de antecedentes financieros personales" sobre los titulares y beneficiarios de extensiones de Tarjetas de Crédito u opciones cuando el titular no haya cancelado sus obligaciones, se encuentre en mora o en etapa de refinanciación. Sin perjuicio de la obligación de informar lo que correspondiere al Banco Central de la República Argentina.

Las entidades informantes serán solidaria e ilimitadamente responsables por los daños y perjuicios ocasionados a los beneficiarios de las extensiones u opciones de Tarjetas de Crédito por las consecuencias de la información provista.

ARTICULO 54. — Las entidades emisoras deberán enviar la información mensual de sus ofertas a la Secretaría de Industria, Comercio y Minería, la que deberá publicar en el mismo periodo, el listado completo de esa información en espacios destacados de los medios de prensa de amplia circulación nacional.

El Banco Central de la República Argentina aplicará las sanciones que correspondan en caso de incumplimiento a la obligación de informar, establecida precedentemente, que se denuncie por la Secretaría de Industria, Comercio y Minería.

ARTICULO 55. — 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.

ARTICULO 56. — Tarjetas de Compra exclusivas y de Débito. Cuando las Tarjetas de Compra exclusivas o de Débito estén relacionadas con la operatoria de una Tarjeta de Crédito, le serán aplicables las disposiciones de la presente ley.

ARTICULO 57. — Orden Público. Las disposiciones de la presente ley son de orden público.

ARTICULO 58. — Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONGRESO ARGENTINO, EN BUENOS AIRES, A LOS SIETE DIAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO.

—REGISTRADA BAJO EL N° 25.065—

ALBERTO R. PIERRI. —CARLOS F. RUCKAUF. —Esther H. Pereyra Arandla de Pérez Pardo. —Mario L. Pontaquarto.

NOTA: Los textos en negrita fueron observados.

Decreto 15/99

Js. As., 9/1/99

VISTO el Proyecto de Ley registrado bajo el N° 25.065, sancionado por el HONORABLE CONGRESO DE LA NACION el 7 de diciembre de 1998, y

CONSIDERANDO

LEY REGULADORA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO DE INSTITUCIONES BANCARIAS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES U OTRAS OBLIGACIONES EN DINERO HONDURAS

DECRETO No. 139-98

El Congreso Nacional,

CONSIDERANDO Que es deber del Estado, promover el desarrollo económico y social, emitir leyes que coadyuven al logro del tal propósito

CONSIDERANDO: Que las prácticas comerciales modernas han dado origen a medios de pago desconocidos en el país, pero difundidas ampliamente en el campo internacional, habiendo últimamente alcanzado gran aceptación de la población hondureña en general.

CONSIDERANDO, Que también es obligación del Estado proteger a la población de las prácticas negativas que se puedan originar en la sociedad, particularmente en el caso de las nuevas relaciones jurídicas como es el caso de las Tarjetas de Créditos

POR TANTO,

DECRETA

La siguiente:

LEY REGULADORA PARA LAS OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO DE INSTITUCIONES BANCARIAS, ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES U OTRAS OBLIGACIONES EN DINERO

Artículo 1.- Las instituciones emisoras, bancarias, financieras e intermediarias, así como los establecimientos comerciales afiliadas, se regularán en lo que concierne al giro de operaciones de créditos mediante tarjeta, por la presente Ley y su Reglamento.

Artículo 2.- Podrán emitir Tarjetas de Crédito las Instituciones Bancarias, Financieras y demás Sociedades Mercantiles debidamente autorizados por el Banco Central de Honduras. A. 1. 3 N. C.

Artículo 3.- Son operaciones de crédito mediante Tarjeta de Crédito, aquellas en las que el emisor, a título oneroso, pone a disposición del tarjeta-habiente, de un crédito en cuenta corriente con limitación de suma del cual pueda hacer uso mediante retiro en efectivo en el Sistema Financiero o la compra de bienes y servicios en los establecimientos comerciales afiliados al sistema.

DE LA TASA DE INTERÉS

Artículo 4.- Las tasas de interés, cargos por servicios y comisiones autorizadas de acuerdo con el Reglamento que apliquen en sus operaciones las instituciones emisoras de tarjetas de crédito, serán determinados tomando en cuenta las condiciones prevalecientes en el mercado.

✓ No podrá aplicarse una tasa de interés al tarjeta-habiente que exceda más de seis (6) puntos, por encima de la tasa promedio activa, prevaleciente en el Sistema Bancario Nacional. Esta tasa se calculará sobre los saldos insolutos. A. 1. 33 N. C.

Las Instituciones Emisoras de Tarjetas de Crédito que excedan el interés fijado en el párrafo anterior, serán sancionadas sin perjuicio de restituir las cantidades percibidas indebidamente, de conformidad con los Artículos 68 y 69 de la Ley de Instituciones del Sistema Financiero; el Representante Legal estará sujeto a la sanción que establece el Artículo 244 del Código Penal.

✓ Artículo 5.- Las Instituciones Emisoras de Tarjetas de Crédito, deberán registrar mensualmente en el Banco Central de Honduras, la tasa de interés que aplicarán por el uso de las correspondientes tarjetas de crédito. Dicho registro se hará con cinco (5) días de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de la respectiva tasa. Efectuado el registro, la información será publicada simultáneamente por las referidas instituciones en la fecha que el Banco Central de Honduras lo señale y por lo menos en dos (2) medios de comunicación escrito

de mayor circulación en el país.

El Banco Central de Honduras, por su parte publicará en los mismos medios y con igual periodicidad la tasa de interés promedio activa que se hallaba en vigor durante el mes anterior, en el Sistema Financiero Nacional.

Artículo 6.- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros supervisará las operaciones que se realicen con Tarjetas de Crédito, y en particular que la tasa de interés registrada y publicada mensualmente en los medios de comunicación y en el boletín oficial de la mencionada Comisión sea la aplicada realmente por las instituciones emisoras.

Los intereses vencidos no serán capitalizables; únicamente se sumarán sobre los saldos pendientes de pago.

En el caso de que el cargo establecido sobre la Tarjeta de Crédito deba convertirse moneda extranjera en moneda nacional o viceversa, se aplicará el tipo de cambio de referencia vigente, en el Sistema Interbancario Nacional a la fecha de pago. A.A. 58 A.L.

DE LOS CONTRATOS

Artículo 7.- Los contratos que regulen las relaciones entre las instituciones emisoras y el tarjeta-habiente son contratos de adhesión, se entenderán celebrados voluntariamente y no producirán efecto alguno las cláusulas siguientes. A.A. 28 A.L.

1. Dejarlos sin efecto, modificarlos o declararlos en suspenso a voluntad de cualquiera de las partes sin el previo consentimiento de la otra.
2. Establecer incrementos, cargos por servicios o recargos a futuro por parte de la institución emisora, salvo que tales incrementos correspondan a prestaciones o beneficios adicionales susceptibles de ser aceptadas o rechazadas por el tarjeta-habiente en cada caso. Los incrementos, cuando procedan, se consignarán por separado en forma específica.
3. Atribuirle al usuario los efectos de deficiencias, errores u omisiones administrativas, salvo que exista la posibilidad de probar que le son imputables.
4. Que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del usuario;
5. Incorporar el cobro de cualquier cargo por servicios al tarjeta-habiente, salvo el pago anual por afiliación o membresía.
6. Transferir la Tarjeta de Crédito a otra u otras personas;
7. Que figuren en él, espacios en blanco una vez que haya sido suscrito;
8. Redactar el idioma distinto al español o en forma ilegible;
9. Carecerá de valor la cláusula que exija al tarjeta-habiente la suscripción de títulos valores en blanco para exigir el pago de saldos insolutos; y,
10. Cualquier otra cláusula que violente la Ley, la moral y las buenas costumbres. A.A. 28 A.L.

Artículo 8.- Las obligaciones provenientes del contrato celebrado entre las Empresas Emisoras y el tarjeta-habiente, no tendrán fuerza ejecutiva.

Se prohíbe a las Empresas Emisoras imponer a los tarjeta-habientes, la obligación de suscribir documentos donde no se especifique el monto líquido de la obligación real, el cual en todo caso deberá consignarse en números y letras. Podrán no obstante, librar títulos o documentos, al ser reconocido debido por el tarjeta-habiente.

Artículo 9 - La duración de las Tarjetas de Crédito será establecida por la institución emisora y en la misma podrá figurar la fotografía del tarjeta-habiente.

Artículo 10.- Será obligación del tarjeta-habiente, tan pronto como reciba la correspondiente tarjeta de crédito, firmarla en el dorso y custodiarla para evitar su pérdida, extravío o destrucción.

En caso de pérdida, extravío o destrucción de la tarjeta de crédito, el tarjeta-habiente deberá dar aviso inmediato a la institución emisora para que la ponga fuera de servicio u ordene su cancelación.

En los casos previstos en el párrafo anterior, la responsabilidad del tarjeta-habiente cesará a las veinticuatro (24) horas de haber efectuado el aviso. Si la Tarjeta de Crédito tan sólo se ha extraviado y se recupera después de haber efectuado el indicado aviso, el tarjeta-habiente no podrá continuar usándolo sino después de haber sido facultado para ello por la institución emisora.

Si después de notificada la pérdida, extravío o destrucción, la institución emisora de la Tarjeta de Crédito no hubiese adoptado las medidas necesarias para evitar que la misma pueda ser utilizada por terceras personas, las pérdidas que se produzcan correrán por su cuenta.

La Casa Emisora de Tarjetas de Crédito llevará un registro de reclamo.

Artículo 11 - La institución emisora de una tarjeta de crédito, deberá entregarle al tarjeta-habiente, copia íntegra del respectivo contrato en la fecha de su suscripción.

DE LA GESTIÓN DE COBRO

Artículo 12.- En toda operación en que se conceda crédito directo al usuario mediante la tarjeta de crédito, la institución emisora deberá consignar en el aviso de cobro, la información siguiente:

1. El nombre, razón social o denominación de las empresas mercantiles con las que el tarjeta-habiente realizó operaciones, con indicación precisa de los valores correspondientes y de la fecha en que se otorgó el crédito;
2. La tasa de interés aplicada;
3. La indicación de que el tarjeta-habiente ha incurrido en mora y, en tal caso, el recargo que debe pagar, el cual no podrá ser superior al dos por ciento (2%) anual;
4. Los cargos por servicios si los hubiere y hubiesen sido aceptados expresamente en el contrato; y el periodo de gracia de que goza el tarjeta-habiente para evitar los cargos financieros;
5. El sistema de cálculo empleado para establecer los cargos que genere la operación de los créditos; y,
6. La indicación de las opciones de pago y su periodicidad.

Artículo 13.- Exigir a los establecimientos afiliados, que consignen en letras al igual que en números, el monto de la transacción efectuada.

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 14.- Las violaciones a lo dispuesto en esta Ley serán sancionadas conforme lo establecido en la Ley de Instituciones del Sistema Financiero, el Código Penal y demás que le sean aplicables.

Artículo 15.- Los tarjeta-habiente que se consideren afectados por alguna disposición adoptada por una institución emisora de tarjetas de crédito, podrán acudir ante la Fiscalía de Protección al Consumidor dependiente del Ministerio Público, sin perjuicio de ejercitar ante los tribunales de justicia las acciones que estimen necesarias para la defensa de sus intereses.

Artículo 16.- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros en virtud de sus atribuciones contenidas en su Ley, emitirá en el término de treinta (30) días a partir de la vigencia de este Decreto, el Reglamento respectivo.

Artículo 17.- Las Instituciones Emisoras de Tarjetas de Crédito tendrán un plazo hasta tres (3) meses a partir de la vigencia, para adecuar su organización y funcionamiento a lo prescrito en esta Ley.

Artículo 18.- El presente Decreto deroga cualquier disposición legal que se le oponga.

Artículo 19.- El presente Decreto entrara en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

Dado en la Ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, en el Salón de Sesiones del Congreso Nacional, a los diecinueve días del mes de mayo de mil novecientos noventa y ocho.

RAFAEL PINEDA PONCE

Presidente

JOSE ALFONSO HERNANDEZ CORDOVA

Secretario

JOSE ANGEL SAAVEDRA POSADAS

Secretario

Al Poder Ejecutivo

Por Tanto: Ejecútese.

Tegucigalpa, M.D.C., 29 de mayo de 1998.

CARLOS ROBERTO FLORES FACUSSE

Presidente Constitucional de la República

El Secretario de Estado en el Despacho de Finanzas

GABRIELA NUÑEZ DE REYES

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 datos 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 de la 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) Límite 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 documento 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 las 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

CONTRATO DE APERTURA DE CREDITO, EMISION Y USO DE TARJETA DE CREDITO INTERNACIONAL

JENNY MARIELA SALAZAR CARTAGENA, de veintiseis años de edad, Abogada, del domicilio de San Salvador, con Documento Único de Identidad número cero uno cinco dos cero dos uno seis-dos, actuando en su calidad de Apoderada General Administrativa del BANCO DE COMERCIO DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA, institución Bancaria, del domicilio de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos cuarenta-doscientos treinta mil ochocientos cuarenta y nueve-cero cero uno-cero, que en adelante se denominará "EL ACREDITANTE", tal como consta en Escritura Pública de PODER GENERAL ADMINISTRATIVO CON CLÁUSULA ESPECIAL, otorgado en esta ciudad, a las diecisiete horas y veinte minutos del día veintidós de febrero del año dos mil tres, ante los oficios de la Notario Mónica del Socorro Aguilar Rivas, inscrito en el Registro de Comercio del día veintidós de febrero del año dos mil tres, al número DIEZ del Libro NOVECIENTOS SIETE de Gros Contratos Mercantiles, por medio del cual el ingeniero José Gustavo Beismelle Vides, en su calidad de Director Presidente del Banco, y como tal representante legal del mismo, cuya personería aparece debidamente legitimada en dicho Poder, así como la existencia del Banco, nombra apoderada del mismo a la otorgante, y otros, para celebrar actos como el presente, pudiendo actuar conjunta o separadamente, y GILMA VIOLETA CENTE MATAMOROS, de CUARENTA Y TRES años de edad, ABOGADA, del domicilio de SANTA ANA, con Documento Único de Identidad número CERO UNO DOS CINCO CINCO CUATRO TRES UNO - SEIS y Número de Identificación Tributaria CERO DOS UNO CERO - CERO SEIS CERO SEIS SEIS UNO - CERO CERO DOS - TRES; que en adelante me denominará "EL ACREDITADO", celebramos el presente contrato de APERTURA DE CREDITO, EMISION Y USO DE TARJETA DE CREDITO, sujeto a las cláusulas siguientes: 1) **MONTO**. El monto del crédito puesto a disposición del acreditado, y en su exclusivo beneficio, es de UN MIL DOLARES de los Estados Unidos de América, del cual en ningún caso, podrá excederse. Dicho monto, en la forma enunciada en la cláusula siguiente, podrá ser retirado mediante una Tarjeta de Crédito que el acreditante entregará al acreditado. 2) **FORMA DE RETIRO**. El acreditado puede retirar el monto puesto a su disposición, por medio de las formas siguientes: a) Pagos efectuados por compras de mercadería o prestación de servicios que el acreditado adquiere o recibe de las empresas afiliadas al sistema de tarjetas VISA tanto en El Salvador como en cualquier país del mundo en los que sea aceptada la tarjeta VISA. b) Retiros de dinero en efectivo, hasta por el cincuenta por ciento del saldo disponible, en los lugares siguientes: i) Empresas afiliadas al sistema VISA, tanto en El Salvador como en el extranjero; ii) Agencias del Banco de Comercio de El Salvador, S.A.; iii) Cajeros automáticos de cualquier red a la que el acreditante esté afiliado en El Salvador o en el extranjero; iv) Retiros de efectivo en establecimientos autorizados por VISA en cualquier país del mundo donde sea aceptada la tarjeta VISA. Las operaciones realizadas en el extranjero deberán hacerse en la moneda del país en que el acreditado se encuentre. 3) **PLAZO**. El plazo de la presente Apertura de Crédito es de UN AÑO a contar de esta fecha, prorrogable automáticamente por períodos iguales, salvo notificación escrita de contrario por parte del acreditante al acreditado, con treinta días, por lo menos, de anticipación a la finalización del plazo. En todo caso, para que opere la prórroga relacionada, será indispensable el pago del valor anual de la tarjeta. 4) **TASA DE INTERES PACTADA Y MORATORIA**. La suma acreditada devengará el interés convencional y nominal del VEINTE Y SEIS (26.00%) por ciento anual sobre saldos, ajustables y pagaderos mensualmente; revisible a opción del Banco; manteniendo un diferencial máximo de hasta DIEZ puntos con relación a la Tasa de Referencia publicada por el Banco, que en la actualidad es del DIECINUEVE por ciento. En cumplimiento a lo establecido en el artículo sesenta y seis de la Ley de Bancos, se hace constar: QUE LA TASA DE INTERES EFECTIVA ANUALIZADA QUE CORRESPONDE A LA TASA NOMINAL ANTES DESCRITA ES DEL VEINTE Y SEIS PUNTO NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (26.99%). La comunicación privada por escrito hecha al acreditado por el Banco en cualquier momento, de la tasa, con relación al diferencial establecido; o a la publicación en dos periódicos de circulación nacional de la Tasa de Referencia única, y de la tasa de interés hecha pública por el Banco mensualmente o cada vez que se modifique, se tendrá por notificación de los ajustes de dicha tasa, y que el acreditado acepta expresamente en este acto. La Tasa de interés anual mencionada se aplicará únicamente por los saldos insaldados durante el tiempo que tales saldos estuvieren pendientes, sin que el Banco pueda cobrar intereses que aun no han sido devengados. El acreditado se obliga a pagar la nueva cuota que resultare de las modificaciones ya relacionadas, sin variar el plazo originalmente convenido. En caso de mora, la tasa de interés pactada se elevará TREINTA Y SEIS PUNTOS más sobre el tipo de interés aplicado vigente 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 cual se mantendrá (a) hasta la extinción de la obligación. El interés moratorio se calculará y pagará sobre la mora y no sobre el saldo total. Los ajustes y variabilidad del interés convenido y moratorio, se probarán con las certificaciones que el Banco extienda, de conformidad al artículo un mil ciento trece del Código de Comercio o Doscientos diecisiete de la Ley de Bancos. 5) **FORMA DE PAGO**: Independientemente de si los cargos efectuados en la cuenta del acreditado hayan sido en moneda distinta de la moneda de curso legal en la República de El Salvador, el acreditado pagará al acreditante el importe de los cargos mensuales que se hagan en su cuenta, en moneda de curso legal en la República de El Salvador, tomando como base de convertibilidad el dólar moneda nacional de los Estados Unidos de América, al tipo de cambio que rija al momento de verificarse la transacción. El acreditado pagará al acreditante el importe de los cargos mensuales que se hagan en su cuenta, en cualesquiera de las formas siguientes: a) El saldo total del cargo en la cuenta, dentro de los VEINTICUATRO días subsiguientes a la fecha de corte sin devengo de intereses, denominado "Pago de Contado"; y b) En treinta amortizaciones mensuales proporcionales al saldo deudor del acreditado, llamado "Pago Mínimo". Los pagos mensuales no podrán ser menores de los SEIS dólares de los Estados Unidos de América. Todo pago será imputado primeramente a los intereses y, el remanente, si lo hubiere, a retiros en efectivo, en cualquiera de sus formas y, finalmente, a los saldos deudores de las operaciones mercantiles efectuadas por el acreditado en las empresas afiliadas. El número de cuotas establecidas para el pago podrá ser modificado por el Banco, de conformidad a sus políticas de crédito. 6) **CADUCIDAD DEL PLAZO CONVENIDO**. El plazo caducará y será exigible el pago total del saldo, por las siguientes causas: a) Por falta de pago de al menos una de las cuotas de pago pactadas; b) Por excederse el acreditado en el límite máximo otorgado en el presente contrato; c) Por insolvencia, suspensión de pagos, quiebra o muerte del acreditado; d) Por acción judicial iniciada por terceros por deudas distintas a la presente o por mora en el pago de otras

terceros; 13) el acreditado fuese calificado por la Superintendencia del Sistema Financiero en una categoría distinta, que obligue al acreditante o a cualquier otra institución del Sistema Financiero, a constituir reservas. 7) **ESTADOS DE CUENTA.** Mensualmente el acreditante envía al acreditado su estado de cuenta, a la dirección que haya sido registrada para tal efecto, en el que se expresará el monto adeudado a la fecha de corte. Dicha fecha de corte podrá ser modificada por el acreditante, previa notificación al acreditado. Cualquier error por falta de recepción del estado de cuenta o discrepancia en su contenido, deberá ser notificado por el acreditado, dentro de los diez días siguientes a la fecha de corte. De no hacerlo, el acreditado acepta como ciertas las cifras y demás datos contenidos en el mencionado estado de cuenta, en lugar de reclamo posterior. Si el acreditado requiere copia firmada de alguno de los cargos o de pagos incluidos en su estado de cuenta, deberá solicitarlo al acreditante, y este procederá a entregar dicha copia mediante el pago del valor de la copia, que desde ya autoriza para que sea cargado en su cuenta. El acreditado autoriza expresamente al acreditante a destruir los documentos comprobantes del uso de la tarjeta, toda vez que hayan transcurrido noventa días desde la fecha de emisión del estado de cuenta, convirtiéndose dicho estado de cuenta, a partir de entonces, en documento vouché y aceptándolo expresamente como prueba. 8) **EMISION, ENTREGA Y USO DE LA TARJETA.** El acreditante emitirá una tarjeta de crédito con la marca comercial "BANCO-VISA", a nombre del acreditado, quien la recibe en calidad de depósito necesario, con la obligación de tomarla de inmediato y devolverla al acreditante a su vencimiento o al terminar el contrato por cualquier causa, ya que la tarjeta es propiedad del acreditante. 9) **PLURALIDAD DE TARJETAS:** El acreditante emitirá, a solicitud del acreditado, tarjetas adicionales a nombre de personas naturales o jurídicas designadas por el acreditado siendo éste responsable de las operaciones mercantiles realizadas mediante el uso de las mismas. 10) **EXTRAVÍO, ACTOS DELINCUENCIALES EN CONTRA DEL ACREDITADO RELACIONADOS CON LA TARJETA, DETERIORO Y DESTRUCCIÓN DE LA MISMA.** En caso de extravío o cualquier daño patrimonial cometido por terceros contra el acreditado en relación a la tarjeta, éste deberá dar aviso de inmediato, por carta, fax u otro medio escrito de comunicación al acreditante. En caso de destrucción o deterioro, el acreditado deberá entregar al acreditante la tarjeta destruida o deteriorada, para que sea reemplazada, previo pago de la comisión respectiva. 11) **RECONOCIMIENTO Y ACEPTACION.** El acreditado acepta: a) Que se le hagan cargos sin que existan pagarés o documentos firmados, por compras efectuadas por vía telefónica, correo o por el uso de medios electrónicos o similares; en cuyos casos, si el acreditado negare el cargo, concurra por su cuenta la presentación de prueba de contrario, b) Defectos de impresión en el comprobante que emita el establecimiento afiliado, al momento de la transacción; en cuyo caso, el acreditado no queda exento de la responsabilidad de pagar, salvo que el defecto proviniera de discrepancia entre el monto cargado a su cuenta y aquí mostrado en la copia que le fuere suministrada al momento de la transacción, c) Como fehacientes y exactas las cuentas que asiente el Banco en sus registros, provenientes de cualquier transacción por medio de su tarjeta, y líquido y de plazo vencido el saldo que en cualquier tiempo se le exija; d) Cualquier incremento que por error le hubiese otorgado el Banco, durante la vigencia del presente contrato, y que el acreditado hubiese aceptado expresa o tácitamente. En consecuencia, el acreditado reconoce fuerza ejecutiva a la liquidación documental o contable que el acreditante le presente, renunciando a su domicilio y sometiéndose a los tribunales de la Ciudad de San Salvador. 12) **USO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS.** El acreditado podrá hacer uso de cajeros automáticos, en El Salvador como en cualquier país del mundo donde existiere una red de cajeros afiliados al sistema VISA, para las siguientes transacciones: a) Retiro de efectivo con cargo a su cuenta de tarjeta de crédito, a nivel nacional e internacional. Todo retiro de efectivo acarreará el pago de una comisión, la cual es aceptada desde ya por el acreditado. b) Pago de servicios de energía eléctrica, acueductos y alcantarillados y telefonía, si el pago se verificare en El Salvador. Para tal fin, al acreditado se le asignará un número de su exclusiva confidencialidad, denominado: Número de Identificación Personal. Todas las operaciones que el acreditado realice estarán sujetas a verificación por parte del acreditante y tendrán validez después de su registro, conforme a los procedimientos establecidos para la operación realizada que el acreditante disponga. El acreditante puede contratar los servicios de cajeros automáticos a que se refiere el presente documento con una o varias entidades que presten el servicio. 13) **AUTORIZACION.** El acreditante queda autorizado para debitar cualquier suma que el acreditado tenga depositada en el Banco a su nombre, ya sea su depósito individual o conjunto, a efecto de imputar dicho débito al pago de cualquier saldo a capital o a intereses que el acreditado adeude al acreditante con motivo de este contrato. 14) **DOMICILIO Y RENUNCIAS.** Para el caso de acción judicial el acreditado renuncia al derecho de apelar del decreto de embargo, sentencia de remate y cualquier otra providencia alzada del juicio mercantil ejecutivo que se promoviere en su contra y de sus incidentes; y faculta al acreditante para designar depositario de los bienes que se le embarguen y exime al nombrado de la obligación de rendir fianza y cuentas. Señala como domicilio especial el de esta ciudad, a la competencia de cuyos tribunales se somete. Se obliga al pago de los gastos que se hicieren en el cobro judicial o extrajudicial provenientes de este contrato. 15) **GASTOS.** El acreditado se obliga a pagar todas las comisiones, gastos, recargos, intereses e impuestos que el acreditante cobre, generados con motivo de la prestación de este servicio o de la ejecución de este contrato. El acreditado se obliga a continuar pagando las comisiones, gastos y demás recargos correspondientes al servicio de Tarjeta de Crédito, mientras existan saldos pendientes de pago, aún cuando el acreditado haya suspendido el uso de la Tarjeta de Crédito o plástico. 16) **EXONERACION DE RESPONSABILIDAD.** El acreditado desde ya exonera al acreditante de cualquier falla, rechazo o retraso de cualquier afiliado en el uso de la tarjeta que el acreditado presente. Cualquier reclamo relacionado con los bienes y/o servicios recibidos, deberá formularlo el acreditado al afiliado, ya que el Banco no es responsable de tales transacciones. El acreditado, señala en la solicitud que ha dado origen al presente contrato la dirección en la cual recibirá toda correspondencia, notificación o cualquier otra diligencia que debe realizarse en relación al acreditado, según lo pactado en este contrato. En fe de lo cual firmamos el presente contrato en la ciudad de SAN SALVADOR, a los DOS días del mes de JULIO del DOS MIL CUATRO.

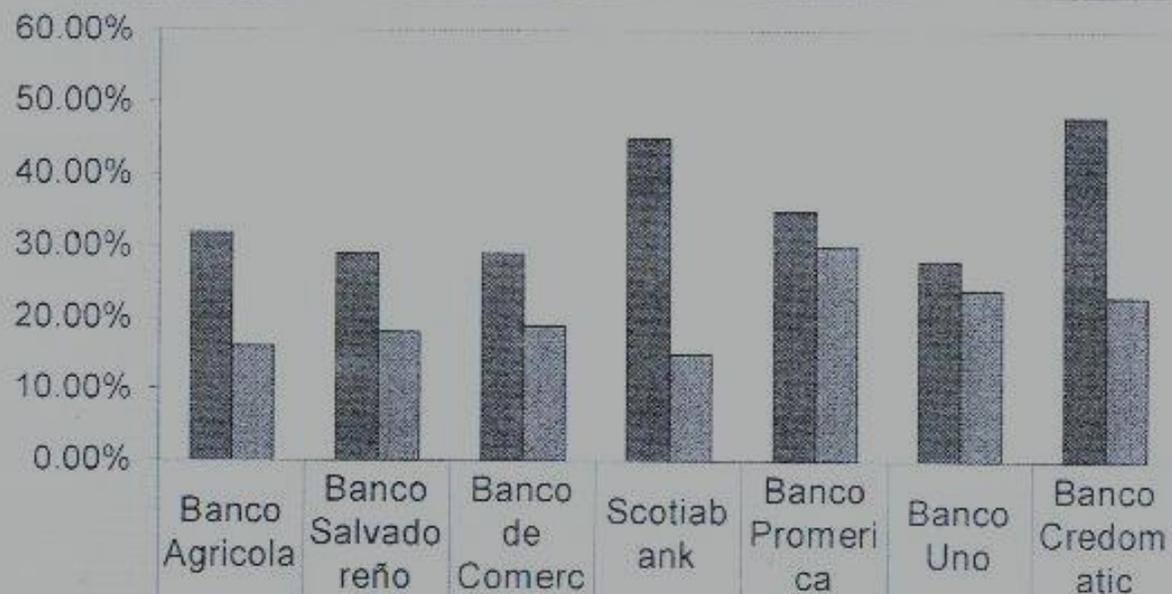
Banco de Comercio de El Salvador, S.A.

Acreditado

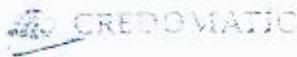
Codeudor

Notario

Tasas de interés corriente en tarjetas de crédito y préstamos personales, sep-03



■ Tarjeta de crédito (MAXIMA)	31.90%	29.00%	29.00%	45.00%	35.00%	28.00%	48.00%
■ Préstamo personal (hasta 1 año)	16.00%	18.00%	19.00%	15.00%	30.00%	24.00%	23.00%



PROMOCION

A9

FACTURA

013713487

REGISTRO No. 154-6
NIT 0614-080982-001-0
CREDOMATIC DE EL SALVADOR S.A. DE C.V.
AUTORIZACION DE BARRERA No. 601 DGI

www.credomatic.com

IMPRESION CREDOMATIC DE EL SALVADOR, TRABAJO 013713487A 4L 013721794

EDGAR MAURICIO LAINEZ MONGE
SENDA MAGNOLIA # 22-J
RESID. ARCOS DE LA CIMA
C/TIGRID DESPENSA DE DON JUAN
SAN SALVADOR (RM)

1/1
2,659

CE 208133487B

TARJETA TIPO	NUMERO DE CUENTA
AMEX PERSONAL CRED.	3777-3369-3504-2328

CARGOS EXENTOS	CARGOS GRAVADOS	PAGINA	NUMERO
29.89	0.00	1/1	2854
ULTIMA FECHA DE PAGO			
24/SEP/04		EN AGENCIAS DE BANCO DE AMERICA CENTRAL	
PAGO MINIMO	\$	77.00	
SALDO DE CONTADO	\$	1,184.88	
LIMITE DE CREDITO	\$	1,500.00	
CREDITO DISPONIBLE	\$	313.64	

EXTRA FINANCIAMIENTOS	
No. DE EXTRAFINANCIAMIENTOS	00
MONTO OTORGADO \$	0.00
SALDO AL CORTE \$	0.00
DISPONIBLE \$	571.42
FECHA DE EMISION	04/03/04
FECHA DE CORTE	3/09/04

RESUMEN DE MOVIMIENTOS	
SALDO ANTERIOR	\$ 1,147.79
COMPRAS Y OTROS GASTOS	- \$ 84.68
PAGOS Y DEPOSITOS	+ \$ 76.00
INTERES SOBRE SALDO	+ \$ 28.41
SALDO DE CONTADO	= \$ 1,184.88
INTERES BONIFICABLE	+ \$ 1.48
SALDO A PLAZOS	= \$ 1,186.36

INFORMACION ADICIONAL	
PAGO MINIMO A CAPITAL \$	47.11
PAGO MINIMO INTERESES \$	29.89
SALDO TOTAL CAPITAL \$	1,156.47
SALDO TOTAL INTERES \$	29.89
PERIODO CALCULO INTERESES	
Dias	31

MENSAJE:

Le recomendamos que al obtener un nuevo PIN, lo cambie en cualquier cajero de RED TOTAL en un periodo no mayor a 48 horas.
Ya estamos en SANTA ELENA, visite nuestra nueva Agencia en Boulevard Cross de Malta EDIFICIO D CODA, Tel. 211-0482.

FECHA DE TRANSACCION	NUMERO DE REFERENCIA	CONCEPTO	CARGOS	ABONOS
AGO/04	3777330423211001	=== EDGAR MAURICIO LAINEZ M AUTOMOBIL PERLA COSUNA 2004	35.00	
AGO/07	08/05 24800654 0004	LA DESPENSA DON JUAN	21.68	
AGO/31	08/31 00094000 3541	PLAN FRAUDE ROBO EXTRAIVIO SUBTOTAL..	28.00 84.68	
SEP/03	3777336935042328 09/03 0009094943386	=== EDGAR MAURICIO LAINEZ M SU PAGO RECIBIDO GRACIAS SUBTOTAL.. TOTAL ...		76.00 76.00 76.00
PUNTOS CREDOMATIC				
ACUMULADOS	DEL MES	CANJEADOS	ELIMINADOS	VENCIDOS
0	56	0	0	56

Impreso y Validado de datos por Credomatic y Distrito de El Salvador S.A. de C.V. Tel. 211-3300

No. DE CUENTA	ULTIMA FECHA DE PAGO
3777-3369-3504-2328	24/SEP/04
SALDO DE CONTADO	\$ 1,184.88
PAGO MINIMO	\$ 77.00

Certificado en el
Nombre de Credomatic
1501 0001 2003



Cualquier consulta sobre su estado de cuenta o gestiones en general sirvase comunicarse al Centro de Atención Telefónica 206-4212. En caso de abonos con cheque favor emitirlo a nombre de "BANCO DE AMERICA CENTRAL"



ESTADO DE CUENTA

PROMOCION

A9

A9CTURA
013726410

REGISTRO No. 154-
NIT: 0614-080982-001-
CREDOMATIC DE EL SALVADOR, S.A. DE C.
AUTORIZACION DE IMPRESION: 8610

www.credomatic.com

IMPRESO EN CREDOMATIC DE EL SALVADOR TRAFIC DEL: 013721785 AL: 013733599

EDGAR MAURICIO LAINEZ MONGE
SENDA LAS MAGNOLIAS NO 25-J
RES ARCOBOS DE LA CIMA
SAN SALVADOR
(CONT A DESPENSA DON JUAN)
1/1
4,389



TARJETA TIPO	NUMERO DE CUENTA
VISA LOCAL	4563-3013-0525-6003

CARGOS EXENTOS	CARGOS GRAVADOS	PAGINA	NUMERO
16.80	0.00	1/1	4626

ULTIMA FECHA DE PAGO	PAGO MINIMO	\$	26.00
1/OCT/04	SALDO DE CONTADO	\$	426.60
EN AGENCIAS DE BANCO DE AMERICA CENTRAL	LIMITE DE CREDITO	\$	1,300.00
	CREDITO DISPONIBLE	\$	873.16

EXTRA FINANCIAMIENTOS

No. DE EXTRAFINANCIAMIENTOS	00
MONTO OTORGADO \$	0.00
SALDO AL CORTE \$	0.00
DISPONIBLE..... \$	457.14

FECHA DE EMISION: 02/09/04
FECHA DE CORTE: 06/09/04

RESUMEN DE MOVIMIENTOS

SALDO ANTERIOR	\$	429.28
COMPRAS Y OTROS GASTOS +	\$	6.76
PAGOS Y DEPOSITOS -	\$	26.00
INTERES SOBRE SALDO +	\$	16.56
SALDO DE CONTADO =	\$	426.60
INTERES BONIFICADO +	\$	0.24
SALDO A PLAZOS =	\$	426.84

INFORMACION ADICIONAL

PAGO MINIMO A CAPITAL \$	9.20
PAGO MINIMO INTERESES \$	16.80
SALDO TOTAL CAPITAL \$	410.04
SALDO TOTAL INTERES \$	16.80

PERIODO CALCULO INTERESES

Dias	31
------	----

MENSAJES:

* Le recomendamos para obtener un nuevo PIN, lo cambie en cualquier cajero de RED TOTAL en un periodo no mayor a 48 horas.
* Ya estamos en la ERA ELENA, visite nuestra nueva Agencia en Boulevard Orden de Malta EDIFICIO D CORA, Tel. 211-6462.

FECHA DE TRANSACCION	NUMERO DE REFERENCIA	CONCEPTO	CARGOS	ABONOS
AGO/11	08/12 24809329 0627	*** EDGAR MAURICIO LAINEZ M JORDEN	6.76	
SEP/06	09/06 000084955638	80 PAGO RECIBIDO GRACIAS		26.00
		SUBTOTAL...	6.76	26.00
		TOTAL	6.76	26.00
PUNTOS CREDOMATIC				
ACUMULADO +	DEL MES - CANJEADO -	ELIMINADOS - VENCIDOS =	FINALES	
5	6	0 0 0	11	

Impreso y validado de datos por Documentos y Copias de E-Salvador, S.A. de C.V. Tel: 211-3300

No. DE CUENTA	ULTIMA FECHA DE PAGO
4563-3013-0525-6003	1/OCT/04
SALDO DE CONTADO	\$ 426.60
PAGO MINIMO	\$ 26.00



Cualquier consulta sobre su estado de cuenta, gestiones en general sirvase comunicarse al Centro de Atención Telefónica 206-4211. En caso de abonos con cheque favor emitirlo nombre de "BANCO DE AMERICA CENTRAL".



Comisión Presidencial para la
Defensa del Consumidor



DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TARJETAS DE CREDITO

El Gobierno de El Salvador informa a los usuarios de tarjetas de crédito de emisoras bancarias, que deberán exigir a partir del 16 de agosto/04, en sus contratos vigentes o a suscribir, las siguientes condiciones mínimas:

- El contrato deberá estar ordenado y redactado en forma comprensible y con letra tamaño 10 para que el tarjeta habiente identifique con facilidad el costo de la tarjeta, sus derechos y obligaciones.
- Cualquier modificación al contrato firmado deberá ser previamente aceptado por el tarjeta habiente.
- La aplicación del pago deberá efectuarse primero a intereses, luego a recargos y comisiones y capital.
- El contrato No deberá contener renunciadas anticipadas a derechos tales como: esperar al decreto de embargo y sus consecuencias.
- No deberán aplicarse cobros duplicados tales como: el cobro simultáneo de interés moratorio y el cargo fijo por mora.
- El cobro de intereses deberá calcularse sobre saldos diarios y no sobre saldos mensuales.
- El tarjeta habiente deberá autorizar por escrito la aceptación de nuevos servicios y otros no financieros (como asistencia, programas contra robo y otros), para que puedan cargarse a su cuenta correspondiente.
- Se deberá especificar y delimitar las causales de terminación del contrato.
- Habrá a disposición de los usuarios un número telefónico, 24 horas del día, para recibir informes sobre robos, extravíos o pérdidas de tarjetas de crédito y su bloqueo en forma inmediata por parte del emisor.
- No se podrán cobrar nuevos cargos o comisiones sin previa notificación al tarjeta habiente, quien deberá aceptarla por escrito.
- Deberá notificarse al fiador o codeudor cualquier incremento al límite de crédito para que sea de su conocimiento y tenga la posibilidad de aceptar y garantizar el nuevo monto.
- No se podrán firmar pagarés en blanco: los pagarés que se firmen deberán completarse con el valor del límite de crédito autorizado y estar relacionados en el contrato.
- Los bancos deberán guardar confidencialidad de las claves de acceso registradas en sus sistemas.

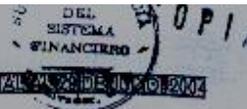
Ante cualquier inquietud sobre los servicios prestados por las instituciones financieras, visita la Oficina de Atención al Cliente de Servicios Financieros OPC - SSF, ubicada en Alameda Roosevelt, Edificio La Centroamericana, 2do nivel, San Salvador. Teléfono 223-6984.



San Salvador, 16 de agosto de 2004



CONTRATO DE APERTURA DE CREDITO ROTATIVO 16 DE AGOSTO DE 2004
CONTRATO NO. _____
TARJETA _____



A11

BANCO AGRICOLA, S.A. DE ESTE DOMICILIO, COMO BANCO EMISOR QUE EN ADELANTE SE LLAMARA "EL BANCO" Y _____ DE _____ AÑOS DE EDAD, _____ (OCUPACIÓN), DEL DOMICILIO DE _____, COMO ACREDITADO, HEMOS CONVENIDO EN CELEBRAR EL SIGUIENTE CONTRATO DE APERTURA DE CREDITO ROTATIVO QUE SE REGIRA POR LOS ARTICULOS 1105 AL 1118 DEL CODIGO DE COMERCIO Y EN ESPECIAL POR LAS CONDICIONES DE LA CONTINUACION SE EXPRESAN:

LIMITE MÁXIMO DEL CREDITO.

EL ACREDITADO NO PODRA EXCEDERSE DEL MONTO MÁXIMO DE CREDITO AUTORIZADO, QUE PARA ESTE CONTRATO SE FIJA EN _____ DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA.

ENTREGA DE LA TARJETA

EL BANCO ENTREGA AL ACREDITADO UNA TARJETA DE CREDITO ESPECIAL PARA USAR EL CREDITO ABIERTO DE LA SIGUIENTE MANERA:

- EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES O DE SERVICIOS AFILIADOS AL SISTEMA DE CREDITO ESPECIAL DEL BANCO O VISA, PARA LA COMPRA DE MERCADERIAS, CONSUMO Y SERVICIOS. EL ACREDITADO SE OBLIGA A REEMBOLSARLO AL BANCO, PAGÁNDOLE INTERESES, COMISIONES Y RECARGOS EN LAS CONDICIONES CONVENIDAS MAS ADELANTE. EL ACREDITADO ESTA SUJETO A LAS CONDICIONES O NORMAS COMERCIALES DEL RESPECTIVO ESTABLECIMIENTO.
- PARA RETIRAR CANTIDADES DE DINERO EN EFECTIVO, HASTA EL LIMITE DE SALDO DISPONIBLE EN LAS AGENCIAS DEL BANCO, EN LOS COMERCIOS AFILIADOS QUE ACEPTEN EFECTUAR ESTA OPERACIÓN, EN LA RED DE CAJEROS AUTOMÁTICOS DEL BANCO U OTRAS REDES AFILIADAS.
- EL USO DE LA TARJETA DE CREDITO ESTA SUJETO A LAS TOLERANCIAS PERMITIDAS POR VISA.

EL TIPO DE CAMBIO APLICABLE A COMPRAS EN EL EXTRANJERO ESTARA SUJETO A MODIFICACIONES DE ACUERDO A LA COTIZACIÓN QUE LA RESPECTIVA MONEDA TENGA EN EL MERCADO, Y SE COBRARA EL QUE ESTE VIGENTE EN LA FECHA EN QUE EL ACREDITADO LE PAGUE A LA EMPRESA O ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS.

OBLIGACIONES DEL ACREDITADO

- FIRMAR LA TARJETA EN EL MOMENTO DE RECIBIDA, SIENDO RESPONSABLE DE LAS CONSECUENCIAS QUE SE PUDIESEN DERIVAR POR LA FALTA DE FIRMA
- NOTIFICAR DE INMEDIATO Y POR ESCRITO AL BANCO CUALQUIER CAMBIO EN LA DIRECCIÓN DE SU RESIDENCIA O NUMERO DE TELEFONO
- GUARDAR, CUSTODIAR Y CUIDAR LA TARJETA EN FORMA DILIGENTE
- PARA LOS RECLAMOS POR MERCADERIAS DEVUELTAS, EL ACREDITADO DEBERA DIRIGIRSE UNICA Y DIRECTAMENTE A LA EMPRESA O ESTABLECIMIENTO AFILIADO, Y EN NINGUN CASO EL ACREDITADO PUEDE EXIGIR AL BANCO, REEMBOLSO O PAGOS EN EFECTIVO O COMPENSACIÓN EN RAZON DE DICHAS MERCANCIAS
- VERIFICAR QUE AL REALIZAR UNA COMPRA, LA CANTIDAD ANOTADA SEA LA CORRECTA E INCLUYA LA FECHA DE LA COMPRA.

VALIDEZ DE LA TARJETA

ESTE CONTRATO TENDRA UN PLAZO DE UN AÑO A PARTIR DE ESTA FECHA, EL CUAL SE PRORROGARA AUTOMÁTICAMENTE POR PERIODOS IGUALES Y SUCESIVOS, SALVO QUE EL ACREDITADO DE AVISO ESCRITO EN CONTRARIO AL BANCO CON TREINTA DIAS DE ANTICIPACIÓN POR LO MENOS, AL VENCIMIENTO DEL PLAZO O DE CUALQUIERA DE SUS PRORROGAS; PARA QUE ESTAS PRORROGAS SURTAN EFECTO, ES INDISPENSABLE EL PAGO PREVIO Y ANUAL POR MEMBRESIA DE LA TARJETA PRINCIPAL Y ADICIONAL. EL USO DE LA TARJETA DE CREDITO PODRA SUSPENDERSE POR MAL MANEJO EN CUYO CASO EL ACREDITADO SE OBLIGA A NO CONTINUAR USANDO LA TARJETA PRINCIPAL Y LAS ADICIONALES, SI LAS HUBIERA, Y A DEVOLVERLAS INMEDIATAMENTE AL BANCO, LAS CUALES QUEDARAN SIN VALIDEZ.

CAUSAS DE CADUCIDAD

- POR FALTA DE PAGO DE UNA O MAS MENSUALIDADES
- POR SOBREGIRO CUANDO EL ACREDITADO SE EXCEDE DEL LIMITE DEL CREDITO OTORGADO
- POR JUICIO EJECUTIVO INICIADO POR TERCEROS, O POR EL MISMO BANCO

CONTROLES Y EXTRAFINANCIAMIENTO

SI EL ACREDITADO HACE USO DE LA TARJETA EN UN MONTO SUPERIOR AL LIMITE MÁXIMO DEL CREDITO APROBADO POR EL BANCO, DEBERA EFECTUAR ABONOS ADICIONALES A LA CUOTA ORDINARIA PARA CUBRIR EL EXCEDENTE Y SIN QUE EL BANCO LE NOTIFIQUE AL ACREDITADO, YA QUE DEBERA CONOCER SU PROPIO CONTROL EN EL MONTO DE DICHOS EXCESOS.

0
R

EN CASO DE SOBREGIRO, SE DEBERA CUBRIR EN LA FECHA DE PAGO SIGUIENTE, PUDIENDO EFECTUAR TALES ABONOS ANTES DE LA ALUCIDA FECHA. EL MONTO DE LA TRANSACCION SE INCORPORARA EN EL PROXIMO PAGO MINIMO, RECONOCIENDO UN INTERES ANUAL POR SOBREGIRO ADICIONAL LA TASA DE INTERES NORMAL PUBLICADOS POR EL BANCO. EN CASO DE SOBREGIRO LA TARJETA AUTOMATICAMENTE QUEDARA BLOQUEADA, HASTA QUE SE CANCELE EL SOBREGIRO Y LA RESPECTIVA CUOTA ORDINARIA. EN CASO DE EXTRAFINANCIAMIENTO AUTORIZADO, EL VALOR DE LA CUOTA SE INCORPORA EN EL PROXIMO PAGO MINIMO Y PAGARA SOBRE SALDOS EL INTERES PUBLICADO POR EL BANCO.

VII. CANTIDADES A RESTITUIR AL BANCO POR PARTE DEL ACREDITADO

- A. EL IMPORTE DE LAS FACTURAS O PAGARES POR COMPRAS DE MERCADERIA, CONSUMO O SERVICIOS
- B. EL IMPORTE DE LOS RETIROS DE DINERO EN EFECTIVO, MAS LA COMISION E IVA SOBRE ESTA, SI DICHS RETIROS SON EFECTUADOS EN LA RED DE CAJEROS DEL BANCO; CASO CONTRARIO, PAGARA ADEMÁS LA COMISION POR TRANSACCION EN CAJERO AUTOMATICO FUERA DE LA RED DEL BANCO
- C. EL ____% DE INTERES ANUAL CALCULADO SOBRE SALDOS DIARIOS Y PACTADO CONFORME A LA CLAUSULA X. EN CASO DE SOBREGIRO O EXTRAFINANCIAMIENTO PAGARA EL INTERES PUBLICADO POR EL BANCO.
- D. EL ____% DE INTERES ANUAL ADICIONAL A LA TASA DE INTERES NORMAL POR MORA SOBRE EL CAPITAL DE LAS MENSUALIDADES NO PAGADAS EN LA FECHA FJADA PARA TAL EFECTO.
- E. EL IMPORTE POR MEMBRESIA DE CADA TARJETA PRINCIPAL Y ADICIONAL, POSTERIOR AL PRIMER AÑO. TAMBIEN PAGARA UNA SUMA ANUAL POR LA RENOVACION DE CADA TARJETA PRINCIPAL Y POR CADA TARJETA ADICIONAL QUE EN ESTA FECHA ES DEL ____%***
- F. EL COSTO DE REPOSICION POR EXTRAVIO O ROBO DE LA TARJETA, QUE EN ESTA FECHA ES DEL ____%***
- G. LA CANTIDAD POR TODO CHEQUE RECHAZADO, MAS IVA, CUYO MONTO EN ESTA FECHA ES DE ____**
- H. POR CUALQUIER PAGO A LOS ESTABLECIMIENTOS AFLIADOS, EFECTUADO POR EL BANCO, DERIVADO DE UN MAL MANEJO DEL ACREDITADO EN EL USO DE LA PRESENTE APERTURA, SE CONSIDERA MAL MANEJO LA AUTOCOMPRAS REALIZADA POR EL ACREDITADO CUANDO ESTE ES A SU VEZ PROPIETARIO DEL NEGOCIO AFLIADO.
- I. LA CANTIDAD PARA REPOSICION DE TARJETA POR DETERIORO, QUE EN ESTA FECHA ES DEL ____%***
- J. EL COSTO POR CUALQUIER GESTION EXTRAJUDICIAL EN EL COBRO DE LA MORA, QUE NO PODRA EXCEDER EL 30% DEL SALDO DE CAPITAL.
- K. EL VALOR DEL PLAN DE PROTECCION EN CASO HAYA SIDO SUSCRITO POR EL ACREDITADO, CUYA COPIA SE LE ENTREGA EN ESTA FECHA.
- L. CUALQUIER OTRA COMISION O RECARGO PUBLICADA POR EL BANCO, DE CONFORMIDAD CON LA LEY Y PREVIAMENTE ACEPTADOS POR EL TARJETAHABIENTE.

LOS COSTOS AQUÍ REFERIDOS, EN CONCEPTO DE INTERESES, RECARGOS O SERVICIOS, SERAN LOS PUBLICADOS POR EL BANCO Y LA PARTE ACREDITADA AUTORIZA AL BANCO PARA QUE SEAN CARGADOS A LA CUENTA QUE POR ESTE MEDIO SE LE ABRE. LA TASA DE INTERES EFECTIVA ANUALIZADA DE ESTE CREDITO ES DEL ____POR CIENTO ANUAL (____% ANUAL). SE ESTABLECE EXPRESAMENTE UN DIFERENCIAL DE DIEZ PUNTOS CON RELACION A LA TASA DE REFERENCIA PUBLICADA POR EL BANCO Y QUE SE APLICARA DURANTE LA VIGENCIA DE ESTE CONTRATO.

*** los costos por cada uno de estos items serán señalados en el momento que las partes suscriban el contrato. Se anexa cuadro de comisiones aplicables.

VIII. ESTADO DE CUENTA

DE CONFORMIDAD AL ARTICULO UN MIL CIENTO NOVENTA Y CUATRO DEL CODIGO DE COMERCIO Y CONSIDERANDO QUE PRESENTE CONTRATO SE MANEJARA POR AMBAS PARTES MEDIANTE MECANISMOS ELECTRONICOS Y CONSIDERANDO QUE EL BANCO PROPORCIONA DISTINTOS MEDIOS ELECTRONICOS PARA QUE A CUALQUER HORA Y EN CUALQUIER DIA DEL AÑO LA PARTE ACREDITADA PUEDA CONSULTAR E IMPRIMIR SUS ESTADOS DE CUENTA DERIVADOS DE ESTE CONTRATO, LAS PARTES ACUERDAN QUE EL PRIMER DIA HABIL SIGUIENTE A LA FECHA DE CORTE, EL BANCO ENVIARA POR CORREO ELECTRONICO A LA PARTE ACREDITADA UN ESTADO DE SU CUENTA, QUE COMPRENDA LOS ABONOS Y CARGOS HECHOS EN LA MISMA DURANTE EL MES ANTERIOR, Y LOS DEMAS ELEMENTOS QUE EXIGE EL ARTICULO 18-B DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. SI LA PARTE ACREDITADA NO DESIGNARE DIRECCION ELECTRONICA SE LE ENVIARA POR CORREO POSTAL SU RESPECTIVO ESTADO DE CUENTA MENSUAL, DE CONFORMIDAD AL ARTICULO 18-D Y 18-E DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, LA INCONFORMIDAD Y LAS OBSERVACIONES A QUE HUBIESE LUGAR DEBERAN SER PRESENTADAS POR EL ACREDITADO DENTRO DE LOS QUINCE DIAS SIGUIENTES A LA FECHA DEL RECIBO DEL ESTADO DE LA CUENTA. SI EN ESTE PLAZO EL ACREDITADO NO RECLAMARE SE PRESUMIRA LEGALMENTE FIRME EL SALDO INFORMADO.

IX. FORMA DE PAGO

EL ACREDITADO SE OBLIGA A PAGAR AL BANCO, EN EFECTIVO, EN MONEDA DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, EL IMPORTE DE LOS CARGOS MENSUALES QUE SE HAGAN A SU CUENTA, AUN CUANDO EL TOTAL SOBREPASE EL MONTO MÁXIMO CONCEDIDO, DE LA SIGUIENTE FORMA:

- A. DENTRO DE LOS DIAS COMPRENDIDOS ENTRE LA FECHA DE LA COMPRA Y EL DIA ANTERIOR A LA FECHA DE CORTE, SIN NINGUN RECARGO, EN FRACCIONES DE AMORTIZACION PROPORCIONALES AL SALDO, A PARTIR DE LA FECHA DE CORTE, RECONOCIENDO EL INTERES PUBLICADO POR EL BANCO, CALCULADOS SOBRE SALDOS DIARIOS.

- B. LOS ABONOS O PAGOS MENSUALES NO PODRAN SER INFERIORES AL MINIMO ESTABLECIDO POR EL BANCO A LA FECHA DE PAGO
- C. TODO ABONO SERA IMPUTADO EN PRIMER LUGAR A INTERESES, COMISIONES Y RECARGOS, TODO CONFORME PUBLICACIONES MENSUALES REALIZADAS POR EL BANCO Y QUE DESDE HOY SON DEL CONOCIMIENTO DEL ACREDITADO, Y POR ULTIMO, AL CAPITAL. LA FALTA DE PAGO OPORTUNO EN EL PLAZO CONVENIDO PARA EL REEMBOLSO DARA DERECHO AL BANCO A CARGAR SOBRE SALDOS DEUDORES LA TASA DE INTERES MORATORIO PUBLICADA, SIN QUE ELLO IMPLIQUE PRORROGA DE PLAZO PARA EL PAGO DE LA OBLIGACION.
- D. SI POR CUALQUIER RAZON EL ACREDITADO EFECTUARE PAGOS EN EXCESO DEL MONTO ADEUDADO A DETERMINADA FECHA DE CORTE, EL BANCO NO ESTARA OBLIGADO AL PAGO DE INTERESES SOBRE LAS SUMAS PAGADAS EN EXCESO, Y FACULTA AL BANCO PARA ACREDITAR DICHA SUMAS A FUTUROS CARGOS A SU CUENTA.

X. VARIABILIDAD DE INTERESES, COMISIONES Y RECARGOS.

Respecto al monto de las tasas de interés, comisiones y recargos establecidas en este contrato, podrá existir variabilidad de conformidad a lo regulado en la Ley de Bancos; sin embargo, en el caso de nuevas comisiones, recargos u otros cobros a efectuar por el Banco, deberá existir la notificación al acreditado con la respectiva aceptación expresa de su parte, previo a que éstas se hagan efectivas, lo cual deberá constar en una cláusula anexa a este contrato. Las partes expresamente declaran entender que la variabilidad en el monto se refiere a las comisiones y recargos pactados originalmente en este contrato. Ralifican que las nuevas comisiones o cargos, deben ser aceptadas por el acreditado previo a su vigencia.

XI. DEFECTOS DE IMPRESIÓN EN EL COMPROBANTE

EN CASO DE CUALQUIER DEFECTO DE IMPRESIÓN EN EL COMPROBANTE EXTENDIDO POR LA EMPRESA O ESTABLECIMIENTO AFILIADO, EL ACREDITADO NO QUEDA EXCENTO DE LA OBLIGACIÓN DE PAGAR, SALVO QUE EL DEFECTO CONSISTIERE EN DISCREPANCIA ENTRE EL MONTO CARGADO A SU CUENTA Y AQUEL MOSTRADO EN EL COMPROBANTE CORRESPONDIENTE, EN CUYO CASO EL RECLAMO DEBERA PRESENTARSE AL BANCO DENTRO DE LOS QUINCE DIAS DE LA FECHA DEL RECIBO DEL ESTADO DE LA CUENTA; CUANDO LA DISCREPANCIA CONSISTA EN EL NOMBRE O FIRMA DEL TARJETAHABIENTE; EN LOS RESTANTES CASOS EL RECLAMO DEBERA PRESENTARSE A LA EMPRESA O ESTABLECIMIENTO AFILIADO.

XII. PROPIEDAD DE LA TARJETA

LA TARJETA PRINCIPAL Y LAS ADICIONALES SON PROPIEDAD EXCLUSIVA DEL BANCO Y EL ACREDITADO Y ASUARIO(S) ADICIONAL UNICAMENTE LAS POSEE EN CALIDAD DE DEPOSITO, EN CONSECUENCIA, AL DARSE POR TERMINADO EL PRESENTE CONTRATO POR CUALQUIER CAUSA O AL VENCIMIENTO DEL PLAZO, EL ACREDITADO DEBERA DEVOLVERLA DE INMEDIATO AL BANCO CON LA ADICIONALES, SI LAS HUBIERE, QUEDANDO FACULTADO EL BANCO PARA RECUPERAR LAS TARJETAS POR CUALQUIER MEDIO LEGAL. LA PARTE ACREDITADA ES RESPONSABLE DE LA CUSTODIA PERSONAL DE LA(S) TARJETA(S), SIN EMBARGO, EN CASO DE ROBO, HURTO O EXTRAVIO, EL BANCO SERA RESPONSABLE A PARTIR DEL MOMENTO DEL AVISO PERSONAL ESCRITO EN CUALQUIER AGENCIA DEL BANCO O EN LA UNIDAD DE TARJETAS DE CREDITO DEL BANCO O VIA TELEFONO, POR MEDIO DEL NUMERO DE TELEFONO QUE AL EFECTO PROPORCIONA EL BANCO AL TARJETAHABIENTE, EL CUAL ESTARA DISPONIBLE LAS 24 HORAS AL DIA, DEL ROBO, HURTO O EXTRAVIO DE ESTAS.

XIII. USO DE LA TARJETA: LOS DESEMBOLSOS QUE SE GENEREN EN VIRTUD DE ESTE CONTRATO, SERAN EFECTUADOS POR EL ACREDITADO POR MEDIO DE LA TARJETA DE PLASTICO QUE EL BANCO LE ENTREGARA Y EL MANEJO, CUSTODIA PERSONAL Y CONTROL DE DICHA TARJETA PLASTICA, EN LO RELATIVO AL NUMERO DE IDENTIFICACION PIN, SERA DE UNICA Y EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL MISMO, YA QUE EL NUMERO DE IDENTIFICACION ES DE UNICO Y ESTRICTO CONOCIMIENTO DEL ACREDITADO, QUIEN EN FORMA PERSONAL LO INGRESA POR MEDIO DEL ATM JUNIOR, POR LO TANTO, EL BANCO NO SE RESPONSABILIZA POR LAS OPERACIONES REALIZADAS, YA QUE EL USO DEL MISMO ES DE PERSONAL, SECRETO E INTRANSFERIBLE, SIENDO RESPONSABILIDAD DEL ACREDITADO EL USO INAPROPIADO QUE SE HAGA DE DICHO NUMERO. POR SU PARTE EL BANCO ADQUIERE LA RESPONSABILIDAD DE LA CONFIDENCIALIDAD INTERNA Y OPERATIVA DE LA CLAVE DE ACCESO GRABADA POR EL ACREDITADO.

XIV. TARJETAS ADICIONALES

EL PRESENTE CONTRATO COMPRENDE TODAS LAS TARJETAS ADICIONALES EXPEDIDAS POR EL BANCO, CON AUTORIZACION, POR CUENTA Y A SOLICITUD DEL ACREDITADO, IDENTIFICADAS CON EL NUMERO QUE SEÑALE EL BANCO Y CON LAS MISMAS OBLIGACIONES, LIMITACIONES Y SOMETIEMENTOS ACEPTADOS POR EL ACREDITADO.

XV. AVISO Y DOMICILIO.

TODOS AVISO O NOTIFICACION QUE DEBA HACERSE AL ACREDITADO, SE EFECTUARA EN EL DOMICILIO Y DIRECCION POSTAL O ELECTRONICA INDICADOS EN EL EXPEDIENTE DE CREDITO POR EL ACREDITADO. PARA TODOS LOS EFECTOS JUDICIALES Y EXTRAJUDICIALES DE ESTE CONTRATO, EL ACREDITADO Y LOS FIADORES SOLIDARIOS FIJAN LA CIUDAD DE SAN SALVADOR, REPUBLICA DE EL SALVADOR, COMO DOMICILIO ESPECIAL.

XVI. CLAUSULA ESPECIAL



EL ACREDITADO AUTORIZA AL BANCO PARA QUE EN LAS FECHAS EN QUE DEBA VERIFICARSE TODA AMORTIZACIÓN A CUENTA DE LA PRESENTE APERTURA DE CREDITO O POSTERIORMENTE, CARGUE SU VALOR EN CUALESQUIERA DE LAS CUENTAS DE DEPOSITO QUE EL ACREDITADO TENGA CON EL BANCO. SI COMO CONSECUENCIA DE ESTOS CARGOS SE SOBREGIRARA EN SU CUENTA, SE OBLIGA A REINTEGRAR EL MONTO DE SOBREGIRO A MAS TARDAR DENTRO DE LOS 15 DIAS SIGUIENTES A LA FECHA DEL CARGO.

XVII. CLAUSULA DE SOLIDARIDAD:

..... QUE ME CONSTITUYO FIADOR SOLIDARIO, DURANTE EL PLAZO ORIGINAL Y SUS PRORROGAS SI LAS HUBIERE, DE TODAS LAS OBLIGACIONES QUE EN EL CONTRATO DE APERTURA DE CREDITO ROTATIVO HA CONTRAIDO EL ACREDITADO EN ESTE MISMO INSTRUMENTO Y ACEPTO EN TODAS SUS PARTES, LAS ESTIPULACIONES QUE SE MENCIONAN EN EL MISMO.

XVIII. DISPOSICIONES GENERALES

- EL ACREDITADO HA SUSCRITO UN PAGARE A FAVOR DEL BANCO HASTA POR EL MONTO MÁXIMO DEL CREDITO;
- CUALQUIER INCREMENTO DEL MONTO MAXIMO DEL CREDITO SERA NOTIFICADO Y PODRA SER ACEPTADO POR LA PARTE ACREDITADA Y POR EL FIADOR SOLIDARIO, O
- EN CASO DE CAMBIO DEL TIPO DE PRODUCTO A PETICIÓN DE LA PARTE ACREDITADA, ESTE DEBERA SUSCRIBIR UN NUEVO CONTRATO APLICABLE AL NUEVO PRODUCTO Y QUE SUSTITUYE EL PRESENTE CONTRATO
- ES ENTENDIDO QUE NO PUEDEN COBRARSE EN FORMA SIMULTANEA CARGOS ORIGINADOS POR EL MISMO HECHO, MOTIVO, RAZON O CIRCUNSTANCIA.
- LA PARTE ACREDITADA, POR ESTE MEDIO ACEPTA(.....) O RECHAZA(.....) EL SERVICIO DE PLAN I PROTECCION

F. _____
BANCO AGRICOLA S.A.

F. _____
DEUDOR

F. _____
CODEUDOR

En la ciudad de a las horas minutos del día DEL DOS MIL Ante mí, Notario, del domicilio de la ciudad de comparecen por una parte de años de edad, del domicilio de quien actúa en nombre y representación, como apoderado Especial Administrativo del Banco Agrícola, Sociedad Anónima entidad Bancaria del domicilio de la ciudad de San Salvador, a quien identifico con su Documento Unico de identidad número que en el transcurso de esta acta se denominará como "el Banco acreditante", personería que doy fe de ser legitima y suficiente por tener a la vista: (aquí deberá relacionarse la personería de cada uno de los funcionarios que comparecerán en nombre y representación de éste); y por otra parte comparece de años de edad, PROFESIÓN, del domicilio de a quien no conozco pero de cuya identidad personal me cercioré por medio de su Documento Unico de Identidad que he tenido a la vista número: que en el transcurso de esta acta se denominará como "la parte acreditada", y, de años de edad, (profesión) del domicilio de a quien no conozco pero de cuya identidad personal me cercioré por medio de su Documento Unico de Identidad que he tenido a la vista número que en el transcurso de esta acta se denominará "la parte fiadora". Y DICEN: Que reconocen como suyas las firmas puestas al pie del documento que precede, suscribo hoy en esta ciudad respecto al contrato de APERTURA DE CREDITO ROTATIVA, documento por el cual el Banco acreditante ha puesto a la disposición de la parte acreditada un préstamo mercantil rotativo hasta por la cantidad de DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, que el acreditado utilizará por medio de tarjeta de crédito especial que el Banco acreditante le ha entregado, siendo el plazo del contrato de un año, prorrogable en forma automática de acuerdo a lo convenido en el contrato, al tipo de interés anual, y demás costos relacionados en la cláusula VII del contrato que se autentica, siendo la forma de pago lo

convenido en la cláusula IX del contrato que se autentica; asimismo, deberá pagar mensualmente el monto de las comisiones y recargo convenidos contractualmente y publicadas por el Banco; en consecuencia, el monto que la parte acreditada enterará al Banco mensualmente, e concepto de cuotas de pago de intereses, abono a capital, comisiones y recargos, será variable de acuerdo a los saldos de su línea de crédito. Ratifica las demás condiciones que constan en dicho documento, que reconoce y confirma las obligaciones contenidas en el documento que se autentica. La parte fiadora ratifica ante el Suscrito Notario que se ha constituido fidejoso solidario de la parte acreditada, durante el plazo original de contrato y sus prórrogas, si las hubiere. Doy fe que dichas firmas son AUTÉNTICAS por haber sido reconocidas ante mí por los comparecientes. Explicué a los otorgantes los efectos legales de esta Acta Notarial que consta de ___ hoja_ y que ha sido iniciada al final del contrato que se reconoce. Leída que les fue por mí, íntegramente y en un solo acto no interrumpido, ratifican su contenido y firmamos. DOY FE.



16 DE AGOSTO DE 2004.



Almora
11/8/04

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO
CONTRATO No _____
TIPO DE TARJETA _____

A12

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 _____

(nombre completo, edad, profesión u oficio, domicilio, documento de identificación) 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 éste debe firmar al recibir y que podrá utilizar en los establecimientos afiliados al sistema de crédito de tarjetas emitidas por el acreditante para:
 - a) Adquirir bienes y servicios en los establecimientos afiliados al programa de tarjetas VISA INTERNATIONAL.
 - b) Retirar de las oficinas del acreditante, Cajeros Automáticos, o de los establecimientos que posteriormente el acreditante le indique, cantidades de dinero en efectivo hasta por el _____ % del saldo disponible, en el entendido de que el mínimo del retiro será de US\$ _____. 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, Publicación que se encuentra en anexo, del cual se le entrega una copia en este acto al acreditado.

2) LIMITE MAXIMO DEL CREDITO.

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, de conformidad a la cláusula 11 del presente contrato. En caso de excederse del límite de crédito, el acreditado deberá cancelar totalmente el monto excedido en la fecha indicada en el 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 al momento de la transacción. Además se obliga a firmar los comprobantes de adquisición de bienes y servicios, con la firma registrada en su tarjeta. En caso de que el acreditado efectúe transacciones, con las empresas o comercios afiliados, por medio de uso de equipos o sistemas automatizados, en los cuales el registro de la operación no se valida con la firma autógrafa del cliente; este acepta como válidos los comprobantes emitidos por los mismos, y en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, los cuales se darán por aceptados por el acreditante, cuando en ellos se consigne el número de tarjeta. En el caso de uso de sistemas automatizados, la clave de acceso al sistema sustituye la firma del cliente o personas autorizadas por él para el manejo de la cuenta. El Banco se obliga a guardar la confidencialidad de las claves de acceso registradas en sus sistemas. Los comprobantes emitidos por la terminal del Banco constituyen las constancias de creación, transmisión, modificación y/o extinción 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 los siguientes cargos, y/o comisiones, y/o servicios, y/o recargos, y/o costos:

- a) El importe del valor de los comprobantes que el acreditante cancele por cuenta del acreditado, a los establecimientos afiliados;
- b) Las cantidades que el acreditante entregue al acreditado en cualquiera de sus agencias, Cajeros Automáticos y cualquier otro lugar autorizado por el Banco;
- c) Los cargos mensuales en concepto de intereses sobre saldos diarios,
- d) Los cargos mensuales en concepto de intereses moratorios sobre saldos diarios,
- e) El interés adicional por sobregiro sobre los saldos que excedan el límite de crédito;
- f) Los cargos por pagos efectuados después de la fecha establecida en el Estado de Cuenta.
- g) Los cargos establecidos por el Banco por cheques rechazados;
- h) El valor del Seguro de protección contra robo, hurto, y fraude, siempre y cuando el acreditado lo haya aceptado y mantenga vigente dicho servicio, de conformidad a la cláusula 12 del presente contrato.
- i) La cantidad de dinero que el Banco fije por derecho del uso anual de la tarjeta titular y las adicionales si las hubiere.
- j) Cualquier otro que acuerde la Junta Directiva del Banco por los servicios que presta publicados de conformidad con la Ley, que sean aceptados previamente por el acreditado.
- k) El valor del Programa "Apoyo 24", siempre y cuando el acreditado lo haya aceptado y mantenga vigente dicho servicio, de conformidad a la cláusula 13 del presente contrato.

El valor de los cargos, y/o comisiones, y/o servicios, y/o recargos, y/o costos, antes mencionados, será en su caso el que corresponda de acuerdo a las publicaciones hechas por el Banco, de conformidad con la Ley, como consta en documento anexo, del cual se le entrega una copia en este acto al acreditado, o las que figuren en los términos y condiciones de los programas en particular.

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 al Centro de Atención al Cliente ubicadas en el Centro Financiero Banco Salvadoreño, Alameda Dr. Manuel Enrique Araujo y Avenida Olímpica #3550 San Salvador, El Salvador; por teléfono a las mismas oficinas, o por medio de llamada telefónica al Centro de Atención al Cliente, pagina web del Banco, Kioscos, Rapipagos, Teleservicio, o cualquier otro medio automatizado o electrónico, que el Banco tenga a disposición de sus clientes, en cuyo caso dentro de las siguientes 24 horas hábiles debe enviar una notificación por escrito al Centro de Atención al Cliente del Banco ubicado en la dirección anterior. Al momento de que el acreditado de aviso al Banco, esté le proporcionará al acreditado un número que haga constar dicho aviso. Será responsabilidad del acreditado las transacciones que se realicen por medio de la tarjeta dentro del período de vigencia de la misma.
- 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 resarcir al acreditante de los gastos en que incurriere para su localización.
- 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 genera el manejo de la cuenta, la membresía y demás obligaciones contraídas.

5) PLAZO.

El plazo de este contrato es de un año y se podrá prorrogar por periodos iguales previo pago con cargo en la cuenta del acreditado, de los derechos de renovación.

6) CAUSALES DE TERMINACION DEL CONTRATO

El acreditante podrá dar por terminado el contrato en los siguientes casos:

- a) 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.
- b) Si el acreditado o las personas autorizadas por él para el manejo de tarjetas adicionales se excediere del límite del crédito otorgado;
- c) Por el mal uso de la tarjeta por parte del acreditado o de los tenedores de tarjetas adicionales, como por ejemplo la divulgación del pin, entrega de tarjeta a un tercero, etc.;
- d) Por ejecución seguida contra el acreditado, por terceros o por el mismo acreditante y por la insolvencia, quiebra o muerte del acreditado;
- e) Por incumplimiento de alguna o algunas de las obligaciones consignadas en este contrato.
- f) 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 convencional y 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 agencias del Banco establecidas en la República, de la siguiente forma:

- a) El saldo total, dentro de los _____ días subsiguientes a la fecha de corte, sin recargo alguno;
- b) 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 publicados de conformidad con la Ley; 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. Este 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 publicadas de conformidad a la Ley. El interés normal no podrá exceder de _____ puntos a la tasa de referencia publicada por el Banco.

Los abonos mensuales 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 intereses moratorios por extrafinanciamiento, intereses normales por extrafinanciamiento, capital de extrafinanciamiento, Intereses por mora, Intereses por sobregiro, Intereses normales, y Capital.

9) ESTADOS DE CUENTA.

El acreditante enviará mensualmente 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, a menos que el saldo se encuentre a cero, en cuyo caso no se enviará estado de cuenta. La falta de recepción del estado de cuenta no exime al acreditado de la obligación del 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 de recepción del estado de Cuenta, en consonancia con el Art. 18 literal c) del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, 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 podrá destruir los estados de cuenta escritos y demás comprobantes de cargo escritos de la misma, pasados quince días del mes siguiente a que correspondan, si el acreditado no los ha solicitado por escrito, en cuyo caso serán documentos de obligación los documentos archivados de conformidad con el Código de Comercio y demás disposiciones aplicables.

10) INCONSISTENCIAS EN COMPROBANTES.

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 aparezca en el respectivo comprobante. Así-mismo, la falta de firma en los comprobantes, o el hecho de que la firma en los mismos sea diferente a la que el acreditado posea en la tarjeta, o sea de otra persona, no exime al acreditado de la obligación de pagar su monto, siempre y cuando los cargos correspondan al número de tarjeta del acreditado, salvo en aquellos casos de robo, fraude, hurto o extravío, cuando el cargo sea posterior a que el cliente haya dado aviso al banco de conformidad a la cláusula 4 literal a) del presente contrato, y que el Banco no haya seguido el procedimiento establecido para bloquear la tarjeta, así como de que los cargos hayan sido realizados por medios que se encuentren en línea.

11) MODIFICACIONES.

El acreditante se reserva el derecho de modificar las condiciones de este contrato en cualquier momento, en los casos señalados en la Ley de Bancos, o comunicándolo por escrito a la última dirección del acreditado que aparezca en los registros del Banco, o mediante la publicación en dos 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. Cuando la modificación sea por aumento en el límite del crédito, la comunicación de dicha modificación, además de hacerla al acreditado, se hará también al fiador (es) solidario (s), quienes podrán rechazar el incremento el primero, o garantizar el aumento el segundo, manifestándolo por escrito al Banco dentro de los 15 días siguientes a la comunicación respectiva.

12) SEGURO DE PROTECCION CONTRA ROBO, HURTO Y FRAUDE

El acreditado acepta expresamente los términos y condiciones del Seguro de Protección Contra Robo, hurto y Fraude, de los cuales se le entrega una copia en este acto, dándose por este medio por recibido y enterado de los mismos, por lo cual autoriza al acreditante a cargar anualmente la cuota del Seguro de Protección Contra Robo, hurto y Fraude, según tarifas publicadas por el Banco de acuerdo al tipo de tarjeta que el acreditado posea. El presente servicio es de carácter opcional, por lo cual el cliente puede darlo por terminado en cualquier momento, comunicándolo por escrito al acreditante.

13) PROGRAMA DE SERVICIO DE ASISTENCIA A EMERGENCIAS IMPREVISTAS "APOYO 24".

El acreditado acepta expresamente los términos y condiciones del Programa de Servicio de Asistencia a Emergencias Imprevistas "Apoyo 24", de los cuales se le entrega una copia en este acto, dándose por este medio por recibido y enterado de los mismos, por lo cual autoriza al acreditante a cargar mensualmente la cuota del Programa de Servicio de Asistencia a Emergencias Imprevistas "Apoyo 24", según tarifas expresas en dichos términos y condiciones. El presente servicio es de carácter opcional, por lo cual el cliente puede darlo por terminado en cualquier momento, comunicándolo por escrito al acreditante.

14) 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.

15) DOMICILIO.

Para los efectos de este contrato, el acreditado señala como domicilio especial la Ciudad de San Salvador, a cuyos tribunales se somete y se obliga al pago de todos los gastos en que el Banco incurriere en el cobro de esta deuda, tanto extrajudicial como judicialmente. En caso de acción judicial, y para efectos del depósito de los bienes que se embarguen, se estará a lo dispuesto en el literal b) del artículo doscientos diecisiete de la Ley de Bancos.

16) 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 la misma. En los casos de cuentas que sean utilizadas para que le sea depositado el salario al acreditado a través de planilla, y que esta sea su fuente primaria de ingresos, autoriza a que únicamente se le debite el 20 % de las cantidades depositadas en dicho concepto, pudiendo debitar de la misma cuenta cualquier monto que proceda de otras fuentes.

17) El acreditado se obliga a cumplir con los requerimientos y obligaciones establecidas por la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y su reglamento.

18) DECLARACION JURADA

De conformidad con lo requerido por el Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y Activos, vigente a partir del 1 febrero de 2002, declaro bajo juramento al Banco Salvadoreño S.A., que los datos descritos en solicitud de crédito e 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 caso que éstos excedan significativamente de las cuotas establecidas, deberán justificarse a requerimiento del Banco.

19) Para garantizar el pago de las obligaciones aquí contenidas, y para que el Banco pueda exigir judicialmente el cumplimiento de dichas obligaciones en caso de ser necesario, el deudor y el fiador (es) solidario (s) firman en este acto un pagaré.

20) CLASE DE FIADOR(ES) SOLIDARIO(S)

Me(nos) constituyo(imos) fiador(s) solidario(s) de las obligaciones contraídas por el acreditado, en sus mismos términos, sometimientos y condiciones. Así mismo, expresamente autorizo al Banco a que cargue en cualquiera de las cuentas que poseo con el Banco, cualquier saldo en mora, comisiones o cualquier otro cargo exigible al acreditado.

EL BANCO SALVADOREÑO, S.A., ESTA AUTORIZADO POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO PARA CAPTAR FONDOS DEL PÚBLICO.

Lugar y fecha _____

Acreditado

Fiador Solidario

Acreditante

**TABLA VERIFICATIVA DE LAS CONDICIONES MINIMAS EXIGIDAS POR LA SSF EN LOS
CONTRATOS DE EMISIÓN DE TARJETAS DE CREDITO**

(SEGUN PUBLICACION EN AGOSTO 16 DEL 2004).

CONDICIONES MINIMAS EXIGIDAS POR LA SSF.	AVAL CARD S.A de C.V	BANCO AGRICOLA	BANCO SALVADOREÑO
<i>Redacción comprensible y ordenada (letra tamaño 10)</i>	Se ha cumplido respecto al tamaño de letra. Las cláusulas han sido separadas mediante el uso de diferente estilo y tamaño de letras. La redacción es en ocasiones oscura y confusa para el usuario común. Ejemplo: términos como "tasa de interés efectiva anualizada" o "cesión de crédito", deben ser explicados al usuario.	Se ha cumplido respecto al tamaño de letra. Las cláusulas han sido separadas mediante el uso de diferente estilo de letras. La redacción es un tanto oscura para el usuario común. Especialmente en la cláusula de la forma de pago, requiriendo de una explicación al usuario	Se ha cumplido respecto al tamaño de letra. Las cláusulas han sido separadas mediante el uso de diferente estilo y tamaño de letras La redacción es más clara en comparación a los otros contratos. Sin embargo, siempre debe de explicársele al usuario, especialmente lo referente a las tasas de interés que tiende a ser la parte más confusa.
<i>Facilidad en identificar los derechos y obligaciones del Tarjetahabiente</i>	Las obligaciones están bien identificadas en una cláusula separada Bajo otra cláusula se han incorporado las obligaciones que implican un pago a favor del acreditante (Cláusula III Obligaciones del Acreditado) (Cláusula VII Cantidades a restituir por parte del acreditado)	No se han establecido las obligaciones bajo una cláusula específica. Estas se encuentran desperdigadas en todo el contrato	Las obligaciones están bien identificadas y han sido divididas en aquellas que implican un pago a favor del acreditante y aquellas que no lo son (ej. Dar aviso de robo de tarjeta) (Cláusula III Obligaciones del Acreditado) (Cláusula VII Otras obligaciones del acreditado)

CONDICIONES MINIMAS EXIGIDAS POR LA SSF.	AVAL CARD S.A de C.V	BANCO AGRICOLA	BANCO SALVADORENO
<i>Las modificaciones al contrato suscrito deben ser aceptadas por el usuario</i>	Se estipula que todos los porcentajes y recargos previstos en el contrato, solicitud de crédito o en documentos anexos a cargo del acreditado, pueden ser variados por el emisor. Dicha variación será efectiva 30 días después de su notificación al tarjetahabiente por cualquier medio escrito, incluyendo el Estado de Cuenta. (Cláusula XI)	Se establece que las tasas de interés, comisiones y recargos estipuladas en el contrato pueden variar conforme a lo reglamentado por la Ley de Bancos. (Cláusula X)	Se establece que la modificación de la condiciones del contrato pueden ser comunicadas al acreditado a su dirección, o por publicación en dos periódicos. El cierre de la cuenta dentro de 15 días de notificación equivale a la no aceptación de las modificaciones. (Cláusula XI)
<i>Aplicación del pago: 1) Intereses, 2) Recargos y Comisiones, 3) Capital</i>	Los pagos efectuados se harán en el orden siguiente: a) intereses corrientes, y b) Capital de la obligación. (Cláusula VI)	Se estipula que todo abono será imputado en el siguiente orden: intereses, comisiones y recargos y por último a capital. (Cláusula IX lit. C)	Los pagos se aplicaran: intereses moratorios por extrafinanciamiento, interes normales por extrafinanciamiento, capital de extrafinanciamiento, intereses por mora, intereses por sobregiro, intereses normales y capital (Cláusula IX lit. C)
<i>Renuncias anticipadas a derechos</i>	Se suprimió la parte final que establecía que el acreditado aceptaba exclusiva responsabilidad del pago de los gastos de cobranza judicial, aún cuando por sentencia no fuera condenado en las costas. En el contrato vigente se establece que será responsable solo cuando fuere condenado en costas. (Cláusula XXV)	No establece ningún tipo de renuncia anticipada	Antes se estipulaban renunciaciones de parte del fiador. El contrato fue modificado y ahora se limita a establecer que en caso de acción judicial, y para efectos del depósito de los bienes embargados, se estará a lo dispuesto en el literal b) del Art 217 L. Bcos (Cláusula XV)

CONDICIONES MÍNIMAS EXIGIDAS POR LA SSF.	AVAL CARD S.A de C.V	BANCO AGRICOLA	BANCO SALVADOREÑO
<p><i>No deberán aplicarse cobros duplicados</i></p>	<p>Anteriormente, la redacción del contrato dejaba la posibilidad de aplicar un cargo por recuperación judicial, lo que implicaba un doble cobro al condenar al acreditado costas procesales. (Cláusula V c. h, i) En el contrato vigente se ha estipulado un criterio temporal para la intervención del personal de cobro, estableciendo un recargo por mora aplicable posteriormente a la fecha de corte, el cual cesará a partir que la mora haya alcanzado más de 210 días y halla sido trasladada a recuperación extrajudicial o judicial. Sin embargo, a partir de los 210 d., se cobra un recargo sobre el saldo adeudado si es necesario la intervención de personal por cobro extrajudicial. (Cláusula V lit. g, h)</p>	<p>No existen cobros duplicados. Además se estipula dentro del contrato que "es entendido que no pueden cobrarse en forma simultánea cargos originados o el mismo hecho, motivo, razón o circunstancia". (Cláusula XVII)</p>	<p>Existe la duda de cobros doble en cuanto a la tasa de interés moratorio y un cargo por pagos efectuados después de la fecha establecida en el Estado de Cuenta Hay que tener en cuenta que la SSF, estableció que no pueden cobrarse en forma simultánea cargos originados por el mismo hecho, motivo, razón o circunstancia. Aquí parece que ambos cargos están originados por el mismo motivo, la falta de pago en la fecha estipulada. Siendo como una penalidad el cancelar % moratorios, así como también lo es un cargo por pagar en fecha extemporánea. (Cláusula IV lit. f)</p>
<p><i>Cálculo en cobro de Intereses (sobre saldos diarios)</i></p>	<p>Establece que los intereses corrientes se pagarán al mes y calculados sobre saldos promedios diarios a partir de la fecha de utilización de la tarjeta hasta que se realice el pago efectivo de dichos saldos (Cláusula V)</p>	<p>Se cumple con la publicación de la SSF. Estableciendo que los intereses corrientes serán calculados sobre saldos diarios. (Cláusula VII lit. C)</p>	<p>Se cumple con la publicación de la SSF. Estableciendo que los intereses corrientes y moratorios serán calculados sobre saldos diarios (Cláusula III lit. c, d)</p>

CONDICIONES MINIMAS EXIGIDAS POR LA SSF.	AVAL CARD S.A de C.V	BANCO AGRICOLA	BANCO SALVADORENO
<i>Aceptación de nuevos servicios</i>	<p>Establece que en el caso de los servicios de carácter optativo que no sean de carácter financiero o no hayan sido pactados previamente en el contrato, se necesitará la autorización del acreditante por escrito y se debe entregar al usuario la documentación en que conste la prestación de los servicios. El acreditado puede rechazar los servicios, siendo suficiente la negativa de fijar la autorización respectiva. (Cláusula V)</p>	<p>No se hace referencia específica a los servicios pero si estipula sobre las nuevas comisiones, recargos u otros cobros, requieren de la notificación al acreditado con la respectiva aceptación expresa de su parte, previo a que éstas se hagan efectivas, lo cual debe constar en cláusula anexa al contrato. (Cláusula X)</p>	<p>No se establece nada sobre las aceptaciones de nuevos servicios, solamente se menciona la modificación de las condiciones del contrato. Dichas modificaciones pueden ser comunicadas al acreditado, o por publicación en dos periódicos. El cierre de la cuenta dentro de 15 días de notificación equivale a la no aceptación de las modificaciones (Cláusula XI)</p>
<i>Causales de Terminación</i>	<p>Causales de Terminación: a) Por mora del usuario en el pago de una o más cuotas; b) Por sobregiro; c) por incumplimiento del usuario con otras tarjetas de crédito; d) por ejecución iniciada contra el usuario; e) Por incumplimiento de las obligaciones del contrato; f) por insolvencia o quiebra del usuario; g) en todo caso establecido por la ley. El usuario puede terminarlo en todo tiempo requiriendo la cancelación de los saldos adeudados y la devolución de la tarjeta (Cláusula XXII)</p>	<p>Son causales de caducidad: a) Falta de pago de una ó más mensualidades, b) Sobregiro; y c) El juicio ejecutivo iniciado por tercero o por el mismo Banco. El uso de la tarjeta se podrá suspender por el mal manejo dado por el acreditado. (E). Autocompra cuando acreditado es a la vez propietario del negocio afiliado) Acreditado puede terminar en cualquier tiempo, cancelando los saldos adeudados y devolviendo de la tarjeta (Cláusulas IV, V, VII lit H)</p>	<p>Se especifican y delimitan las causales de terminación: a) Falta de pago de 1 ó más mensualidades, b) Sobregiro, c) Mal uso de la tarjeta (E). Divulgación del PIN); d) Ejecución contra el acreditado por tercero o Bco; e) Incumplimiento de las obligaciones contractuales, f) Falta de pago de 1 ó más cuotas en cualquier obligación con el Bco (Cláusula VI)</p>

CONDICIONES MINIMAS EXIGIDAS POR LA SSF.	AVAL CARD S.A de C.V	BANCO AGRICOLA	BANCO SALVADORENO
<p><i>Informes sobre robos o pérdidas de Tarjetas (número telefónico las 24 hrs. del día)</i></p>	<p>Se establece el "Programa Siempre Protegido" contra fraude, robo y extravío de la tarjeta titular o adicionales. Se pone a disposición del acreditado una línea telefónica para la recepción de avisos y generará un código de gestión el cual prueba la recepción del aviso.</p> <p>(Cláusula XIV)</p>	<p>El Banco será responsable en caso de robo, hurto o extravío, a partir del aviso persona escrito en cualquier agencia del Bco. o en la unidad de Tarjeta de Crédito del banco, o via teléfono, por medio del número disponible 24 hrs. al día.</p> <p>(Cláusula XII)</p>	<p>En caso de robo o extravío, el acreditado debe dar aviso al emisor ya sea en persona o por tel., Internet o cualquier otro medio electrónico. Debiendo enviar notificación dentro de las 24 hrs. hábiles siguientes al Centro de Atención al Cliente. Al dar el aviso el Bco. entrega un número que haga lo constata. Se pone a disposición un Programa contra robo, hurto y fraude el cual es optativo.</p> <p>No hace mención del número telefónico disponible las 24 hrs.</p>
<p><i>Notificación al tarjetahabiente de nuevos cargos o comisiones</i></p>	<p>Se estipula que el emisor puede establecer otros cargos y/o comisiones por servicios prestados de conformidad a la ley. Estos quedan vigentes con el previo aviso por escrito con 30 días de antelación al tarjetahabiente, quien deberá hacer constar su aceptación por escrito.</p> <p>(Cláusula V)</p>	<p>Se establece que en caso de nuevas comisiones, recargos y otros cobros, debe de notificársele al acreditado. Este deberá aceptarlo de forma expresa previo a que dichos cobros sean efectivos. la aceptación debe constar en una cláusula anexa al contrato.</p> <p>(Cláusula X)</p>	<p>No se establece nada sobre las nuevos cargos o comisiones, solo menciona la modificación de la condiciones del contrato. Además se regula sobre las modificaciones en los valores de cargos, servicios, comisiones, costos y recargos, las cuales se harán de acuerdo a las publicaciones hechas por el Banco conforme a la Ley, como consta en un documento anexo que según contrato se entrega su copia al acreditado.</p> <p>(Cláusula III Inc final) (Cláusula XI)</p>

CONDICIONES MINIMAS EXIGIDAS POR LA SSF.	AVAL CARD S.A de C.V	BANCO AGRICOLA	BANCO SALVADOREÑO
<p><i>Notificación al fiador/deudor del incremento del límite de crédito</i></p>	<p>Se establece como obligación del emisor el notificar al fiador solidario sobre el aumento del límite de crédito, para que sea de su conocimiento y tenga la posibilidad de aceptar y garantizar el nuevo monto. La no aceptación o respuesta dentro de los 3 días siguientes de recibida la notificación se entiende como el rechazo a garantizar el aumento quedando su responsabilidad limitada a la cantidad que si acepto garantizar en el contrato. (Cláusula IV final)</p>	<p>El incremento del monto máximo del crédito será notificado y podrá ser aceptado por la parte acreditado y por el fiador solidario. (Cláusula XVIII lit. b)</p>	<p>Establece que cuando la modificación se trate de un aumento en el límite del crédito, deberá comunicárselo al acreditado y al fiador solidarios, quienes podrán rechazar el incremento o bien garantizar el mismo, manifestándolo por escrito al Bco., dentro de los 15 días siguientes a la comunicación antes dicha. (Cláusula XI parte final)</p>
<p><i>Firma de pagarés</i></p>	<p>Se añadió una cláusula referente a la suscripción de títulos-valores. En ella se determina que el acreditado suscribe en el acto un Pagaré sin Protesto a favor del emisor, por el monto correspondiente a su crédito, el cual se considera incorporado al contrato; así también se tienen como parte del contrato cualquier otro títulovalor que el acreditado firme por el aumento del límite del crédito o líneas de extrafinanciamiento. (Cláusula XXIV)</p>	<p>Se hace referencia en el contrato que el acreditado suscribe un pagaré a favor del Banco hasta por el monto del crédito. (Cláusula XVIII lit a)</p>	<p>Se hace referencia en el contrato que el deudor y el fiador suscriben un pagaré a favor del Banco. No se hace referencia al monto. (Cláusula XIX)</p>

CONDICIONES MINIMAS EXIGIDAS POR LA SSF.	AVAL CARD S.A de C.V	BANCO AGRICOLA	BANCO SALVADOREÑO
<p><i>Confidencialidad de claves</i></p>	<p>No se encuentra estipulado la obligación del acreditante de mantener confidencialidad de la clave de la tarjeta de crédito.</p>	<p>El manejo custodia y control en lo relativo al PIN, es de responsabilidad del acreditado, pero el Banco es responsable de la confidencialidad interna y operativa de la clave de acceso grabada por el acreditado. (Cláusula XIII)</p>	<p>Ha sido incluida en la cláusula de obligaciones del acreditado, al tratar sobre la clave como sustitutiva de la firma autógrafa <i>"El Banco se obliga a guardar la confidencialidad de las claves de accesos registradas en sus sistemas"</i>. (Cláusula III)</p>

TABLA COMPARATIVA DE LAS CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS DE EMISIÓN DE TARJETAS DE CREDITO DE EMISORAS BANCARIAS EN EL SALVADOR ANTES Y DESPUES DE LA PUBLICACION DE LA SSF (AGOTO 16 DEL 2004).

CLAUSULA	BCO DE COMERCIO (antes de Ag./04)	BCO DE COMERCIO (después de Ag./04)	BCO CUSCATLAN (antes de Ag./04)	BCO CUSCATLAN (después de Ag./04)	BANCO UNO (antes de Ag./04)	BANCO UNO (después de Ag./04)
Partes Acreditante e Acreditado	Bco Comercio S.A. Persona natural (Encabezado)	Bco. Comercio S.A. Persona natural (Encabezado)	Tarjetas de Oro S.A de C.V. Persona Natural (Cláusula I y II)	Tarjetas de Oro S.A de C.V. Persona Natural (Cláusula I y II)	Banco Uno S.A Persona natural (Encabezado)	Banco Uno S.A. Persona natural (Encabezado)
Objeto	Pagos efectuados por compras de mercadería o prestación de servicios para el acreditado y retiro de \$ hasta el 50% del saldo disponible (Cláusula II)	Disposición de fondos o pagos efectuados por compra de bienes y servicio prestación de servicios para el acreditado y retiro de \$ hasta el 50% del saldo disponible (Cláusula III)	Pago de importe de bienes y servicios que el acreditado adquiera en establecimientos afiliados y retirar cantidades en efectivo (cláusula II.1)	Pago de importe de bienes y servicios que el acreditado adquiera en establecimientos afiliados y retirar cantidades en efectivo. (cláusula II.1)	Adquisición de bienes y servicios por parte del acreditado y retiro de efectivo. (Cláusula II)	Adquisición de bienes y servicios por parte del acreditado y retiro de efectivo. (Cláusula II)
Limite de Crédito	Se estipula una cantidad, la cual será para uso exclusivo del acreditado, y no excedible. Ej \$1000 (Cláusula I)	Se estipula un monto máximo, que podrá utilizar el acreditado por medio de retiros parciales. Las modificaciones en el limite se notificarán por escrito al acreditante y codeudor (Cláusula II a)	Hasta por la cantidad consignada, quedando el acreditado obligado a no excederse. (Cláusula I.1)	Hasta por la cantidad consignada, quedando el acreditado obligado a no excederse. (Cláusula I.1)	Se estipula hasta por un máximo de una cantidad determinada Ej. \$750 (Cláusula I)	Se estipula hasta por un máximo de una cantidad determinada Ej. \$750 (Cláusula I)

<p>Plazo de Contrato</p>	<p>Un año, prorrogable automáticamente, siendo indispensable el pago del valor anual de la tarjeta. Cláusula III</p>	<p><i>Indefinido.</i> Se podrá dar por concluido por: 1) denuncia notificada judicial o notarialmente, la disponibilidad de fondos se extingue 15 días después de notificación; 2) por común acuerdo de las partes. (Cláusula IV A)</p>	<p>1 año contado a partir de la fecha de suscripción. Prorro-gable salvo el no pago de una o más cuotas, por exceso en el límite de crédito, por insolvencia, quiebra, disolución o muerte del acreditado. (Cláusula II.5)</p>	<p>5 años, contados a partir de la fecha de suscripción, prorrogable por periodos iguales indefinidamente salvo el pago de una o más cuotas, por exceso en el límite de crédito, por insolvencia, quiebra, disolución o muerte del acreditado (Cláusula II.6)</p>	<p>Un año, prorrogable automáticamente, cargando al usuario el valor de la renovación del crédito. (Cláusula III)</p>	<p>Un año, prorrogable automáticamente, cargando al usuario el valor de la renovación del crédito. (Cláusula III)</p>
<p>Forma de pago</p>	<p>a) Pago de saldo total del cargo dentro de 24 días subsiguientes a la fecha de corte sin devengo de %. "pago de contado" b)En 30 amortizaciones mensuales proporcionales al saldo deudor del acreditado.(pago mínimo) Los pagos mensuales no serán menores a \$6</p>	<p>Pago mínimo establecido en estado de cuenta, compuesto por cuota del mes (intereses devengados, comisiones, recargos y capital), cuotas de extras financiamientos, cuotas en mora. (Cláusula IV. B)</p>	<p>Pago de saldo mensual cargado a su cuenta por amortizaciones mensuales proporcionales al saldo. Los pagos se realizarán así: a) % moratorio; b) % normal y c) al capital formado por: comisión por retiro en efectivo, membresía, importe del valor de los</p>	<p>Pago de saldo mensual cargado a su cuenta por amortizaciones mensuales proporcionales al saldo. Los pagos se realizarán así: a) % moratorio; b) % normal y c) al capital formado por comisión por retiro en efectivo, membresía, importe del valor de los</p>	<p>Pago de: a) sobregiros y cargos originados por éste, b) % moratorios c) % corrientes d)gastos por servicios. e) gastos de cobranza f) cargos por retiros de efectivo g) otros cargos h) gastos originados en el uso de la tarjeta para la</p>	<p>Pago de: a) sobregiros y cargos originados por éste, b) % moratorios c) % corrientes d)gastos por servicios. e) gastos de cobranza f) cargos por retiros de efectivo g) otros cargos h) gastos originados en el uso de la tarjeta para la</p>

<p>Forma de Pago</p>	<p>Se pagará: 1) intereses, 2) retiros en efectivo, 3) saldos deudores de las operaciones mercantiles. El número de cuotas establecidas para el pago podrá ser modificado por el Banco conforme a sus políticas de crédito. (Cláusula V)</p>	<p>-----</p>	<p>comprobantes (Cláusula II.3)</p>	<p>comprobantes (Cláusula II. 4)</p>	<p>adquisición de bienes u obtención de servicios en orden de antigüedad. (Cláusula VI)</p>	<p>adquisición de bienes u obtención de servicios en orden de antigüedad. (Cláusula VI)</p>
<p>Tasas Corrientes e Intereses Moratorios</p>	<p>Tasa Convencional 26% anual sobre saldos pagaderos mensualmente. Manteniendo un diferencial max. de 10 puntos con relación a la Tasa de Referencia Tasa Moratoria calculada sobre la mora; será de 36 puntos sobre el % vigente a la fecha de la mora. (Cláusula IV)</p>	<p>La Tasa Convencional sobre saldos diarios insolutos, pagaderos mensualmente. Se establece manteniendo puntos max diferenciales en relación a la Tasa de Referencia publicada por el Bco, la cual se establece en el contrato. <i>La publicación en 2 periódicos de las modificaciones a</i></p>	<p>Tasa de interés anual por compras 36%, calculada sobre saldos diarios Tasa de Interés mensual por mora 1.5 % adicional a la tasa de % pactada. (Cláusula 1.7, 1.8, II.3)</p>	<p>Tasa de interés anual por compras 36%, calculada sobre saldos diarios Tasa de Interés mensual por mora 1.5 % adicional a la tasa de % pactada. (Cláusula 1.7, 1.8, II.3)</p>	<p>Intereses Corrientes mensuales calculados sobre saldos promedios diarios a partir de la fecha de utilización de tarjeta hasta la realización del pago efectivo de dicho saldo. Interés moratorio pagadero mensualmente calculado sobre el saldo en mora. (Cláusula V)</p>	<p>Intereses Corrientes mensuales calculados sobre saldos promedios diarios. El emisor podrá variar la tasa bastando la publicación en 2 periódicos (notificación) <i>No se establece tasa moratoria sino un cargo por mora</i> (Cláusula V)</p>

<p>Tasas Corrientes e Intereses Moratorios</p>		<p>las tasas equivale a notificación del acreditado. Tasa Moratoria calculada sobre la mora, elevando X puntos sobre el tipo de % vigente a la fecha de la mora. (Cláusula VII)</p>				
<p>Comisiones y Cargos</p>	<p>Obligación de pagar comisiones, gastos, recargos, intereses e impuestos que el acreditante cobre generados con motivo de la prestación de este servicio o de la ejecución del contrato. (no especifica monto ni nombres de cargos) (Cláusula XV)</p>	<p>Obligación de pagar comisiones, gastos, recargos, intereses e impuestos que el acreditante cobre generados con motivo de la prestación de este servicio o de la ejecución del contrato. No especifica monto ni nombres de cargos en el contrato pero se hace referencia a un anexo parte del contrato que las contiene. (Cláusula XIX)</p>	<p>Tasa de % anual por retiro efectivo 45% Pago de \$15 mensuales o monto que establezca el acreditante por manejo de cobranza Cargo Membresía Comisión de 3.5% por retiro en efectivo sobre cantidades retiradas Gastos administrativos: envío de estado cuenta por fax, cheques rechazados, papelería y cualquier otro gasto administrativo. Gastos en que</p>	<p>Tasa de % anual por retiro efectivo 45% Pago cobranza administrativa durante los 1°s 180 días de mora (\$17.5) Cargo Membresía Comisión por retiro en efectivo de 3.5% sobre cantidades retiradas mayores \$60, si es menor o igual a \$60 la comisión será \$3. Gastos administrativos: envío de estado cuenta por fax. Cargo por canti-</p>	<p>Cargo por membresía y/o renovación de tarjeta titular. Cargo por emisión de tarjetas adicionales. Comisión sobre efectivo retirado. Cargo por cheque rechazado. Cargo por servicio por reposición de tarjeta titular o adicional. Cargo por sobregiro Cargo de cobranza (% sobre monto reclamado)</p>	<p>Cargo por membresía y/o renovación de tarjeta titular. Cargo por emisión de tarjetas adicionales. Comisión sobre efectivo retirado. Cargo por cheque rechazado. Cargo por servicio por reposición de tarjeta titular o adicional. Cargo por sobregiro Cargo de cobranza (% sobre monto reclamado)</p>

<p>Comisiones y Cargos</p>			<p>Incurra el acreditante por cobro judicial o extrajudicial. Carga por cantidades en exceso del límite de crédito. Reclamos por factura. (Cláusulas I, II.2)</p>	<p>dades en exceso del límite de crédito. Reclamos por factura. (Cláusulas I, II.3)</p>	<p>Cargo por pago extemporáneo (adicional a tasa por mora) (Cláusula V)</p>	<p>Recargo por mora aplicado por pagar después de fecha de corte indicada en estado de cuenta. Cesará este cobre luego que la mora alcance más de 210 días de mora. (CláusulaV)</p>
<p>Obligación del Emisor (cláusula específica)</p>	<p>No se encuentran estipuladas específicamente en una sola Cláusula</p>	<p>Existe una cláusula dedicada a las obligaciones del acreditante o emisor. Estas son las siguientes: Pagar a los establecimientos afiliados de conformidad a los comprobantes Enviar cada mes el estado de cuenta.</p>	<p>No estipuladas específicamente. Notificar por escrito las variaciones en las tasas de interés, membresía, comisiones, o cargos con 30 días de anticipación a su vigencia. El acreditado con la firma del contrato acepta estas variaciones. (Cláusula II. 2)</p>	<p>Existe una cláusula dedicada a las obligaciones del acreditante o emisor. Estas son las siguientes: Enviar Estado de Cuenta Notificar variaciones en las tasas de interés, cargos o comisiones, durante la vigencia del contrato, 30 días antes de que hacerse efectivos. Notificar nuevos cargos o comisiones; para ello se</p>	<p>No estipuladas específicamente El emisor deberá notificar por escrito las variaciones en los intereses y cargos, la notificación puede hacerse en el Estado de Cuenta. (Cláusula V y XI)</p>	<p>No estipuladas específicamente El emisor deberá notificar por escrito las variaciones en los intereses y cargos, la notificación puede hacerse en el Estado de Cuenta. (Cláusula V y XI)</p>

<p>Obligación del Emisor (cláusula específica)</p>				<p>requiere de la aceptación expresa del acreditado Notificar al acreditado y codeudor el incremento del límite de crédito, éstos deberán emitir su aceptación. (Cláusula II.2)</p>		
<p>Obligación del Usuario (cláusula específica)</p>	<p>No están estipuladas específicamente, pero se puede mencionar la obligaciones de: Pagar el importe de los cargos mensuales que se hagan en su cuenta. (Cláusula V)</p>	<p>No están estipuladas específicamente, pero se pueden mencionar las siguientes obligaciones: Pagar anualmente o conforme a las publicaciones hechas por el emisor, el valor de emisión o reovación de tarjeta y la comisión anual correspondiente. Custodiar los "plásticos" y devolverlos cuando corresponda. A par los fondos desembolsados en uso de la apertura</p>	<p>Si se encuentran establecidas como un apartado dentro del contrato. Estas son las siguientes: Pagar Tasas de Interés Anual por compra y por retiro en efectivo. Pagar por cobranza administrativa. En caso de mora pagar tasa de interés mensual por mora. Cancelar la membresía. Reintegrar las cantidades retiradas y el importe de los comprobantes que</p>	<p>Si se encuentran establecidas como un apartado dentro del contrato. Estas son las siguientes: Pagar Tasas de Interés Anual por compra y por retiro en efectivo. Pagar por cobranza administrativa. En caso de mora pagar tasa de interés mensual por mora. Cancelar la membresía. Reintegrar las cantidades retiradas y el importe de los comprobantes que</p>	<p>No están estipuladas específicamente, pero se puede mencionar la obligación de: Pagar al emisor las sumas de que disponga en virtud del crédito con sus accesorios y demás cargos (Cláusula IV)</p>	<p>No están estipuladas específicamente, pero se puede mencionar la obligación de: Pagar al emisor las sumas de que disponga en virtud del crédito con sus accesorios y demás cargos (Cláusula IV)</p>

<p>Obligación del Usuario (cláusula específica)</p>		<p>uso de la apertura de crédito de la manera antes establecida.</p>	<p>comprobantes que el emisor cancele a favor del acreditado. Cancelar los gastos administrativos. Notificar cambio de dirección o teléfono.</p> <p>(Cláusula II.2)</p>	<p>comprobantes que el emisor cancele a favor del acreditado. Cancelar los gastos administrativos. Notificar cambio de dirección o teléfono.</p> <p>(Cláusula II.3)</p>		
<p>Estados de Cuenta</p>	<p>El acreditante enviará cada mes al acreditado su estado de cuenta a la dirección registrada. Expresará el monto adeudado a la fecha de corte. Los reclamos por falta de estado de cuenta o discrepancia en su contenido, deberán ser notificados dentro de 10 días siguientes a la fecha de corte. De no hacerlo implica aceptación por parte del</p>	<p>El acreditante enviará al usuario su estado de cuenta, a la dirección registrada. Contendrá el monto adeudado a la fecha de corte, y los elementos exigidos por la L.P.C y su Reglamento. Los reclamos por falta de recepción del estado de cuenta o por su contenido se deben hacer antes de la próxima fecha de corte. No hacerlo implica conformidad con su</p>	<p>Acreditante pone a la disposición del acreditado el estado de cuenta en las oficinas del emisor, por medios electrónicos o entrega material. Los reclamos de no recepción deben hacerse en los 30 días siguientes a fecha de corte. De no hacerlo se tiene por recibido y aceptado su contenido. La falta de recepción del estado de cuenta no exime al</p>	<p>Acreditante puede suministrar el estado de cuenta en las oficinas del emisor, por medios electrónicos o entrega material. Reclamos de no recepción: en los 30 días siguientes a fecha de corte. De no hacerlo se tiene por recibido y aceptado. Salvo motivo excepcional, demostrable; por lo que se contará con 30 días adicionales. La no recepción del estado de cuenta</p>	<p>Envío mensual o en otro periodo que el emisor estime conveniente. Este expresará: monto adeudado, límite de crédito, saldo adeudado, todos los cargo, abonos o créditos en cuenta, fecha de corte, fecha de pago, monto y forma de pago.</p> <p>Acreditado tiene 10 días para reclamar la falta de recepción. De no hacerlo se presume recibido</p>	<p>Envío mensual o en otro periodo que el emisor estime conveniente. Este expresará: monto adeudado, límite de crédito, saldo adeudado, todos los cargo, abonos o créditos en cuenta, fecha de corte, fecha de pago, monto y forma de pago.</p> <p>Acreditado tiene 10 días para reclamar la falta de recepción. De no hacerlo se presume recibido</p>

	acreditado de las cifras y datos contenidos en él. (Cláusula VII)	contenido, sin lugar a reclamo posterior, salvo prueba en contrario. La falta de recepción del estado de cuenta no exime al acreditado de la obligación de pago. (Cláusula IX)	acreditado de la obligación de pago. (Cláusula II.2)	no exime de la obligación de pago. (Cláusula II.3)	Reclamos en su contenido dentro de 10 antes de fecha de corte. (Cláusula VIII)	Reclamos en su contenido dentro de 10 antes de fecha de corte. (Cláusula VIII)
Extravío y Sustracción De la Tarjeta	En caso de extravío o cualquier delito patrimonial cometido contra el acreditado en relación a la tarjeta, éste deberá dar aviso inmediato. (Cláusula X)	En caso de extravío o cualquier delito patrimonial en relación a la tarjeta el acreditado deberá dar aviso inmediato. Acreditante pone a disposición un número telefónico las 24 hrs. del día. Cesa la responsabilidad del acreditado con el acuse de recibido del aviso. Acreditante pone a disposición un Programa de Robo, Extravío y Fraude, el cual es optativo y de plazo indefinido hasta su suspen-	Se establece un Programa contra robo y fraude, el cual el acreditado acepta con la firma del contrato, con una duración de 1 año prorrogable. Las cantidades por las que se responsabiliza el emisor varían según el tipo de tarjeta. También el cargo impuesto al usuario por este servicio (\$7 a \$27) Su responsabilidad se limita a responder por cargos facturados que totalicen una cantidad superior a \$60 y \$115 en cuentas	Si acreditado desea el Programa contra robo y fraude, debe manifestarlo en documento anexo al contrato, con una duración de 1 año prorrogable. La cantidad por la que se responsabiliza el emisor es de \$10000 Su responsabilidad se limita a responder por cargos facturados que totalicen una cantidad superior a los \$60 Obligación del acreditado de dar aviso; con él inicia la res-	Obligación del acreditado de dar aviso inmediato. Si el aviso se hace por medios electrónicos, deberá ratificarlo dentro de las 24 hrs siguientes. La reposición de tarjeta es cargada al tarjetahabiente. Usuario será responsable del uso de tarjeta hasta recepción del aviso. Se pone a disposición del usuario bajo un costo, el Programa de Protección	Obligación del acreditado de dar aviso inmediato. Si el aviso se hace por medios electrónicos, deberá ratificarlo dentro de las 24 hrs siguientes. La reposición de tarjeta es cargada al tarjetahabiente. Usuario será responsable del uso de tarjeta hasta recepción del aviso. Se pone a disposición del usuario bajo un costo, el Programa de Protección

		<p>hasta su suspensión; cargado al acreditado anualmente. Dicho programa cubre transacciones fraudulentas calificadas por emisor. (Cláusula XIV)</p>	<p>\$115 en cuentas empresariales. Acreditado obligado de dar aviso, con él inicia la responsabilidad del emisor. El programa no incluye retiros de efectivo realizados por terceros fraudulentamente. Ni cubre si el usuario está en mora o sobregiro. Acreditado puede finalizar el servicio de forma escrita. (Cláusula II.4)</p>	<p>con él inicia la responsabilidad del emisor (responderá por las transacciones hechas 1 hr previo al aviso). Pone a disposición un tel. para recepción de avisos las 24 hrs. No incluye retiros de efectivo realizados por terceros fraudulentamente. Ni cubre si el usuario está en mora o sobregiro. Acreditado puede finalizar el servicio. (Cláusula II.5)</p>	<p>de Protección contra robo, fraude y Extravío, el cual es obligatorio en el primer año de uso de la tarjeta y luego será optativo. (Cláusula XIV)</p>	<p>de Protección contra robo, fraude y Extravío, el cual es optativo. El Programa se extiende a la cobertura de saldos en caso de suerte natural o accidental del titular siempre que no esté en mora. (Cláusula XIV)</p>
<p>Terminación o suspensión del contrato</p>	<p>El contrato caduca por: falta de pago de al menos una cuota, por sobregiro del límite de crédito, por insolvencia o suspensión de pago, quiebra o muerte del acreditado; por acción judicial iniciada por terceros; por uso</p>	<p>El contrato caduca por: falta de pago de al menos una cuota, por sobregiro del límite de crédito, por insolvencia o suspensión de pago, quiebra o muerte del acreditado; por acción judicial iniciada por terceros; por uso</p>	<p>Puede extinguirse el contrato por: el no pago de una o más cuotas; por exceso en el límite de crédito; por insolvencia, quiebra, disolución o muerte del acreditado. Acreditante puede dar por terminado el contrato unilateralmente sin</p>	<p>Puede terminar por: el no pago de una o más cuotas; por exceso en el límite de crédito; por insolvencia, quiebra, disolución o muerte del acreditado. Acreditante puede terminar el contrato unilateralmente sin responsabilidad.</p>	<p>Se puede extinguir por: mora del usuario en el pago de una o más de las cuotas; en caso de sobregiro; por incumplimiento del usuario con otras tarjetas de crédito; por ejecución iniciada contra el usuario; por incumplimiento de las</p>	<p>Se puede extinguir por: mora del usuario en el pago de una o más de las cuotas; en caso de sobregiro; por incumplimiento del usuario con otras tarjetas de crédito; por ejecución iniciada contra el usuario; por incumplimiento de las</p>

<p>de tarjeta con fines diferentes a los estipulados; por ser calificado el acreditado por la SSF en una categoría que lo obliga a constituir reservas.</p>	<p>de tarjeta con fines diferentes a los estipulados; por ser calificado el acreditado por la SSF en una categoría que lo obliga a constituir reservas.</p>	<p>responsabilidad. (Cláusula II.5)</p>	<p>La terminación suspende el uso del crédito y hace exigible las cantidades adeudadas y la devolución de la tarjeta. Acreditado puede suspender la disponibilidad del crédito por tiempo no mayor a 60 d. Pidiéndolo por escrito 15 d. antes. La suspensión no exime la responsabilidad de pago. (Cláusula II.6)</p>	<p>obligaciones del contrato; por insolvencia o quiebra del usuario; en todo caso establecido por la ley. El usuario puede dar por terminado el en cualquier tiempo siendo requisito la cancelación de los saldos adeudados. (Cláusula XXI)</p>	<p>obligaciones del contrato; por insolvencia o quiebra del usuario; en todo caso establecido por la ley. El usuario puede dar por terminado el en cualquier tiempo siendo requisito la cancelación de los saldos adeudados. (Cláusula XXI)</p>
<p>(Cláusula VI)</p>	<p>(Cláusula VIII)</p>				

APERTURA DE CRÉDITO ROTATIVA O EN CUENTA CORRIENTE ASOCIADA A LA EMISIÓN Y
USO DE TARJETA DE CRÉDITO

Fecha 23/8/04

A15

_____ de _____ años de edad,
_____, del domicilio de la ciudad de _____, que me identifico con mi
número _____

_____, actuando en calidad de factor, en nombre y
representación de BANCO DE COMERCIO DE EL SALVADOR, S.A., Institución Bancaria del domicilio de la
ciudad de San Salvador, con número de identificación tributaria cero seiscientos catorce guión doscientos treinta mil
ochocientos cuarenta y nueve guión cero cero uno guión cero, que en lo sucesivo me denominaré "el acreditante";
_____, de _____ años de edad, del domicilio de

la ciudad de _____, que me identifico con mi
número _____

_____, y que me denominaré en el presente instrumento "el acreditado"; y
_____, de _____ años de edad, del domicilio de la
ciudad de _____, que me identifico con mi número _____

_____. Y que me denominaré en el presente instrumento "codeudor
solidario"; celebramos el presente contrato que contiene Apertura de crédito en cuenta corriente o rotativa asociada a
la emisión y uso de tarjeta de crédito y a la administración de cuentas corrientes en el sistema de tarjeta de crédito,
sujeto a las siguientes cláusulas: 1) ANTECEDENTES: Banco de Comercio de El Salvador, S.A., ha celebrado un
contrato de Licencia de Marca Registrada con VISA INTERNATIONAL SERVICE ASSOCIATION, en lo sucesivo
VISA, bajo el cual se obliga como miembro a ceñirse y a cumplir con los estatutos y reglamentos operativos
aplicables a los miembros de VISA según estén en vigor de tiempo en tiempo; por lo que entendemos y consentimos
que el presente contrato queda sujeto al marco obligacional al que el acreditante se ha sujeto con respecto a VISA y
aceptamos que la tarjeta o tarjetas de crédito a emitirse bajo la presente relación contractual, serán emitidas con
marca VISA, la cual no es propiedad de Banco de Comercio de El Salvador, S.A., pero que es utilizada bajo los
convenios suscritos entre el acreditante y VISA. 2) MONTO: a) El acreditante pone a disposición del acreditado la
cantidad de _____ Dólares de los Estados Unidos de América, cantidad de la cual podrá
disponer por medio de retiros parciales y el acreditado acepta el crédito. El acreditado y codeudor solidario aceptan
que el monto establecido en la presente cláusula es el monto máximo por el que estarán obligados, pero que para
efectos de la operatividad del sistema de tarjeta de crédito, el acreditante podrá limitar el monto de esta
disponibilidad e irlo ampliando hasta su monto máximo de conformidad al comportamiento crediticio del acreditado,
lo cual hará del conocimiento de éste por escrito. b) En razón de lo anterior el monto inicial autorizado es de
_____ Dólares de los Estados Unidos de América, que incluye un
excedente autorizado para ser utilizado de conformidad a las políticas operativas de excepción establecidas por VISA
o el acreditante. Las modificaciones al monto dentro del límite máximo establecido se realizarán por medio de
notificaciones escritas al acreditante. 3) DESTINO Y USO DE DISPONIBILIDAD: El acreditado hará uso de la

presente apertura de crédito para el uso del Sistema de Tarjeta de Crédito, para lo cual le será asociada a la presente apertura una tarjeta de crédito titular y un número de identificación personal o "PIN", pudiendo disponer del monto establecido en la cláusula anterior de las siguientes formas: a) Disposición de fondos o pagos efectuados por compra de bienes o prestación de servicios que el acreditado adquiera o reciba de personas o empresas afiliadas al sistema de tarjetas de crédito VISA o en el que participe el acreditante, ya sea: i) mediante el uso de la tarjeta de crédito y de la información o datos contenidos en la misma, ii) proporcionando los datos de identificación vía telefónica ya sea mediante voz o ingreso de datos via módem, internet o utilizando cualquier otro medio electrónico o de comunicación, alámbrico o inalámbrico o cualquier tecnología útil para tales efectos, que permita al acreditado poner en conocimiento de un tercero los datos necesarios para generar una transacción a cargo de la disponibilidad de fondos de la presente apertura de crédito, b) Retiros de dinero en efectivo hasta por un máximo del cincuenta por ciento del monto autorizado de conformidad al literal "b" de la cláusula "2" del presente instrumento, límite que podrá ser modificado a opción del acreditante previa comunicación por escrito al acreditado: i) de máquinas de cajero automático de cualquier red a la que el acreditante esté afiliado, ii) de personas, comercios o empresas afiliadas al sistema de tarjetas de crédito VISA o en el que participe el acreditante, iii) agencias de Banco de Comercio de El Salvador, S.A. 4) PLAZO. A) PLAZO DEL GIRO O PLAZO PARA USO DE FONDOS: El acreditado podrá hacer uso de los fondos disponibles en la presente apertura de crédito por plazo indefinido, el cual de conformidad a los numerales II, IV, V y VI del artículo un mil ciento diecisiete y el artículo un mil ciento dieciocho del Código de Comercio, el acreditante o el acreditado podrán darlo por concluido mediante denuncia que se notificará judicial o notarialmente, la disponibilidad de fondos se extinguirá quince días después de notificada la denuncia; o de común acuerdo entre las partes en el plazo en que las mismas lo establezcan. B) PLAZO DEL CREDITO O PLAZO PARA EL PAGO DE LOS FONDOS UTILIZADOS: El acreditado se obliga a hacer el pago de los fondos desembolsados en uso de la presente apertura de crédito, de la siguiente manera: mediante un pago mínimo establecido en cada estado de cuenta, el cual esta compuesto por la cuota del mes, las cuotas de extra financiamientos si los hubiere y las cuotas en mora si las hubiere; la cuota del mes comprende los intereses devengados al momento del corte, las comisiones y recargos generadas en el ciclo de facturación y la porción de capital correspondiente al plazo del crédito, el cual es de _____ meses. En cualquier caso, el pago mínimo es la cantidad mínima que el acreditado deberá abonar a su cuenta para no presentar saldos pendientes de pago o en mora y no podrá ser menor a Cinco Dólares de los Estados Unidos de América. El plazo del crédito podrá ser ampliado a opción del acreditante de tal manera que beneficie al acreditado proporcionándole un mayor periodo para realizar el pago, lo cual le será notificado al acreditado en su estado de cuenta; el cliente a su opción podrá realizar el pago total del saldo adeudado o realizar abonos en cualquier tiempo de manera anticipada al plazo del crédito. El uso de crédito es opcional del acreditado quien podrá pagar sin recargo de intereses su saldo total mensual en la fecha establecida para el pago. 5) MONEDA DE PAGO. Independientemente de la moneda en la que los cargos hayan sido originados en la cuenta del acreditado, el acreditado se obliga a pagar al acreditante el importe de los cargos mensuales de su cuenta en moneda de curso legal en la República de El Salvador, tomando como base de convertibilidad el dólar de los Estados Unidos de América, al tipo de cambio y gastos de conversión establecidos en el sistema de liquidaciones de VISA Internacional. 6) LÍMITE PARA DESEMBOLSOS, CARÁCTER

ROTATIVO. El acreditado no podrá hacer uso de la presente Apertura de Crédito en exceso del saldo disponible determinado por el acreditante a la fecha de cada desembolso. Es entendido que los abonos a capital en virtud de pagos efectuados habilitan disponibilidad de fondos a favor del acreditado dentro del plazo del giro y sin exceder el monto establecido en el literal "b" de la cláusula "2" del presente documento. 7) INTERESES. Las sumas retiradas en uso de la presente apertura de crédito devengarán el interés nominal y convencional del _____ por ciento anual sobre saldos diarios, ajustable y pagadero mensualmente; revisable a opción del Banco; manteniendo un diferencial máximo de hasta _____ puntos con relación a la Tasa de Referencia publicada por el Banco, que en la actualidad es del _____ por ciento. En cumplimiento a lo establecido en el artículo sesenta y seis de la Ley de Bancos y únicamente para efectos informativos, se hace constar: Que la tasa de interés efectiva anualizada que corresponde a la tasa nominal antes descrita es del _____ por ciento. La comunicación privada por escrito hecha al acreditado por el Banco, en cualquier momento, de la tasa, con relación al diferencial establecido; o la publicación en dos periódicos de circulación nacional de la Tasa de Referencia Única, y de la tasa de interés hecha pública por el Banco mensualmente o cada vez que se modifique, se tendrá por notificación de los ajustes de dicha tasa, y que el acreditado acepta expresamente en este acto. La tasa de interés anual mencionada se aplicará únicamente por los saldos insolutos durante el tiempo que tales saldos estuvieren pendientes, sin que el Banco pueda cobrar intereses que aun no han sido devengados. En caso de mora, la tasa de interés pactada se elevará _____ PUNTOS más sobre el tipo de interés aplicado vigente 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 cual se mantendrá fijo hasta la extinción de la obligación. El interés moratorio se calculará y pagará sobre la mora y no sobre el saldo total. Los ajustes y variabilidad del interés convenido, se probarán con las certificaciones que el Banco extienda, de conformidad al Artículo un mil ciento trece del Código de Comercio o doscientos diecisiete de la Ley de Bancos. 8) SUSPENSIÓN DEL CRÉDITO Y CADUCIDAD DEL PLAZO. El plazo del giro y el plazo del crédito caducarán y se volverá exigible la totalidad del saldo adeudado, por las siguientes causas: a) Por falta de pago cualquiera de las cuotas de este crédito o de cualquier otro que el acreditado tenga con el acreditante; b) Por excederse el acreditado en el límite máximo de disponibilidad a que se refiere el presente contrato, salvo los casos en que tal excedente sea generado en relación con las políticas operativas de excepción de VISA o el acreditante a que se hace referencia en el presente contrato; c) Por insolvencia, suspensión de pagos, quiebra o muerte del acreditado; d) Por acción judicial iniciada por terceros o por el mismo acreditante en contra del acreditado; e) por uso de la tarjeta de crédito o los datos o información contenida en la misma, para fines distintos de los establecidos en este contrato o autorizados posteriormente por el acreditante o cuando de ello devengan fraudes, daños o perjuicios, contra terceros o el acreditante; f) si el acreditado es calificado de conformidad a las normas de la Superintendencia del Sistema Financiero en una categoría distinta de riesgo, que obligue al acreditante o a otra institución del sistema financiero, a constituir reservas; g) Por incumplimiento por parte del acreditado de cualesquiera de las obligaciones que ha contraído por medio de este instrumento o cualquier otra que haya contraído con el Banco. 9) OBLIGACIONES DEL ACREDITANTE, ESTADO DE CUENTA Y ADMINISTRACION DE CUENTA CORRIENTE MERCANTIL. El acreditante se obliga a efectuar por cuenta del acreditado los pagos a las personas, establecimientos o comercios afiliados, de conformidad a los comprobantes de transacciones que se presenten y que

correspondan a los términos autorizados al acreditado dentro del presente contrato. Mensualmente el acreditante enviará al acreditado su estado de cuenta, a la dirección que haya sido registrada para tal efecto, en el que se indicará el monto adeudado por el acreditado a la fecha de corte; la fecha de corte corresponde a la última fecha en que el acreditante registró transacciones por parte del acreditado o usuarios de tarjetas adicionales solicitadas por éste, fecha en la que se refleja el saldo señalado en el estado de cuenta, en el entendido que los usos posteriores de disponibilidad de fondos por parte del acreditado o sus usuarios de tarjetas adicionales, aparecerán en el siguiente estado de cuentas y demás elementos que de conformidad a la Ley de Protección al Consumidor, su Reglamento o demás leyes vigentes corresponda. El acreditado autoriza al acreditante para modificar la fecha de corte, previa notificación. Cualquier reclamo por falta de recepción del estado de cuenta o discrepancia en su contenido, deberá ser notificado por escrito por parte del acreditado al acreditante antes de su próxima fecha de corte. El acreditado acepta que la no presentación de reclamo al acreditante implica el dar por válidas de su parte las cifras y demás datos contenidos en el mencionado estado de cuenta, sin lugar a reclamo posterior, salvo prueba suficiente en contrario, y acepta como prueba para tales efectos la contabilidad del acreditante. El acreditado releva al acreditante de cualquier obligación respecto a la entrega de su estado de cuentas, el cual autoriza le sea entregado en la dirección señalada, a sus familiares, empleados, dependientes e incluso en buzones de correo o bajo la puerta de su casa o lugar indicado, de manera que no será necesario prueba de recibo por parte del acreditante para demostrar al acreditado el envío y entrega de su estado de cuenta; en ningún caso el acreditado podrá excepcionarse o abstenerse de su obligación mensual de pago aludiendo la no recepción del estado de cuentas. Si el acreditado solicita copia de alguno de los documentos o comprobantes de cargo o pagos incluidos en su estado de cuenta, deberá dirigir por escrito su solicitud al acreditante y éste procederá a extender certificación, copia o reproducción, o procederá en su caso a obtener la misma de la entidad que haya liquidado la operación, de conformidad a los mecanismos autorizados por el código de comercio o leyes aplicables; el acreditado se obliga a pagar el valor tal certificación, copia o reproducción, autorizando desde ya se cargue a su cuenta el importe de las mismas, o procederá en su caso, a obtener la misma de la entidad que haya liquidado la operación. El acreditado autoriza el banco para archivar en medio magnético, digital, microfilm o cualquier otro medio que la ley le permita, los comprobantes de pago o cargo correspondientes al uso de la tarjeta de crédito. 10) TARJETA DE CREDITO. El acreditante emitirá al acreditado una tarjeta de crédito o "plástico" con la marca comercial "BANCO-VISA", a nombre del acreditado, quien la recibe en calidad de depósito necesario, con la obligación de incorporar de manera inmediata su firma autógrafa al reverso de la tarjeta y devolverla al acreditante en la fecha incorporada en la misma que señala su vencimiento o al dar por terminado el presente contrato por cualquier causa. La tarjeta de crédito constituye un elemento de identificación entre los contratantes y en relación con los demás participantes en el sistema de tarjeta de crédito y contiene los datos o información necesaria para realizar las transacciones, pagos, retiros de efectivo o cualquier otra forma de disponibilidad de fondos a cargo del acreditado; el acreditado se reconoce mero depositario y como tal tenedor de la tarjeta de crédito y tendrá respecto de la misma frente al acreditante las obligaciones de custodia y reposición. Por la naturaleza del plástico, la tarjeta de crédito podrá ser emitida nuevamente a solicitud y costo del acreditado y será renovada periódicamente a opción del acreditante. Es entendido por parte del acreditante que la tarjeta de crédito, la firma del acreditado, el pagaré o constancia de transacción por escrito, no serán elementos esenciales para realizar

transacciones a su cargo y que bastará que en la realización de sus operaciones haya puesto en conocimiento de terceros los datos de identificación que le han sido asignados y que están contenidos en su tarjeta de crédito, para que tal transacción se tenga por válida, tal es el caso de realizar operaciones mediante voz o ingreso de datos vía módem, internet o utilizando cualquier otro medio electrónico o de comunicación, alámbrico o inalámbrico, o cualquier tecnología útil para tales efectos. El acreditado se obliga a pagar anualmente o de conformidad a las publicaciones realizadas por el acreditante, el valor de emisión y renovación de la tarjeta y tarjetas adicionales solicitadas y la comisión anual correspondiente. En caso que el acreditado cancele o devuelva al acreditante la tarjeta de crédito, pero continúe haciendo uso del plazo del crédito para terminar de pagar los saldos adeudados, se obliga a continuar pagando las comisiones antes referidas. El acreditado se hace responsable de cualquier uso indebido de la tarjeta de crédito y/o tarjetas adicionales, y de los elementos de identificación contenidos o correspondientes a las mismas, siendo de su exclusiva responsabilidad mantener la reserva y confidencialidad de los mismos, así como la custodia de los plásticos y su oportuna devolución cuando corresponda. 11) **PLURALIDAD DE TARJETAS.** El acreditante emitirá, a solicitud del acreditado, tarjetas adicionales a nombre de personas naturales designadas por el acreditado; el acreditado se obliga personalmente a responder de las operaciones realizadas mediante el uso de las mismas. El codeudor solidario acepta los términos de la presente cláusula y se obliga a responder de las operaciones realizadas utilizando las tarjetas adicionales solicitadas, siempre que en su conjunto no excedan del límite máximo de disponibilidad pactado en el literal "a" de la cláusula primera del presente contrato. 12) **MODIFICACIONES.** El acreditado acepta que se realicen de manera automática por parte del acreditante las modificaciones al presente contrato que resulten en su beneficio por la aplicación de nuevas tecnologías, innovaciones, asociación o diseño de nuevos productos y en general cualquier mejora que implique condiciones más favorables en su calidad de acreditado, las cuales podrá notificar de manera personal o pública, incluso colectivamente; el uso que el acreditado continúe haciendo de la presente apertura de crédito se tendrá como manifestación tácita de consentimiento y consecuente aceptación de las modificaciones, teniendo en todo caso el derecho el acreditado de dar por terminado el presente contrato procediendo a denunciarlo. En caso de modificaciones diferentes a las antes mencionadas y las determinadas en el presente contrato, el acreditante se compromete a notificarlas por escrito al acreditado, para que éste manifieste su aceptación; en todo caso le queda a salvo su derecho de denunciar el presente contrato, dándolo por terminado. El codeudor solidario acepta las modificaciones que de conformidad al presente procedimiento se realicen, siempre y cuando las mismas no impliquen modificación alguna al límite máximo de disponibilidad de fondo o crédito, estipulado en el literal "a" de la cláusula primera de este instrumento. La presente cláusula aplica de manera exclusiva a las modificaciones relacionadas con el sistema de tarjeta de crédito objeto de este contrato. 13) **SISTEMA DE TARJETA DE CREDITO.** Para los efectos del presente contrato se entiende por sistema de tarjeta de crédito el conjunto de relaciones jurídicas, consistente de manera principal en un sistema de administración de cuentas corrientes mercantiles, entre una organización o conjunto de operarios que conduce y opera el sistema, el grupo de usuarios de tarjeta, y las personas, establecimientos o comercios afiliados. Es entendido que es dentro de este sistema que se fijan los fines del presente contrato el cual conforma uno de los elementos del sistema de tarjeta de crédito. 14) **EXTRAVIO, ACTOS DELINCUENCIALES EN CONTRA DEL ACREDITADO RELACIONADOS CON LA TARJETA DE CREDITO, DETERIORO Y DESTRUCCION DE LA MISMA,**

PROGRAMA ROBO, EXTRAVIO Y FRAUDE. A) En caso de extravío o cualquier delito patrimonial cometido por terceros contra el acreditado en relación a la tarjeta de crédito, éste deberá dar aviso de inmediato, por carta, fax u otro medio escrito de comunicación al acreditante; el acreditante pone a disposición del acreditado, un número telefónico habilitado las veinticuatro horas del día, para efectos de reportar el extravío, robo, falsificación, mal uso u otros, con respecto a su tarjeta, el cual ha hecho de su conocimiento. Cesará la responsabilidad del acreditado hasta que el Banco reciba la notificación escrita del extravío, firmada y sellada de recibido por el Banco o con la confirmación de recibido de la solicitud del bloqueo proporcionada por los sistemas del Banco en los casos antes indicados. B) En caso de destrucción o deterioro, el acreditado deberá entregar al acreditante la tarjeta destruida o deteriorada, para que sea repuesta, previo pago de la comisión respectiva. C) El acreditante pone a disposición del acreditado un Programa de Robo, Extravío y Fraude (REF) que le cubre en el caso que hubiesen transacciones fraudulentas previamente calificadas por el acreditante, realizadas por terceros a través del uso indebido de la tarjeta como resultado de su extravío o actos delictuales relacionados con la misma, sujeto siempre al requisito del aviso por escrito del acreditado con acuse de recibo por parte del acreditante, inmediatamente de ocurrido el hecho. La suscripción a este programa será de plazo indefinido y cuyos cargos en concepto de comisión por servicio son aceptados por el acreditado que se realicen anualmente y acepta que el monto a cargar corresponda a las tarifas publicadas por el acreditante, acordando que esta autorización se mantendrá vigente, mientras no exprese por escrito al acreditante su intención de suspender la utilización del Programa. Toda reposición de tarjeta será cargada a la cuenta del acreditante al valor establecido por el emisor al momento de la reposición. El acreditado declara que los beneficios de este programa se le hicieron de su conocimiento previo a la firma de este documento, quedando entendido que el mismo es opcional y que en consecuencia juntamente con el codeudor aceptan el Programa Robo Extravío y Fraude, obligándose a realizar los pagos correspondientes y reservándose el acreditado el derecho de darlo por terminado en cualquier momento a su libre y única opción y sin necesidad de justificación alguna, mediante notificación escrita remitida al acreditante o utilizando el formulario proporcionado por éste y que me ha sido entregado simultáneamente a la firma de este contrato. 15) **ASISTENCIA.** El acreditante solicita y autoriza al acreditado para que se hagan a su tarjeta los cargos correspondientes al programa de asistencia integral, el cual es en la actualidad prestado por Grupo GEA de EL Salvador; éste consiste en la prestación de servicios de asistencia legal, vial, médica y en viajes, así como asesoría para contingencias que sufra el acreditado y su cónyuge, hijos y/o dependientes menores de dieciocho años de edad que vivan permanentemente y bajo la dependencia económica del acreditado; el acreditado acepta las condiciones del programa propuesto por el prestatario del servicio, al acreditante y que conforman un anexo que se entenderá incorporado al presente contrato formando parte íntegra del mismo y tendrá un costo inicial mensual de Tres punto treinta y nueve Dólares de los Estados Unidos de América; la suscripción a este programa será de plazo indefinido y cuyos cargos en concepto de comisión por servicio son aceptados por el acreditado que se realicen mensualmente y acepta que el monto a cargar corresponda a las tarifas que se hagan de su conocimiento incluso mediante publicaciones, acordando que esta autorización se mantendrá vigente, mientras no exprese por escrito al acreditante su intención de suspender la utilización del Programa. Es entendido que en caso de sustitución del proveedor del servicio, el acreditado tendrá el derecho de comunicar al acreditante su intención de no continuar afiliado al programa; el acreditado declara que los beneficios de este

programa se le hicieron de su conocimiento previo a la firma de este documento quedando entendido que el mismo es opcional y que en consecuencia se reserva el derecho de dar por terminada su autorización de cargo, en cualquier momento a su libre y única opción y sin necesidad de justificación alguna, mediante simple notificación escrita remitida al acreditante o utilizando el formulario proporcionado por éste y que me ha sido entregado simultáneamente a la firma de este contrato, denominado hoja de servicios varios tarjeta de crédito. 16) **RECONOCIMIENTO Y ACEPTACION.** El acreditado acepta: a) Que se le hagan cargos sin que existan pagarés o documentos firmados, por compras efectuadas por vía telefónica, correo o por el uso de medios electrónicos o similares; en cuyos casos, si el acreditado negare el cargo, correrá por su cuenta la presentación de prueba en contrario; b) como válidos los cargos aun cuando existan defectos de impresión en el comprobante que emita el establecimiento afiliado, al momento de la transacción, siempre y cuando las transacciones hayan sido generadas o autorizadas por el acreditado, en cuyo caso, el acreditado no queda exento de la responsabilidad de pagar, salvo que el defecto proviniera de discrepancia entre el monto cargado a su cuenta y aquél mostrado en la copia que le fuera suministrada al momento de la transacción. c) Como fehacientes, y exactas las cuentas que asiente el Banco en sus registros, provenientes de cualquier transacción por medio de su tarjeta, siempre y cuando hubiere transcurrido el plazo estipulado en este contrato para presentar sus observaciones sobre tales asientos; d) Cualquier incremento en su disponibilidad hasta el límite máximo establecido en la cláusula dos literal "a" de este contrato, y que por escrito le hubiese otorgado el Banco, durante la vigencia del mismo, y que el acreditado hubiese aceptado expresa o tácitamente. En consecuencia, el acreditado reconoce como válida la liquidación documental o contable que el acreditante le presente; e) que en caso de no estar de acuerdo con cargos a su cuenta, se obliga a presentar al acreditante reclamo por escrito detallando las razones de su negativa y documentación que la justifique, sometiéndose a los plazos y proceso de investigación establecidos en los manuales de VISA Internacional; y f) que el acreditante no es responsable de cualquier falla, rechazo o retraso de cualquier comercio afiliado en el uso de la tarjeta que el acreditado presente; cualquier reclamo relacionado con los bienes y/o servicios recibidos por parte de terceros, se obliga el acreditado a formularlo al comercio afiliado o tercero del que lo ha recibido o que se lo ha prestado, ya que el acreditante al no haberlos provisto ni prestado, no es responsable de tales transacciones. 17) **USO DE CAJEROS AUTOMATICOS.** El acreditado podrá hacer uso de cajeros automáticos para retiro de efectivo con cargo a la presente apertura de crédito, en El Salvador y en cualquier país del mundo donde existiere una red de cajeros afiliados al sistema VISA; todo retiro de efectivo conlleva el pago de comisiones, las cuales son aceptadas desde ya por el acreditado; el acreditado podrá hacer uso de los cajeros automáticos para los demás fines que el acreditante habilite. Para tal fin, al acreditado se le asigna un número de su exclusiva confidencialidad, denominado: Número de Identificación Personal, "PIN", respecto del cual el acreditado se obliga a: a) Mantener en reserva y no divulgar el Número de Identificación Personal o "PIN", que es de su exclusivo uso y conocimiento; b) No transferir, ni prestar a terceras personas el Número de Identificación Personal o "PIN", ya que éste es intransferible; en consecuencia, el acreditado acepta que todas las operaciones efectuadas en los sistemas del Banco con su Número de Identificación Personal o "PIN", realizadas por terceras personas se entiende como efectuadas por él mismo, en razón que el Número de Identificación Personal o "PIN" es de su exclusivo conocimiento y manejo, por lo que en tal caso y, cumplido dichos requisitos, se entenderá como válida la operación; c) Ingresar el Número de Identificación

Personal o "PIN" en las terminales de los Cajeros Automáticos para poder efectuar cualesquiera de las transacciones habilitadas en dicho servicio. Todas las operaciones que el acreditado realice estarán sujetas a verificación por parte del acreditante y tendrán validez después de su registro, conforme a los procedimientos establecidos para la operación realizada que el acreditante disponga. El acreditante puede contratar los servicios de cajeros automáticos a que se refiere el presente documento con una o varias entidades que presten el servicio. 18) **AUTORIZACION.** Tomando en cuenta el derecho de retención, y la compensación como forma de extinguir las obligaciones de conformidad a la legislación salvadoreña vigente; en caso de mora y al no haberse obtenido pago por parte del acreditado por medio de otras gestiones extrajudiciales, el acreditado autoriza al acreditante para debitar o cargar cualquier suma que el acreditado tenga depositada a su nombre, ya sea su depósito individual o conjunto, a efecto de imputar dicho débito al pago de cualquier saldo a capital o a intereses que el acreditado adeude al acreditante con motivo de este contrato o de cualquier otra obligación que tenga con el Banco. 19) **COMISIONES, RECARGOS Y GASTOS.** El acreditado se obliga a pagar todas las comisiones, gastos, recargos, intereses e impuestos en que el acreditante incurra o cobre, generados con motivo de la prestación de este servicio, de gestiones de cobro o de la ejecución de este contrato. El acreditado declara que está en conocimiento de las comisiones y recargos que le son aplicables en razón del presente contrato de conformidad con las publicaciones vigentes sobre tasas y comisiones que el acreditante realiza en apego a lo establecido en el artículo sesenta y cuatro de la Ley de Bancos, aceptándolas en este acto y las cuales le han sido entregadas por escrito al acreditado y constituyen parte integrante de este contrato; así mismo acepta que las modificaciones correspondientes a comisiones y recargos le serán hechas de su conocimiento por medio de publicaciones en dos periódicos de circulación nacional y por medio de carteles en agencias del acreditante o por medio de cualquier otro medio de comunicación masiva, tal como lo establece el artículo sesenta y cuatro de la Ley de Bancos. El acreditado se obliga a continuar pagando las comisiones, gastos y demás recargos correspondientes al servicio de Tarjeta de crédito, mientras existan saldos pendientes de pago, aún cuando el acreditado haya suspendido el uso de la Tarjeta de Crédito o plástico. 20) **CONFIDENCIALIDAD.** Los términos y condiciones del presente contrato, incluyendo la asignación y manejo de los Números de Identificación Personal o claves de acceso, están sujetos a los términos de confidencialidad y reservas de información que para las operaciones bancarias establece la Ley de Bancos. 21) **CODEUDOR SOLIDARIO.**

_____ de las generales antes indicadas y presente desde el inicio de este acto, manifiesto que me constituyo codeudor solidario de las obligaciones contraídas por el acreditado, en los mismos términos, pactos y condiciones aquí consignados. 22) **DOMICILIO.** Para los efectos del presente contrato, en caso de acción judicial, los otorgantes señalamos como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador, a cuyos tribunales judiciales nos sometemos. 23) **DOCUMENTACION.** En atención a lo establecido en el inciso final del artículo veinticinco de la Ley de Protección al Consumidor, se hace constar que el acreditado y codeudor solidario en su caso, en calidad de obligado principal y avalista respectivamente, han suscrito pagaré por el monto establecido en el literal "a" de la cláusula dos de este contrato, para responder del pago de las obligaciones contraídas. En fe de lo anterior firmamos el presente contrato en la ciudad de _____ a los _____ días del mes de _____ del año dos mil _____.



TARJETAS DE ORO

Documento de Aceptación **A16**

I. DATOS GENERALES

1. Lugar y fecha de suscripción	San Salvador <u>08 / 10 / 03</u>	7. Tasa de Interés Anual Por compras	16.00%
2. Representante Tarjetas de Oro, S.A. de C.V.	WILLIAN ANTONIO SALINAS CARPIO	8. Tasa de Interés anual por Retiros en Efectivo	45.00%
3. Nombre del Acreditado	FRANCISCO SALVADOR TAURA MEJIA	9. Tasa de Interés mensual Por Mora	1.5%
4. Representante Legal		10. Comisión por retiro en Efectivo	3.65%
5. Coadeudor Solidario		11. Comisión por cantidades en Exceso del límite de crédito	3.50%
6. Límite de Crédito	\$800.00 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA	12. Programa Robo y Fraude	27.10 DOLARES

II. CONCEPTUALIZACION

Contratantes: Nosotras, por una parte: Tarjetas de Oro, S.A. de C.V., Institución Emisora de Tarjetas de Crédito del domicilio de Antiguo Cuscatlán, quién en lo sucesivo se denominará "El acreditante", representado por la persona cuyo nombre aparece en la casilla número dos del numeral romano anterior; y por otra parte, la persona cuyo nombre, razón social o denominación aparece consignado en la casilla número tres del numeral romano anterior y a quién en el transcurso de éste documento se denominará el "Acreditado", en el caso de las personas jurídicas, representado por la persona cuyo nombre aparece en la casilla cuatro del numeral romano anterior. Ambos contratantes convenimos en celebrar y al efecto celebramos un Contrato de Apertura de Crédito y Uso de Tarjeta de Crédito, el cual se registró por las siguientes cláusulas: 1) LIMITE Y USO DEL CREDITO CONCEDIDO. El acreditante concede a favor del acreditado una apertura de crédito hasta por la cantidad consignada en la casilla número seis del numeral romano anterior. El acreditado se obliga expresamente a no excederse de su límite de crédito autorizado y en caso de incumplimiento de esta obligación, el acreditado deberá además de reintegrar las cantidades excedidas, pagar al acreditante en concepto de cláusula penal la suma equivalente al porcentaje consignado en la casilla número once del numeral anterior, calculado sobre las cantidades excedidas. El acreditado acepta expresamente que si al aplicar dicho porcentaje, el monto a pagar fuere inferior a \$5.00 dólares de los Estados Unidos de América, pagará esta última cantidad. El crédito concedido servirá para pagar el importe de bienes y servicios que el acreditado adquiera en cualquier establecimiento afiliado al sistema y retirar cantidades en efectivo en los lugares que el acreditante autorice. Queda establecido en el presente contrato que el acreditante no entregará saldos a favor del acreditado, sino que éstos últimos deberán ser consumidos por el acreditado por los medios establecidos en este numeral. 2) OBLIGACIONES DEL ACREDITADO. El acreditado se obliga a pagar al acreditante: a) El interés anual equivalente a los porcentajes que aparecen consignados en las casillas números siete y ocho del numeral romano primero, y se calculará: 1) sobre saldos; y 2) por cada transacción que el acreditado realice con su tarjeta. Este último valor se calculará por el número de días transcurridos entre la fecha de la transacción y la fecha de corte mensual inmediata posterior. El acreditado quedará exento del pago de intereses al que se refiere el numeral inmediato anterior (2) únicamente si cancela el saldo total de su cuenta en la fecha de pago establecida en su estado de cuenta mensual; b) Un interés moratorio mensual, cuyo porcentaje aparece consignado en la casilla número nueve en el numeral romano primero. Este interés se pagará en adición a la tasa de interés anual pactada y se calculará sobre el saldo de capital en mora. Además el acreditado acepta expresamente pagar un cargo mensual de \$15.00 dólares de los Estados Unidos de América, o el monto que establezca el acreditante en concepto de gastos por manejo de cobranza, los cuales se aplicarán en su estado de cuenta en caso de mora; c) La comisión detallada en la casilla diez del numeral romano primero, y se cobrará y calculará sobre cada cantidad retirada en efectivo por el acreditado. El acreditado autoriza a cargar este valor en su estado de cuenta mensual; d) La cantidad que el acreditante fije por membresía o derecho de uso anual de la Tarjeta, para lo cual el acreditado autoriza al acreditante a cargarlo a su estado de cuenta; e) Las cantidades que el acreditante entregue al acreditado en concepto de retiro en efectivo en cualquiera de los lugares autorizados; f) El importe total del valor de los comprobantes que el acreditante cancele en nombre del acreditado a los establecimientos afiliados al sistema; g) los gastos administrativos en los que el acreditante incurra por el manejo de la tarjeta, por ejemplo cargo de cheques rechazados, papelería, envíos de estados de cuenta por fax, así como cualquier otro gasto administrativo, los cuales el acreditado acepta que sean cargados a su estado de cuenta mensual; h) los gastos en que el acreditante incurra por el cobro judicial y extrajudicial de las cantidades adeudadas por el acreditado en caso de mora, equivalente al veinticinco por ciento del monto adeudado; i) asimismo el acreditado se obliga a reintegrar las cantidades en que incurra el acreditante por la investigación de cargos u otros movimientos en sus cuentas, los cuales por este medio autorizo que sean pagados por medio de cargos a mi estado de cuenta. Queda expresamente estipulado que el acreditante pondrá a disposición del acreditado un estado de cuenta en las oficinas del acreditante, o bien podrá entregarlo por medios electrónicos o enviárselo materialmente al acreditado en el lugar señalado para tal efecto. El acreditado se obliga a notificar por escrito al acreditante todo cambio de dirección y teléfono; en caso el acreditado no notificare por escrito al acreditante dicho cambio, el acreditante no será responsable de la entrega de el(los) estado(s) de cuenta; si el acreditado no reclamare dentro de los 30 días subsiguientes a la fecha de corte, se entenderá que se ha recibido el estado de cuenta o que lo ha retirado de las oficinas del acreditante y se aceptan las transacciones en él detalladas, autorizando asimismo el acreditado al acreditante para que transcurrido el plazo destruya los comprobantes de compras quedando aceptada la obligación consignada en el estado de cuenta a que se refiere. El no recibimiento del estado de cuenta mensual por parte del acreditado no lo exime de la obligación de pago. El acreditado acepta las variaciones en las tasas de interés, monto de membresía, comisiones o cargos que el acreditante realice durante la vigencia del contrato para lo cual el acreditante notificará por los medios pertinentes al acreditado con treinta días de anticipación de la entrada en vigencia de la nueva tasa, cargo o comisión. El presente contrato comprende las tarjetas adicionales de la cuenta principal, extendidas por el acreditante a solicitud y/o autorización escrita del acreditado. Los titulares adicionales se adhieren al presente contrato por medio de la aceptación de las tarjetas de crédito respectivas, sometiéndose a todas las obligaciones, pactos y renunciaciones en que se ha obligado el acreditado titular. 3) FORMA DE PAGO. El acreditado pagará al acreditante el saldo mensual cargado a su cuenta por medio de amortizaciones mensuales proporcionales al saldo, en la fecha de pago establecida en su estado de cuenta, más los respectivos intereses y comisiones, imputándose los pagos que efectúe de la siguiente manera: a) al interés moratorio; b) al interés normal de los literales "a" de la cláusula anterior; y c) el capital, formado por los valores de los literales "c", "d", "e", "f" y "g" de la cláusula anterior. Los saldos en moneda extranjera serán cotizables al tipo de cambio vigente a la fecha de pago por parte del acreditado. 4) ACEPTACION DEL PROGRAMA CONTRA ROBO Y FRAUDE. El acreditado acepta expresamente en este acto, el programa de protección contra robo y fraude, el cual se registró por las condiciones siguientes: Tarjetas de Oro, S.A. de C.V. se responsabiliza en el caso de que hubieran transacciones fraudulentas REALIZADAS POR TERCEROS hasta por la cantidad de DOS MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA dólares de los Estados Unidos de América en Tarjetas de Uso local; hasta DIEZ MIL dólares de los Estados Unidos de América para las tarjetas de uso Internacional; y únicamente en Tarjetas empresariales hasta QUINCE MIL dólares de los Estados Unidos de América. Este programa incluye todas las tarjetas emitidas por el acreditante que haya(n) sido robada(s) o extrañada(s) en posesión del acreditado, sujeto al requisito del aviso inmediato, escrito o verbal seguido de la confirmación escrita presentada por el acreditado a la acreditante, en la cual consignará el número de gestión proporcionado como comprobante del aviso. El recibo de la confirmación escrita dará origen a la responsabilidad de la acreditante, si fuere procedente de conformidad con los siguientes literales; a) La responsabilidad de Tarjetas de Oro, S.A. de C.V. se limita a responder por cargos facturados fraudulentos, realizados por terceros y que sumados totalicen una cantidad superior a los 60.00 dólares de los Estados Unidos de América y 115.00 dólares de los Estados Unidos de América en cuentas empresariales; b)

La acreditante se reserva el derecho, previo al reintegro del supuesto monto defraudado, a realizar todas las gestiones necesarias a efecto de calificar la fraudulentidad en el uso de la tarjeta y solicitar si lo considerase necesario certificación de aviso a la Policía para deducir las responsabilidades del caso; d) En caso de comprobarse responsabilidad por parte del Acreditado en cualquier reclamo amparado bajo los términos de este programa, la acreditante se reserva el derecho de seguir los procesos judiciales, incluyendo acciones penales, cancelándose automáticamente la participación del programa; e) Durante la vigencia de este programa el acreditado acepta expresamente un cargo anual en su cuenta por la cantidad de 7.00 dólares de los Estados Unidos de América por cada tarjeta de uso Local; 27.00 dólares de los Estados Unidos de América por cada tarjeta de uso Internacional y \$30.00 dólares de los Estados Unidos de América por cada tarjeta empresarial que el Acreditado posea; para todos los casos se aplicarán dichos cargos por cada tarjeta titular y adicional. Estos cargos podrán variar a opción del acreditante previo aviso por escrito con treinta días de anticipación; f) La acreditante no se responsabiliza de las transacciones fraudulentas por terceros en caso de que la tarjeta del Acreditado se encuentre en mora o sobregiro al momento de realizar el reclamo, ni por las transacciones fraudulentas que se hubieran realizado previo al aviso de robo o extravío a la acreditante; g) La vigencia del presente programa será de un año prorrogable automáticamente por períodos iguales; h) La acreditante podrá poner término al presente programa en cualquier tiempo, notificándolo por cualquier medio al Acreditado. 5) VIGENCIA DEL CONTRATO Y CAUSAS DE TERMINACION DEL MISMO. La vigencia del presente contrato será de un año contado a partir de la fecha de suscripción. Este plazo será prorrogable por períodos iguales indefinidamente, salvo que acontezcan los siguientes casos: a) falta de pago oportuno de una o más cuotas mensuales, b) Por excederse el acreditado del límite del crédito concedido, c) Por insolvencia, quiebra, disolución o muerte del acreditado o en caso de ejecución iniciada por terceros, y d) Por cualquier otra causa que a juicio prudencial del acreditante considere que atenta con el buen uso del crédito concedido. Queda expresamente estipulado que el acreditante podrá dar por terminado unilateralmente el presente contrato en cualquier momento y sin responsabilidad. La terminación anticipada del presente contrato suspenderá la utilización del crédito y hará exigible en su totalidad las cantidades adeudadas por el acreditado como de plazo vencido, obligándose éste por su parte a devolver las tarjetas al acreditante, las cuales quedarán anuladas. 6) CODEUDOR(ES) SOLIDARIO(ES). Asimismo, quien soy la persona cuyo nombre aparece en la casilla número cinco del numeral romano primero, Otorgo: Que estoy enterado de todo el contenido de este contrato, conozco y comprendo sus efectos legales, por lo que me constituyo CODEUDOR SOLIDARIO y en consecuencia me obligo en todos los términos, pactos, condiciones y resoluciones en que se ha obligado el acreditado, así como de las futuras obligaciones que adquiere el acreditado por el uso de su tarjeta de crédito. 7) DOMICILIO ESPECIAL. Para el caso de acción judicial, será depositario de los bienes que se embarguen la persona que el acreditante designe a quien relevamos de la obligación de rendir fianza, siendo por cuenta del acreditado las costas procesales y los llamados gastos personales, aún cuando conforme a las reglas generales el acreditado o codeudor solidario no sean condenados a ellas. El acreditado y codeudor señalamos como domicilio especial, la ciudad de Nueva San Salvador y San Salvador, a cuyos tribunales nos sometemos. 8) AUTORIZACION ESPECIAL. El acreditado y codeudor solidario autorizamos al Banco Cuscatlán S.A. y Valores Cuscatlán, S.A. a cargar en cualquiera de nuestras cuentas de ahorros, corrientes o depósitos, las cantidades correspondientes a saldos vencidos del acreditado y a que estas mismas cantidades sean abonadas a su cuenta de Tarjeta de Crédito. 9) OBLIGACION ESPECIAL. En el caso de las personas jurídicas, el Acreditado se obliga a presentar durante los tres meses siguientes al cierre del ejercicio fiscal, el Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias, debidamente auditado y proporcionar cualquier otra información financiera solicitada por el acreditante. Nosotros los comparecientes declaramos que conocemos y comprendemos el contenido, alcances, limitaciones y efectos legales de este contrato y los aceptamos en todas sus partes.

[Firma manuscrita]



ACREDITANTE
No. Único Cliente : 6834
No. Único Codeudor :

ACREDITADO

CODEUDOR SOLIDARIO

INSTRUMENTO





TARJETAS DE ORO



Documento de Aceptación

COPIA
A17

I. DATOS GENERALES

1. Lugar y fecha de suscripción	San Salvador	9. Tasa de Interés mensual Por Mora	%
2. Representante Tarjetas de Oro, S.A. de C.V.		10. Comisión por retro en Efectivo	%
3. Nombre del Acreditado		11. Cargo por cantidades en Exceso del límite de crédito	%
4. Representante Legal		12. Programa Robo y Fraude	\$.00 DOLARES
5. Coadjutor Solidario		13. Recargo por cheque rechazado	\$.00 DOLARES
6. Límite de Crédito	\$.00 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA	14. Envío de Estados de cuentas via fax	\$.00 DOLARES
Tasa de Interés Anual Por compras	%	15. Reclamos por facturas nacionales	\$.00 DOLARES
7. Tasa de Interés anual por Retiros en Efectivo	%	16. Reclamos por facturas internacionales	\$.00 DOLARES

II. CONCEPTUALIZACION

Contratantes: Nosotras, por una parte; Tarjetas de Oro, S.A. de C.V., Institución Emisora de Tarjetas de Crédito del domicilio de San Salvador, quien en lo sucesivo se denominará "El acreditante", representado por la persona cuyo nombre aparece en la casilla número dos del numeral romano anterior; y por otra parte, la persona cuyo nombre, razón social o denominación aparece consignado en la casilla número tres del numeral romano anterior y a quien en el transcurso de éste documento se denominará el "Acreditado"; en el caso de las personas jurídicas, representado por la persona cuyo nombre aparece en la casilla cuatro del numeral romano anterior. Ambos contratantes convenimos en celebrar y el efecto celebramos un Contrato de Apertura de Crédito y Uso de Tarjeta de Crédito, el cual se regirá por las siguientes cláusulas: 1) LIMITE Y USO DEL CREDITO CONCEDIDO. El acreditante concede a favor del acreditado una apertura de crédito hasta por la cantidad consignada en la casilla número seis del numeral romano anterior. En ese sentido el acreditado se obliga expresamente a no excederse de su límite de crédito autorizado. El crédito concedido servirá para pagar el importe de bienes y servicios que el acreditado adquiera en cualquier establecimiento afiliado al sistema y retirar cantidades en efectivo en los lugares que el acreditante autorice. Queda establecido en el presente contrato que el acreditante no entregará saldos a favor del acreditado, sino que éstos últimos deberán ser consumidos por el acreditado por los medios establecidos en este numeral. Es entendido y aceptado por el acreditado que en caso de incumplimiento a la obligación de no excederse de su límite de crédito autorizado, el acreditado deberá además de reintegrar las cantidades excedidas, pagar al acreditante en concepto de cláusula penal la suma equivalente al porcentaje consignado en la casilla número once del numeral anterior, calculado sobre las cantidades excedidas. El acreditado acepta expresamente que si al aplicar dicho porcentaje, el monto a pagar fuere inferior a \$5.00 dólares de los Estados Unidos de América, pagará esta última cantidad. 2) OBLIGACIONES DEL ACREDITANTE: El acreditante se obliga a: a) Poner mensualmente a disposición del acreditado un estado de cuenta en las oficinas del acreditante, o bien podrá entregarlo por medios electrónicos o enviarlo materialmente al acreditado en el lugar señalado para tal efecto, lo cual efectuará con 15 días hábiles de anticipación al vencimiento o fecha última de pago; b) Proporcionar al acreditado un número de PIN o clave secreta, para que el acreditado pueda realizar retiros de cantidades en efectivo en lugares autorizados, comprometiéndose a su vez a guardar la confidencialidad debida. Dicho número de PIN podrá ser modificado por el acreditado en cualquier momento a través de la red de cajeros automáticos del acreditante; c) Notificar al acreditado las variaciones en las tasas de interés, monto de membresía, cargos y comisiones que realice durante la vigencia del contrato, lo cual llevará a cabo por los medios pertinentes y con treinta días de anticipación a la entrada en vigencia de la nueva tasa, membresía, cargo o comisión; d) Notificar al acreditado toda nueva comisión por servicio(s), cargos u otros cobros a efectuar por parte del acreditante durante la vigencia del contrato, para lo cual se requerirá aceptación expresa del acreditado previo a que estas se hagan efectivas; y e) Notificar al acreditado y a su(s) coadjuvador(es), de haberlo(s), todo incremento del límite de crédito que el acreditante autorizare, para que evalúe(n) la posibilidad de aceptar o garantizar según sea el caso, el nuevo monto autorizado. 3) OBLIGACIONES DEL ACREDITADO. El acreditado se obliga a pagar a el acreditante: a) El interés anual equivalente a los porcentajes que aparecen consignados en las casillas números siete y ocho del numeral romano primero, y se calculará: sobre saldos diarios. El acreditado quedará exento del pago de intereses antes referido, únicamente si cancela el saldo total de su cuenta en la fecha de pago establecida en su estado de cuenta mensual; b) Un cargo mensual por cobranza

administrativa de \$___00 dólares de los Estados Unidos de América, que se cobrará durante los primeros ciento ochenta días de mora, y después de este plazo si el cliente continúa en mora se suspenderá el cobro de los "cargos mensuales por cobranza administrativa" y se cobrará a partir del día 151 únicamente un porcentaje de interés moratorio mensual sobre el saldo en mora, el cual aparece consignado en la casilla número nueve del romano primero de este documento y que se pagará en adición a la tasa de interés anual pactada. Es entendido que este cargo por cobranza administrativa se aplicará al acreditado únicamente en caso de no cancelar su pago mínimo a más tardar la fecha última de pago establecida en su estado de cuenta mensual; c) La comisión detallada en la casilla diez del numeral romano primero, se cobrará y calculará sobre cada cantidad retirada en efectivo por el acreditado mayor de \$60.00 dólares de los Estados Unidos de América, en aquellos casos en que la cantidad retirada en efectivo por el acreditado sea igual o inferior a \$60.00 dólares de los Estados Unidos de América, la comisión convenida será de \$3.00 dólares de los Estados Unidos de América más el impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA). El acreditado autoriza a cargar este valor en su estado de cuenta mensual; d) La cantidad que el acreditante fije por membresía o derecho de uso anual de la Tarjeta, para lo cual el acreditado autoriza al acreditante a cargarlo a su estado de cuenta; e) Las cantidades que el acreditante entregue al acreditado en concepto de retro en efectivo en cualquiera de los lugares autorizados; f) El importe total del valor de los comprobantes que el acreditante cancele en nombre del acreditado a los establecimientos afiliados al sistema; g) Los gastos administrativos en los que el acreditante incurra por el manejo de la tarjeta será(n) por cuenta del acreditado, quien en este acto acepta expresamente le sea(n) cargado(s) a su estado de cuenta mensual. Los gastos antes referidos son los siguientes: cheques rechazados; envío de estados de cuentas vía fax y reclamos por facturas nacionales e internacionales. En ese sentido el acreditante cobrará para cada caso los montos que aparecen consignados en las casillas trece, catorce, quince y dieciséis del romano que antecede, respectivamente; h) El acreditado se obliga a notificar por escrito al acreditante todo cambio de dirección y teléfono. En caso el acreditado no notificare por escrito al acreditante dicho cambio, el acreditante no será responsable de la entrega de el(los) estado(s) de cuenta(s). Si el acreditado no reclamare dentro de los 30 días subsiguientes a la fecha de corte, se entenderá, que se ha recibido el estado de cuenta o que lo ha retirado de las oficinas del acreditante y se aceptan las transacciones en él detalladas, autorizando asimismo el acreditado al acreditante para que transcurrido el plazo destruya los comprobantes de compras quedando aceptada la obligación consignada en el estado de cuenta a que se refiere. En el caso que dicho reclamo no fuese realizado por el acreditado dentro del plazo antes establecido por motivos excepcionales que fuesen demostrables y aceptables a criterio del acreditante y siempre y cuando el acreditado tenga prueba en contrario, el acreditante otorgará un plazo adicional de 30 días para realizar dicho reclamo. El no recibimiento del estado de cuenta mensual por parte del acreditado no lo exime de la obligación de pago; i) El acreditado acepta las variaciones en las tasas de interés, monto de membresía, comisiones o cargos que el acreditante realice durante la vigencia del presente contrato, de conformidad a los términos establecidos en el literal "c", de la cláusula anterior. El presente contrato comprende las tarjetas adicionales de la cuenta principal, extendidas por el acreditante a solicitud y/o autorización escrita del acreditado, por tanto los titulares adicionales se adhieren al presente contrato por medio de la aceptación de las tarjetas de crédito respectivas, sometiéndose a todas las obligaciones y pactos en que se ha obligado el acreditado titular. El acreditado en este acto suscribe un pagaré que garantizará el pago de la obligación contratada por la presente apertura de crédito. 4) FORMA DE PAGO. El acreditado pagará al acreditante el saldo mensual cargado a su cuenta por medio de amortizaciones mensuales proporcionales al saldo, en la fecha de pago establecida en su estado de cuenta, más los respectivos intereses y comisiones, imputándose los pagos que efectúe de la siguiente manera: a) al interés moratorio; b) al interés normal del literal "a" de la cláusula anterior; y c) al capital, formado por los valores de los literales "c", "d", "e" y "f" de la cláusula anterior. Los saldos en moneda extranjera serán cotizables al tipo de cambio vigente a la fecha de pago por parte del acreditado. 5) PROGRAMA CONTRA ROBO Y FRAUDE. El acreditado si desea este servicio deberá manifestarlo expresamente en documento anexo al presente contrato. De haber aceptación expresa por parte de El acreditado, el programa de protección contra robo y fraude, se regirá por las condiciones siguientes: Tarjetas de Oro, S.A. de C.V. se responsabiliza en el caso de que hubieran transacciones fraudulentas REALIZADAS POR TERCEROS hasta por DIEZ MIL dólares de los Estados Unidos de América. Este programa incluye toda aquella tarjeta emitida por el acreditante y en posesión del acreditado que haya sido robada, extraviada, duplicada o utilizada de manera fraudulenta para transacciones vía Internet, sujeto al requisito del aviso escrito o verbal, en el plazo de una hora posterior al robo o extravío y de conformidad con los siguientes literales: a) La responsabilidad de Tarjetas de Oro, S.A. de C.V. se limite a responder por cargos facturados fraudulentos realizados por terceros y que sumados totalicen una cantidad superior a los 60.00 dólares de los Estados Unidos de América; b) Para los efectos del presente Programa Tarjetas de Oro, S.A. de C.V. cuenta con un sistema de aviso para casos de robo o extravío durante las veinticuatro horas del día, pudiendo acceder al mismo a través del (tel.) dos uno dos- dos cero cero (212-2000) o cualquier otro número que tarjetas de Oro le comunicare oportunamente por cualquier medio. Si el siniestro de robo o extravío se realizará en el extranjero podrá reportarlo llamando de forma gratuita al número telefónico que VISA a habilitado para tales efectos y que aparece detallado en el reverso de su tarjeta o bien podrá reportarlo al número telefónico habilitado localmente precedido del correspondiente código de área, pudiendo en este caso el tarjetahabiente llamar por cobrar para tal efecto. Al momento de efectuar el aviso, se le asignará un número de gestión el acreditado y la cuenta se bloqueará automáticamente; c) El acreditante se responsabiliza únicamente de aquellas transacciones fraudulentas por terceros que se hubiesen realizado con posterioridad al aviso de robo o extravío a el acreditante y de las que se hubiesen

realizado con una nota de anticipación a dicho aviso. En ese sentido el acreditante no se responsabiliza de las transacciones antes referidas en caso de que la tarjeta del Acreditado se encuentre en mora o sobregiro al momento de realizar el reclamo; d) El presente programa no incluye los retiros de efectivo realizados fraudulentamente por terceros en cajeros automáticos con la Tarjeta y número de PIN otorgado al Acreditado. El acreditado para todos los aspectos legales a que haya lugar, expresamente reconoce y acepta el carácter personal e intransferible de la tarjeta, así como la confidencialidad del número secreto. El número secreto hará las veces de la firma autógrafa de El Acreditado. Por tanto, se entiende que toda la información que se emite y toda transacción que se realice utilizando dichos números de acceso se entenderá firmada, aceptada expresamente y autorizada en forma legítima por El Acreditado con su expreso consentimiento puro y simple, en ese sentido será suficiente para probar la existencia de dicha operación y de las obligaciones que de ella surgieren, la constancia en legal forma emitida por los sistemas automatizados o mecanizados del Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. o de cualquier otra institución propietaria de redes de cajeros automáticos a las cuales pueda acceder el acreditado con la tarjeta de crédito del acreditante. e) El acreditante se reserva el derecho, previo al reintegro del supuesto monto defraudado, a realizar todas las gestiones necesarias a efecto de calificar la fraudulentidad en el uso de la tarjeta y solicitar si lo considerase necesario certificación de aviso a la Policía para deducir las responsabilidades de caso; f) En caso de comprobarse responsabilidad por parte del Acreditado en cualquier reclamo amparado bajo los términos de este programa, el acreditante se reserva el derecho de seguir los procesos judiciales, incluyendo acciones penales, cancelándose automáticamente la participación del programa; g) Durante la vigencia de este programa el acreditado acepta expresamente un cargo anual en su cuenta por la cantidad de \$.00 dólares de los Estados Unidos de América por cada tarjeta que el Acreditado posea, para todos los casos se aplicará dicho cargo por cada tarjeta titular y adicional. Este cargo podrá variar a opción del acreditante previo aviso por escrito al acreditado con treinta días de anticipación, plazo durante el cual el acreditado podrá hacer saber por medio escrito su conformidad o no en mantener dicho servicio; h) La vigencia de presente programa será de cinco años y prorrogable previo consentimiento expreso del acreditado; e i) Tanto el acreditante como el acreditado podrán poner término al presente programa en cualquier tiempo, notificándolo por medio escrito a la otra parte. Es entendido y aceptado por el acreditado que de no aceptar el presente programa o de ponerse término, por disposición del acreditante o a solicitud del acreditado, no se cobrará el cargo a que se refiere el literal "g" antes relacionado, quedando en consecuencia excluido el acreditado de la cobertura y beneficios ofrecidos bajo el presente programa; 5) VIGENCIA DEL CONTRATO Y CAUSAS DE TERMINACION DEL MISMO. La vigencia del presente contrato será de cinco años contados a partir de la fecha de suscripción. Este plazo será prorrogable por períodos iguales indefinidamente, salvo que acontezcan los siguientes casos: a) falta de pago oportuno de una o más cuotas mensuales, b) Por excusarse el acreditado del límite del crédito concedido, c) Por insolvencia, quiebra, disolución o muerte del acreditado; d) En caso de ejecución judicial iniciada por terceros en contra del acreditado; y e) Si el acreditado se viera involucrado de manera pública o privada en actividades relacionadas con el lavado de dinero y otros activos, así como cualquier otra actividad ilícita o contraria a las buenas costumbres y el orden público. Queda expresamente estipulado que el acreditante podrá dar por terminado unilateralmente el presente contrato en cualquier momento y sin responsabilidad. La terminación anticipada del presente contrato suspenderá la utilización del crédito y hará exigible en su totalidad las cantidades adeudadas por el acreditado como de plazo vencido, obligándose éste por su parte a devolver las tarjetas al acreditante, las cuales quedarán anuladas. 7) SUSPENSION TEMPORAL. A solicitud del Acreditado podrá suspenderse de manera temporal la disponibilidad de crédito autorizada, lo cual deberá requerirse por escrito al acreditante y con al menos 15 días de anticipación a la fecha que el acreditado desee entrar en vigencia la suspensión. Esta suspensión no podrá exceder el plazo de sesenta días calendario. Es entendido y aceptado por el acreditado que la suspensión de la disponibilidad de crédito autorizada, no lo exime de la obligación de pago durante el plazo de la suspensión. Queda expresamente establecido que el acreditado no aplicará para esta suspensión temporal si su cuenta se encuentra o se ha encontrado en mora o sobregiro. 8) CODEUDOR(ES) SOLIDARIO(ES). Asimismo, quien(es) soy (somos) la(s) persona(s) cuyo(s) nombre(s) aparece(n) en la casilla número cinco del numeral romano primero, Otorgo(amos) Que estoy (estamos) enterado(s) de todo el contenido de este contrato, conozco(emos) y comprendo(emos) sus efectos legales, por lo que me (nos) constituyo(imos); CODEUDOR(ES) SOLIDARIO(S) y en consecuencia me (nos) obligo(amos) en todos los términos, pactos y condiciones en que se ha obligado el acreditado. 9) DOMICILIO ESPECIAL. Para el caso de acción judicial, será depositario de los bienes que se embarguen la persona que el acreditante designe, a quien relevamos de la obligación de rendir fianza, siendo por cuenta de acreditado las costas procesales y los llamados gastos personales, aún cuando conforme a las reglas generales el acreditado o codeudor solidario no sean condenados a ellos. El acreditado y codeudor señalamos como domicilio especial, la ciudad de Santa Tecla y San Salvador, a cuyos tribunales nos sometemos. 10) AUTORIZACION ESPECIAL. El acreditado y codeudor solidario autorizamos al Banco Cuscatlán S.A. y Valores Cuscatlán, S.A., a cargar en cualquiera de nuestras cuentas de ahorros, corrientes o depósitos, las cantidades correspondientes a saldos vencidos del acreditado y a que éstas mismas cantidades sean abonadas a su cuenta de Tarjeta de Crédito. Es entendido y aceptado por Tarjetas de Oro que en el caso de aquella(s) cuenta(s) que ha(n) sido apertura(s) por el acreditado con la finalidad de que su empleador o centro de trabajo le haga efectivo su salario, únicamente podrá efectuar cargos en el porcentaje que por ley es permitido. 11) OBLIGACION ESPECIAL. En el caso de las personas jurídicas, el Acreditado se obliga a presentar durante los tres meses siguientes al cierre del ejercicio fiscal, el Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias, debidamente auditado y proporcionar cualquier otra información

financiera solicitada por el acreditante. Nosotros los comparecientes declaramos que conocemos y comprendemos el contenido, alcances, limitaciones y efectos legales de este contrato y los aceptamos en todas sus partes.

ACREDITANTE

ACREDITADO

CODEUDOR SOLIDARIO

No. Único Cliente:
No. Único Codeudor:

DE TARJETA DE CREDITO,
16 DE AGOSTO DE 2004.



0 4 / 8 2
A19 C O P I

CONTRATO DE EMISION Y USO DE TARJETA DE CREDITO VISA

Nosotros, _____, mayor de edad, _____, del domicilio de _____, portador de mi Documento Unico de Identidad número _____, actuando en nombre y representación de la Sociedad **BANCO UNO, SOCIEDAD ANONIMA**, Institución Bancaria, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce- cero cincuenta mil novecientos noventa y cuatro-ciento uno- cinco, que en lo sucesivo se denominará "EL EMISOR"; y

_____, mayor de edad, _____, del domicilio de _____, portador (a) de mi Documento Unico de Identidad número _____, con Número de Identificación Tributaria _____, en lo sucesivo denominado "EL

TARJETAHABIENTE", por medio del presente documento celebramos un **CONTRATO DE APERTURA DE LINEA DE CREDITO EN CUENTA CORRIENTE Y EMISION DE TARJETA DE CREDITO**, que se registrará por las disposiciones contenidas en el Título VII, Capítulo I, Sección A Libro Cuarto del Código de Comercio y en especial sujeto a las siguientes cláusulas y estipulaciones: **I) MONTO DEL CREDITO:** El emisor otorga al tarjetahabiente una línea de crédito en Cuenta Corriente hasta por un máximo de _____

DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$ _____), en adelante denominado "**LIMITE DE CREDITO**", para el pago a terceros que el emisor haga por cuenta del tarjetahabiente, como consecuencia del uso de la tarjeta de crédito que por este contrato se emitirá al adquirir bienes y servicios. **II) EMISION, ENTREGA, USO Y NATURALEZA DE LA TARJETA:** El emisor emitirá una Tarjeta de naturaleza _____, a nombre del tarjetahabiente, con la marca comercial _____, quien la recibe en este acto en calidad de depósito, con la obligación de firmarla de inmediato. Mediante el uso de la tarjeta el tarjetahabiente podrá adquirir ciertos bienes y obtener servicios en cualquiera de los establecimientos afiliados al Sistema VISA. Para hacer uso de la tarjeta el tarjetahabiente deberá presentar la misma y firmar el documento de crédito que le proporcione el comercio afiliado por el valor de los bienes y servicios recibidos. No obstante, previa aprobación del tarjetahabiente, el cargo podrá efectuarse sin la presentación de la tarjeta o firma del documento de crédito respectivo, debido al uso de la tarjeta vía teléfono, por correo o mediante el uso de medios electrónicos o similares, constando en este caso la aceptación del tarjetahabiente en el documento de aprobación respectivo. **III) PLAZO Y VENCIMIENTOS:** El plazo del presente contrato será de **UN AÑO** y se prorrogará automáticamente a su vencimiento por periodos iguales y sucesivos. En caso de prórroga, el emisor cargará al tarjetahabiente el valor de la renovación del crédito, por todo el período de prórroga. En principio la tarjeta podrá ser utilizada por el tarjetahabiente hasta la fecha de vencimiento indicada en la misma. No obstante, dada la aceptación voluntaria por parte de los afiliados se conviene expresamente que el emisor no incurrirá en ninguna responsabilidad si por cualquier causa o motivo le fuere negado al tarjetahabiente, antes de vencido el plazo, el uso de la tarjeta por parte de los afiliados. Además, el emisor podrá suspender anticipadamente, en forma temporal o definitiva, el uso de la tarjeta en forma inmediata cuando el tarjetahabiente haya violado cualquiera de las cláusulas de este contrato, cuando el emisor haya recibido cualquier información que ponga en duda la seguridad del crédito dado al tarjetahabiente, cuando las circunstancias políticas, económicas y sociales del país o reglamentaciones emitidas no ofrezcan seguridad para las operaciones aquí contempladas, o cuando sea requerido por cualquier autoridad competente.

Cualquiera de las partes podrá poner fin al presente contrato antes del vencimiento del plazo estipulado, notificándolo a la otra por escrito, con treinta días de anticipación por lo menos. En todos los casos de suspensión de la tarjeta o terminación del contrato, el tarjetahabiente deberá devolver al emisor todas las tarjetas que forman parte de este contrato. La suspensión del uso de la tarjeta de crédito y la terminación del contrato no afecta en lo absoluto la responsabilidad adquirida por el tarjetahabiente en virtud de usos anteriores de la misma. En caso de ser el tarjetahabiente quien solicite la suspensión o la terminación del contrato, este tendrá la obligación previa de cancelar cualquier saldo adeudado pendiente de pago a esa fecha. El tarjetahabiente acepta expresamente que, el uso de la tarjeta que se ha emitido en virtud de este contrato está regulado por límites de disponibilidad y por procedimientos de consulta establecidos por el Sistema VISA o por el emisor, en consecuencia, exime al emisor de cualquier responsabilidad que pudiera resultar o pretender por el rechazo o no aceptación de la tarjeta en cualquier circunstancia. **IV) DEL CREDITO:** El crédito abierto al tarjetahabiente, se utilizará a través de las obligaciones y pagos a terceros que el emisor asuma o haga por cuenta del tarjetahabiente como consecuencia del uso de la tarjeta. El tarjetahabiente queda obligado a pagar al emisor las sumas de que disponga en virtud de este crédito con sus accesorios y demás cargos. Dentro del límite del crédito, que incluye intereses y demás cargos, el tarjetahabiente podrá disponer del mismo cuantas veces lo estime conveniente. Para todo propósito, el correspondiente cargo al tarjetahabiente por el uso de la tarjeta se establecerá desde la fecha del uso respectivo. El emisor queda facultado para variar el límite de crédito notificándole al tarjetahabiente en cualquier momento por escrito, incluso podrá efectuarse mediante la simple indicación del nuevo límite de crédito que le corresponda en el Estado de Cuenta, pudiendo el tarjetahabiente con entera libertad rechazar el aumento de límite, bastando para ello que así lo comunique al emisor por cualquier medio, inclusive, mediante llamada telefónica. El tarjetahabiente podrá también solicitar el aumento o disminución del límite de crédito, lo que estará sujeto a la aprobación previa del emisor. En cualquiera de los casos, el emisor se obliga a notificar al fiador solidario, si lo hubiere, sobre el aumento del límite de crédito, para que sea de su conocimiento y tenga la posibilidad de aceptar y garantizar el nuevo monto. En caso de no haber aceptación o no hubiere respuesta de su parte por escrito dentro de los siguientes tres días de recibida la notificación, se entenderá que el mismo no garantizará el aumento de límite y su responsabilidad quedará limitada estrictamente hasta la línea inicial de crédito a que se refiere el presente contrato. **V) INTERESES Y OTROS CARGOS:** El tarjetahabiente reconocerá al emisor intereses corrientes del _____ (____%) por ciento anual pagaderos mensualmente, revisables a opción del emisor, calculados sobre saldos promedios diarios a partir de la fecha de utilización de la tarjeta hasta que se realice el pago efectivo de dichos saldos, el cual deberá hacerse en la fecha, plazo y forma que se indiquen en el estado de cuenta. Se hace constar que, LA TASA DE INTERÉS EFECTIVA ANUALIZADA QUE CORRESPONDE A LA TASA NOMINAL ANTES DESCRITA ES DEL _____ POR CIENTO ANUAL (_____%). La publicación hecha por el emisor en dos periódicos de circulación nacional de la Tasa aplicable a este crédito, se tendrá como notificación de la variabilidad o ajustes de la misma y que el tarjetahabiente acepta expresamente en este acto. El tarjetahabiente se obliga además a pagar al emisor los siguientes cargos: a) Un recargo anual de _____, en concepto de membresía y/o renovaciones por la tarjeta titular y un recargo de _____, por cada tarjeta adicional que se emita; estos recargos, aunque se hayan hecho por un determinado período y este no llegare a cumplirse, no serán reembolsables ni total, ni parcialmente por ninguna circunstancia, ya que los mismos se originan y consumen por el hecho mismo de la emisión de la o las tarjetas; b) Los importes del uso de la tarjeta y sus adicionales con sus respectivos intereses; c) Una comisión del _____ por ciento sobre

las cantidades de dinero retiradas en efectivo mediante el uso de la tarjeta, sin perjuicio de las condiciones por cargo y manejo que corresponda; d) Un recargo de _____ por cada cheque rechazado al emisor producto de pagos verificados por el tarjetahabiente, sin perjuicio del derecho de este a dar por terminado el contrato; e) Un recargo de _____ por reposición de tarjeta titular o adicional; f) Un recargo por sobregiro de _____; g) Un recargo por mora de _____ el cual será aplicado por el hecho de realizar los pagos con posterioridad a la fecha de corte que se indica en el estado de cuenta. El presente recargo no será cobrado al tarjetahabiente a partir del momento en que la cuenta haya alcanzado un nivel de mora de más de doscientos diez días de mora y para efectos de recuperación del saldo adeudado sea trasladada por el emisor a proceso de recuperación extrajudicial o cuando sean iniciados procesos judiciales; h) Un recargo del _____ por ciento sobre el saldo adeudado, en concepto de gastos de cobranza, el cual será aplicable a partir del momento en que la cuenta haya alcanzado un nivel de más de doscientos diez días de mora y que haga necesaria la intervención de personal de cobro extrajudicial. En este último caso, el cargo por mora a que se refiere el literal anterior quedará sin efecto y el emisor no podrá cargarlo al tarjetahabiente. El emisor podrá establecer otros cargos y/o comisiones por servicios prestados al tarjetahabiente de conformidad a la ley, los cuales quedarán vigentes con previo aviso por escrito con treinta días de anticipación al tarjetahabiente, siempre que conste su aceptación por escrito y en aquellos casos de servicios de carácter optativo, tales como servicios de asistencia, sistemas de protección contra robo, fraude o extravío u otros que no sean de carácter financiero o que no hayan sido pactados previamente en el presente contrato, se requerirá la autorización de éste por escrito y además se le deberá entregar al tarjetahabiente la documentación en que conste la prestación de tales servicios. En ambos casos si el tarjetahabiente tuviere inconformidad con los mismos podrá rechazarlos con absoluta libertad, siendo suficiente para ello la negativa de firmar la autorización respectiva. Todo pago que el tarjetahabiente deba efectuar se realizará a más tardar en la fecha que estipule el emisor en el estado de cuenta. No obstante, el emisor podrá conceder al tarjetahabiente la posibilidad de pagar su adeudo en mora mediante refinanciamiento del saldo adeudado, cuya forma de amortización establecerá el emisor. El emisor podrá revocar la concesión de pagar mediante refinanciamiento que anteriormente haya permitido o variar su plazo y monto, cuando el tarjetahabiente recurra en la mora o incumpla cualquiera de las obligaciones que se hubieren establecido. El emisor podrá asimismo establecer pagos mínimos conforme lo notifique en el propio estado de cuenta. **VI) LUGAR E IMPUTACION DE PAGOS:** Todo pago que deba verificar el tarjetahabiente se hará en las oficinas del emisor o en los lugares designados por el mismo por escrito y se imputarán en el orden siguiente: a) Intereses corrientes; y b) Capital de la obligación. Los pagos efectuados con cheques serán realizados y efectivos hasta la recepción del crédito por parte del banco en que se depositen. **VII) PAGOS ADELANTADOS, PAGOS EN EXCESO Y SOBREGIRO:** El tarjetahabiente podrá pagar anticipadamente los cargos por el uso de la tarjeta sin ningún recargo. Los pagos anticipados se imputarán primero a intereses y luego a amortización de capital. Si por cualquier razón el tarjetahabiente efectuare pagos que excedan el monto de su adeudo, la cantidad en exceso se le acreditará para futuros usos de la tarjeta, sin obligación de acreditar intereses, sin perjuicio del derecho del tarjetahabiente de solicitar el reembolso de ese exceso. Si por cualquier causa el tarjetahabiente se hubiere sobregirado o excedido en el límite fijado para el uso de la tarjeta, en contravención a lo establecido en este contrato, deberá pagar de inmediato la cantidad necesaria para reducir su saldo al límite de crédito establecido, sin perjuicio de los otros derechos del emisor y de la realización de los otros pagos a cargo del tarjetahabiente. Mientras no haga la reducción será considerado en mora con respecto a todos los saldos deudores dentro de la cuenta. **VIII) ESTADOS DE CUENTA:**



Mensualmente el emisor pondrá a disposición del tarjetahabiente un estado de cuenta que expresará: a) nombre del tarjetahabiente; b) número de cuenta; c) fecha de corte; d) fecha de pago; e) pago mínimo del período; f) pago mínimo de capital; g) pago mínimo de intereses; h) saldo de contado; i) saldo de capital; j) saldo de intereses; k) monto en mora, si lo hubiere; l) límite de crédito; m) crédito disponible; n) tasa de interés; ñ) período del cálculo de intereses; o) cargos; p) fecha de transacciones, descripción, débitos / compras, créditos y pagos; q) saldo promedio mensual de la cuenta; r) cualquier otro cargo extra que el emisor establezca y que sea aceptado por el tarjetahabiente. El Estado de Cuenta a que se ha hecho relación anteriormente, no será emitido cuando la cuenta no refleje movimientos durante un período determinado, entendiéndose en tal caso, que la cuenta no tiene saldos pendientes de pago por parte del tarjetahabiente. El estado de cuenta podrá ser enviado a la dirección proporcionada por el tarjetahabiente para tal efecto, solicitarlo en las oficinas del emisor o lugares designados para ello o bien ponerlo a su disposición por cualquier medio electrónico presente o futuro. Si el tarjetahabiente no reclama la falta de recepción del mismo dentro de los diez días subsiguientes a la fecha de corte, se presumirá que fue recibido; para tal efecto, deberá tener como fecha para dicho reclamo, período a período, la que se estableció en el primer estado de cuenta enviado. Las inconformidades o reclamos deberán ser presentados en los siguientes diez días a la fecha de recibo del estado de cuenta enviado. Transcurridos esos plazos y si no hay reclamos por escrito, el estado de cuenta será prueba fehaciente del saldo adeudado y el tarjetahabiente solo podrá probar que el saldo es menor mediante la presentación de recibos de pago con fecha posterior al último estado de cuenta. **IX) IMPUESTOS, GASTOS Y OTRAS DEDUCCIONES:** Todos los pagos deberán ser libres y sin deducciones de ningún impuesto, tasa, gravamen, retención o contribución fiscal que exista o que llegare a implementarse en un futuro por cualquier autoridad administrativa o fiscal. Si el tarjetahabiente fuere obligado por una ley a deducir o retener alguna suma por cualquier motivo, incrementará la cantidad girada de tal modo que el emisor reciba a su vencimiento la suma completa a que tiene derecho bajo este contrato, ya que se conviene que los pagos sean netos, y que los cargos por cualquier concepto de los expresados o por cualquier otro motivo, será absorbido por el tarjetahabiente. En consecuencia, todos los pagos que el tarjetahabiente deba hacer al emisor por cualquier concepto, deberá hacerse sin compensación ni reclamación alguna y libres de cualquier clase de deducciones y/o retenciones. Si el emisor incurriere o pagare alguna suma de dinero por cuenta del tarjetahabiente, por impuestos o para mantener la vigencia de garantías o asegurar pagos u obligaciones del tarjetahabiente, este la reembolsará inmediatamente. **X) RECONOCIMIENTO Y ACEPTACION DE CARGOS:** El tarjetahabiente reconoce y acepta que los cargos a su cuenta originados en el uso de la tarjeta pueden presentar las siguientes características: a) Facturas y otros documentos sin firma, en los casos citados en la cláusula II; b) Defectos de impresión en la factura o documento; c) Facturas u otros documentos emitidos en forma manual; d) Uso de medios electrónicos o similares, en los casos citados en la cláusula II. La aceptación a que se refiere la presente cláusula aplicará, cuando la tarjeta titular o adicional objeto de los cargos, no haya sido reportada robada o extraviada con anticipación a la fecha de las transacciones. **XI) VARIACIONES DE LOS PORCENTAJES Y RECARGOS:** Todos los porcentajes y recargos previstos en este contrato, en la solicitud de crédito o en documentos anexos aplicables que deba cubrir el tarjetahabiente, podrán ser variados por el emisor, pero la variación surtirá efecto después de treinta días desde la notificación respectiva al tarjetahabiente por cualquier medio escrito, inclusive a través de los estados de cuenta. **XII) DESEMBOLSOS Y RETIROS DE EFECTIVO:** El emisor, con base al crédito abierto en beneficio del tarjetahabiente para la operación de la tarjeta, podrá autorizar desembolsos en efectivo a favor del tarjetahabiente, previa solicitud y aprobación del emisor. Asimismo, el tarjetahabiente podrá hacer uso de la



red de cajeros automáticos indicados por el emisor en los términos y condiciones establecidos por éste. En ambos casos el tarjetahabiente pagará al emisor la comisión establecida en este contrato para tales transacciones. **XIII) PROPIEDAD DE LA TARJETA:** La Tarjeta emitida y sus adicionales son propiedad del emisor, -recibiéndola en este acto el tarjetahabiente en calidad de depósito, con la obligación de devolverlas al emisor al vencimiento o al terminar el contrato por cualquier causa, o si es requerido por el emisor, el tarjetahabiente deberá devolverla a menos que el emisor autorice su destrucción. En caso de negativa por parte del tarjetahabiente a su devolución, este tendrá el derecho de recuperarla por los medios legales pertinentes. **XIV) PROGRAMA "SIEMPRE PROTEGIDO" CONTRA FRAUDE, ROBO Y EXTRAVÍO DE LA TARJETA TITULAR Y/O ADICIONALES:** En caso de robo o extravío de la tarjeta titular o cualquiera de sus adicionales, el tarjetahabiente queda obligado a dar aviso inmediatamente al emisor de tal circunstancia, lo cual podrá hacer personalmente en cualquier Centro de Servicios o por medio de teléfono, fax, correo electrónico y por cualquier otro medio electrónico existente o por existir, quedando obligado a ratificar dicho aviso por escrito dentro de las veinticuatro horas hábiles siguientes y adicionalmente en caso de robo, dentro de los siguientes tres días hábiles deberá presentar certificación del aviso a la Policía. Para los efectos anteriores, el emisor pondrá a disposición del tarjetahabiente las veinticuatro horas del día una línea telefónica para la recepción de los avisos, así como generará un código de gestión con el cual se probará el cumplimiento de tal requisito. El emisor pondrá a disposición del tarjetahabiente el Programa "SIEMPRE PROTEGIDO" contra fraude, robo y extravío de la tarjeta titular y/o adicional(es), que le cubre como máximo el valor equivalente a su línea de crédito vigente a la fecha de ocurrido el hecho más un veinte por ciento. La cobertura se entenderá a partir de la primera transacción no reconocida por el tarjetahabiente y hecha en su tarjeta titular o adicionales robadas, extraviadas u objeto de cualquier tipo de fraude, previamente calificado por el emisor, para lo cual será condición indispensable que el tarjetahabiente de aviso de inmediato sobre el hecho al emisor. El sistema de protección tendrá un costo de US\$ _____ mensual y mantendrá su vigencia mientras el tarjetahabiente se encuentre al día en el pago de dicha cuota. Este Programa no es de carácter obligatorio para el tarjetahabiente, siendo su aceptación en forma opcional. Adicionalmente el Programa "SIEMPRE PROTEGIDO" se extiende a la cobertura de saldos en caso de muerte natural o accidental del titular de la cuenta, quedando excluido el caso de suicidio, el cual tendrá cobertura única y exclusivamente, cuando el tarjetahabiente haya cancelado el costo mensual, como mínimo, durante dos años consecutivos e ininterrumpidos, contados a partir de la vigencia del programa o sea desde el día _____, y cualquier otro caso quedará a potestad del emisor aceptarlo o no. En caso de reclamo por fallecimiento será necesaria la presentación de la respectiva Certificación de Partida de Defunción del tarjetahabiente. En todos los casos, para poder gozar de los beneficios del programa, la cuenta deberá estar al día con sus pagos y su saldo dentro del límite de crédito autorizado en la fecha de notificación. En cualquiera de los casos contemplados en la presente cláusula, el emisor se reserva el derecho de hacer las gestiones que estime convenientes para la calificación del fraude y deducir las responsabilidades jurídicas del caso, así como promover las acciones judiciales pertinentes contra los implicados. El documento por medio del cual el tarjetahabiente solicite el programa y autorice el cargo automático en su tarjeta de crédito, se considerará parte integral de este contrato. **XV) TARJETAS ADICIONALES:** Si el tarjetahabiente solicitare al emisor y este accediere a que se emitan tarjetas adicionales a nombre de funcionarios o parientes del tarjetahabiente, este último será responsable del uso que se haga de dichas tarjetas. Los portadores de tarjetas adicionales que suscriben este contrato o sus anexos o que simplemente usen esas tarjetas, por ese solo hecho, se obligan solidariamente con el tarjetahabiente o titular de la cuenta en favor del emisor, por todas las obligaciones que se deriven del presente



contrato y su ejecución. La emisión de tarjetas adicionales no implica en ningún momento extensión del límite autorizado para la cuenta de la cual se origine. **XVI) DIVERGENCIAS ENTRE TARJETAHABIENTE Y ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS:** Los derechos del emisor no se verán afectados por cualquier divergencia o conflicto entre el tarjetahabiente y los establecimientos comerciales afiliados, ya que tales derechos serán independientes y autónomos, y no se podrá oponer ninguna compensación o reclamo que se tuviere contra el establecimiento afiliado. Cualquier reclamo deberá formularlo el tarjetahabiente al establecimiento afiliado directamente, sin que ello sea excusa de su cumplimiento con el emisor. En caso de devolución o ajuste de precio de mercaderías o servicios, el vendedor o empresa afiliada de que se trate no efectuará reembolsos en efectivo, pero el tarjetahabiente deberá exigirle una copia del crédito y si no apareciere en el siguiente estado de cuenta deberá hacer la respectiva reclamación a dicha empresa. **XVII) CONDICIONES ESPECIALES PARA EL USO DE LA TARJETA:** Para que el tarjetahabiente tenga derecho a que el emisor mantenga vigente la autorización del uso de la tarjeta, deberá: a) Encontrarse cumpliendo a cabalidad con todas y cada una de las obligaciones que este contrato le impone, así como cualquier otra obligación a su cargo y a favor del emisor; b) Demostrar a solicitud del emisor, que mantiene capacidad de pago para reintegrarle todas y cada una de las obligaciones pecuniarias para con este; c) No adeudar al emisor suma alguna diferente a las obligaciones y créditos autorizados por este contrato, a no ser que cuente con la correspondiente autorización del emisor, expreso y por escrito, sobre la existencia de otras deudas. **XVIII) DESTRUCCION DE DOCUMENTOS:** El tarjetahabiente autoriza expresamente al emisor a destruir los comprobantes del uso de la tarjeta una vez haya transcurrido un plazo de noventa días posteriores a la emisión del estado de cuenta que refleje los mismos, convirtiéndose dicho estado de cuenta, a partir de ese momento, en documento probatorio de los cargos. **XIX) ESTABLECIMIENTO DE SALDOS ADEUDADOS Y TIPOS DE INTERES:** El tarjetahabiente acepta de antemano como ciertos y obligatorios para él, la certificación que, en cuanto a saldos adeudados y tipo de interés extienda el Contador del emisor con el Visto Bueno del Gerente General, los cuales reconoce como saldos líquidos en su contra, salvo prueba escrita en contrario. **XX) USO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS:** El tarjetahabiente, como responsable de la tarjeta de crédito titular, así como sus adicionales, que por este acto o posteriormente ha recibido, gozará de los servicios ofrecidos por el emisor a través de redes de cajeros automáticos. Para el uso de este servicio, el emisor entregará al tarjetahabiente, un Número de Identificación Personal (PIN), dicho número será de su exclusiva responsabilidad y deberá introducirlo en los cajeros para poder efectuar cualquier tipo de transacción; por lo consiguiente, el tarjetahabiente será responsable ante el emisor, por el mal uso de la Tarjeta de Crédito en el cajero o por retiros indebidos de fondos, utilizándose la tarjeta mencionada y su Número de Identificación Personal. El cliente reconoce y acepta por este medio como prueba de las operaciones que realice en Cajeros Automáticos, los registros electrónicos de los mismos que contengan los datos de la tarjeta y las cantidades registradas que sean objeto de tales operaciones, salvo prueba que presente en contrario. El tarjetahabiente exonera de responsabilidad al emisor por cualquier acto vandálico que pudiera darse contra el tarjetahabiente en las áreas de los cajeros o fuera de ellos. El emisor no asume ninguna responsabilidad en caso que el tarjetahabiente no pueda efectuar retiros, por defectos o desperfectos ocasionados en las máquinas de cajero automático o cuando éstas no dispongan del dinero en efectivo para la cantidad requerida al momento de la operación, por suspensión del servicio o cualquier otra causa o circunstancia. El tarjetahabiente podrá retirar de su límite de crédito establecido a través del cajero automático, cantidades en efectivo de acuerdo a las políticas establecidas por el propietario de la red que utilice y cuando se encuentre dentro de los límites de fondos disponibles en el saldo a su favor que refleje su cuenta de tarjeta de



crédito. El emisor garantiza al tarjetahabiente la confidencialidad de la información que en cuanto a Números de Identificación Personal (PIN), existan en sus sistemas de computo como producto de la generación de esta información. **XXI) TERMINACION DEL CONTRATO:** El emisor podrá dar por terminado el contrato y exigir de inmediato el cobro de lo adeudado, como una obligación de plazo vencido, en cualquiera de los siguientes casos: a) Por mora del tarjetahabiente en el pago de una o más de las cuotas en la fecha límite establecida en el estado de cuenta; b) Cuando el tarjetahabiente efectúe cargos en su tarjeta, que conjuntamente sobrepasen el límite autorizado (Sobregiro); c) En caso de incumplimiento por parte del tarjetahabiente con otras tarjetas de crédito en el comercio nacional e internacional o del mismo emisor, así como con instituciones bancarias, financieras o sociedades mercantiles de cualquier naturaleza; d) Por ejecución iniciada contra el tarjetahabiente, por terceros o por el emisor en razón de deudas distinta a la presente y a favor del mismo, así como por la iniciación de procesos en su contra en materia criminal; e) Por insolvencia o quiebra del tarjetahabiente; f) Por incumplimiento de parte del tarjetahabiente a cualquiera de las cláusulas del presente contrato; y g) En todos los casos permitidos por la ley. El tarjetahabiente tendrá la facultad de dar por terminado en cualquier tiempo el presente contrato, siendo requisito indispensable para ello, la cancelación total de los saldos adeudados pendientes de pago, en cuyo caso, será obligación de este la devolución inmediata de la tarjeta titular y sus adicionales si las hubieren al emisor. **XXII) CESION DEL CREDITO:** El emisor podrá, cumpliendo con todos los requisitos de ley, ceder total o parcialmente los derechos a su favor provenientes del presente contrato principal o accesorios, sin necesidad de aviso previo al tarjetahabiente, quedando obligado a notificarle posteriormente de conformidad a la ley. **XXIII) SUSCRIPCIÓN DE TITULOS VALORES:** El tarjetahabiente suscribe en este acto un Pagaré sin Protesto a favor del Emisor, por el monto correspondiente a su línea de crédito, el cual se considerará incorporado al presente contrato formando parte integral del mismo. En igual forma se considerarán parte integrante de este contrato, cualquier otro título valor que el tarjetahabiente pueda suscribir a favor del emisor por aumentos de límite o líneas de extrafinanciamiento. **XXIV) DOMICILIO Y SOMETIMIENTOS:** Para los efectos legales del presente contrato, el tarjetahabiente señala como domicilio especial esta ciudad, a la jurisdicción de cuyos tribunales se somete expresamente. Será depositario de los bienes que se embarguen el emisor, quien no está en la obligación de rendir fianza y cuentas. El tarjetahabiente acepta que es de su exclusiva responsabilidad el pago de todos los gastos que el emisor hiciera en el cobro de la deuda judicialmente cuando por sentencia definitiva fuere condenado en costas. **XXV) FIADOR SOLIDARIO:** Yo, _____, mayor de edad, _____, del domicilio de _____, portador de mi Documento Unico de Identidad Número _____ con Número de Identificación Tributaria _____, por este medio me constituyo fiador solidario a favor del emisor de todas y cada una de las obligaciones contraídas por el tarjetahabiente, en los mismos pactos, términos y sometimientos a los que éste se ha sujetado conforme al presente contrato, quien no gozará del beneficio de excusión de bienes. **XXVI) OTRAS DISPOSICIONES:** Lo no contemplado en este contrato queda sujeto a lo establecido en la Ley de Bancos, Código de Comercio y, en general, a toda disposición del derecho común relacionado con la materia, siempre y cuando las leyes especiales no dispongan lo contrario. **XXVII) ACEPTACION DEL CONTENIDO DE ESTE CONTRATO:** El tarjetahabiente y, el fiador solidario, manifiestan que han leído con detenimiento todas y cada una de las cláusulas del presente contrato, que en caso de duda han consultado y se les ha brindado la explicación respectiva a su entera satisfacción, y con pleno conocimiento de su contenido, consientes que para la finalidad y el éxito de las transacciones en el contempladas en beneficio de ambas partes, debe asegurarse la mayor



uniformidad posible en las contrataciones del tarjetahabiente, y para ello ha sido redactado conteniendo condiciones generales que éste, después de su lectura y estudio, expresamente ratifica y acepta. En fe de lo cual firmamos el presente documento en la ciudad de _____ a los _____ días del mes de _____ de dos mil _____.

Banco Uno, S.A.

Tarjetahabiente

Fiador



CONTRATO DE APERTURA DE CREDITO EN CUENTA CORRIENTE, PARA LA EMISION Y USO DE TARJETAS DE CREDITO.

A20

Mexico, por una parte
de
del Estado de
del contrato e identico
del Banco de America Central S.A.
del contrato e identico

del Banco de America Central S.A.
del contrato e identico
del contrato e identico

del Banco de America Central S.A.
del contrato e identico
del contrato e identico
del contrato e identico

del Banco de America Central S.A.
del contrato e identico
del contrato e identico
del contrato e identico

del Banco de America Central S.A.
del contrato e identico
del contrato e identico
del contrato e identico

del Banco de America Central S.A.
del contrato e identico
del contrato e identico
del contrato e identico

del Banco de America Central S.A.
del contrato e identico
del contrato e identico
del contrato e identico

del Banco de America Central S.A.
del contrato e identico
del contrato e identico
del contrato e identico

del Banco de America Central S.A.
del contrato e identico
del contrato e identico
del contrato e identico

concepto de comision sobre las cantidades de dinero adelantadas por medio del uso de las
tarjetas de credito.
El cargo de este abono de los Estados Unidos de America por cada tarjeta incluida a
una tarjeta de credito de credito por un periodo de un mes.
La cantidad de un abono de los Estados Unidos de America en cada periodo de un mes
de los documentos que forman el uso de la tarjeta que se indica en el presente contrato
de credito.
En caso de no haber sido el beneficiario de la tarjeta de credito de credito, el beneficiario
de la tarjeta de credito de credito de los Estados Unidos de America por cada una
de ellas.
En caso de no haber sido el beneficiario de la tarjeta de credito de credito, el beneficiario
de la tarjeta de credito de credito de los Estados Unidos de America por cada una
de ellas.
En caso de no haber sido el beneficiario de la tarjeta de credito de credito, el beneficiario
de la tarjeta de credito de credito de los Estados Unidos de America por cada una
de ellas.

del Banco de America Central S.A.
del contrato e identico
del contrato e identico
del contrato e identico

del Banco de America Central S.A.
del contrato e identico
del contrato e identico
del contrato e identico

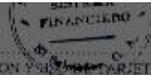
del Banco de America Central S.A.
del contrato e identico
del contrato e identico
del contrato e identico

del Banco de America Central S.A.
del contrato e identico
del contrato e identico
del contrato e identico

del Banco de America Central S.A.
del contrato e identico
del contrato e identico
del contrato e identico

del Banco de America Central S.A.
del contrato e identico
del contrato e identico
del contrato e identico

DE TARJETA DE CREDITO.
16 DE AGOSTO DE 2004.



A21 COPIA

CONTRATO DE APERTURA DE CREDITO PARA LA EMISION Y USO DE TARJETA DE CREDITO

Nosotros, _____ por _____ una
parte _____ mayor de _____ edad,
_____ este
domicilio, actuando en mi calidad de Apoderado Especial
Administrativo de BANCO PROMERICA, SOCIEDAD ANONIMA, Institución Bancaria, del domicilio de Santa
Tecla, con Numero de Identificación tributaria cero
cientos once- cero cuatro cero dos noventa y cinco -
ciento uno-ocho, que en el curso de este instrumento se
llamará el "acreditante", el "emisor" o "el Banco" y por otra
parte _____
_____ mayor de _____
edad, _____ de _____
domicilio _____ residente
de _____ en _____

_____ que en el
transcurso de este documento se llamará el "acreditado",
"tarjetahabiente" o "el cliente" convenimos en celebrar un
contrato de apertura de crédito para la emisión y uso de
tarjeta de crédito que se regirá por las disposiciones
contenidas en el Título VII Capítulo I Sección A del Libro
Cuatro del Código de Comercio y en especial por las
estipulaciones que a continuación se expresan:

I. APERTURA DE CREDITO

BANCO PROMERICA, SOCIEDAD ANONIMA abre y
pone _____ a _____ disposición
de _____
suma _____ de

_____ DOLARES DE
LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, de la cual podrá
hacer uso por cantidades parciales y el acreditado acepta
dicho crédito para el pago de terceros que el emisor
haga y asumirá por cuenta del tarjetahabiente como
consecuencia del uso del crédito por medio de la tarjeta.
tarjetahabiente queda obligado a pagar al emisor las
sumas que disponga en virtud de este crédito con todos
sus accesorios y demás cargos especificados dentro del
presente contrato. Queda consignado que dicho límite
podrá incrementarse hasta un máximo de _____

_____ DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA,
denominado límite máximo, que será notificado por escrito
y la modificación surtirá efecto a partir de la aceptación
expresa por parte del tarjetahabiente y del fiador solidario,
si hubiere, dentro de los treinta días siguientes a la
notificación. Queda especialmente convenido por las
partes contratantes, que las cantidades que excediendo
el límite hayan sido autorizadas por el acreditante,
deberán ser canceladas dentro del pago mínimo del
próximo corte; el sobregiro es un servicio que se
establece a fin de que el acreditado realice transacciones
por arriba de su límite hasta en un cinco por ciento.

**II. EMISION, ENTREGA Y USO DE TARJETA PARA
CARGOS A APERTURA DE CREDITO; PIN Y
TARJETAS ADICIONALES.**

El Banco emitirá una tarjeta de crédito internacional con la
marca _____ comercial
que en lo
sucesivo se podrá llamar "la tarjeta" a nombre del
tarjetahabiente, quien la recibe de Banco Promérica, S.A.,
en calidad de depósito, con la obligación de firmarla de
inmediato y devolverla a éste, a su vencimiento o al
terminar el contrato por cualquier causa; mediante el uso
de dicha tarjeta y sus adicionales, el tarjetahabiente y los
adicionales podrán efectuar:

- Transacciones por Internet, en tiendas virtuales, ingresando los siguientes datos: nombre del tarjetahabiente, número de la tarjeta y fecha de vencimiento. En este tipo de transacciones no hay firma de comprobante de compra por parte del acreditado, por lo que la transacción se considera perfecta cuando recibe confirmación por el mismo medio electrónico.
- Transacciones telefónicas, en establecimientos que así lo ofrecen, proporcionando nombre del tarjetahabiente, número de la tarjeta y fecha de vencimiento. En este caso si hay emisión de comprobante de compra, que el establecimiento realiza y presenta para firma al acreditado previo o simultáneamente a la prestación del servicio o entrega de la mercadería.
- Retiros de cantidades de dinero en efectivo en las Agencias del Banco o en los establecimientos Comerciales y Bancarios afiliados que hayan celebrado convenio para la aceptación de la tarjeta para este fin. En este caso hay emisión y firma de comprobante.
- Retiros de efectivo a través de cajeros electrónicos mediante una clave secreta denominada PIN. En este caso no hay firma de comprobante ya que el uso del PIN sustituye a la firma autógrafa.

El acreditante está obligado a entregar el PIN al acreditado, en sobre de seguridad, quedando colgado a guardar la confidencialidad de las claves de acceso (PIN) registradas en sus sistemas y entregadas al acreditado, y se responsabiliza por el manejo de las mismas al interior del Banco. Por su parte, el tarjetahabiente es responsable del acceso de este PIN a terceros y libera de toda responsabilidad al Banco por sus consecuencias.

A solicitud del tarjetahabiente, el Banco podrá emitir tarjetas adicionales, con cargos a la apertura de crédito del titular, aceptándolos como propios y reconociéndolos como parte de la obligación.

III. VIGENCIA DEL CONTRATO

El plazo de este contrato será de un año a partir de esta fecha, y se prorrogará automáticamente el mismo y la vigencia de la tarjeta por periodos iguales y sucesivos, salvo que el acreditado dé aviso en contrario al acreditante con 30 días de anticipación y siempre que no haya saldo en el crédito. El acreditante podrá poner término al siguiente contrato, notificándole por escrito y con 30 días de anticipación al acreditado; queda especialmente convenido que para la prórroga automática a que se refiere esta cláusula, el Tarjetahabiente autoriza



a que se le hagan los cargos para su renovación establecidos en la cláusula "V" de ese contrato.

IV. ESTADO DE CUENTA

El acreditante enviará mensualmente al acreditado un estado de cuenta, que contendrá la información requerida por el Art. 18-B del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, por escrito o por medios electrónicos a la dirección indicada por el tarjetahabiente con quince días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento del pago; el hecho de no acusar recibo del estado de cuenta por parte del acreditado, no lo exime de las obligaciones de pago contraídas en el presente contrato y en la fecha ímite establecida. Todas las observaciones con discrepancia en el estado de cuenta, deberán ser señaladas por escrito por el tarjetahabiente, dentro cuarenta y cinco días posteriores a la fecha de recepción del estado de cuenta, transcurrido dicho tiempo, los saldos se considerarán aceptados y definitivos.

CARGOS

El Acreditado se obliga a pagar al acreditante:

- hasta \$ _____ Anuales en concepto de servicio por administración de cuenta titular y hasta \$ _____ anuales por el servicio de administración de cada de cada tarjeta adicional. El (los) mismo (s) valor(es) por renovación si el contrato se llegase a prorrogar
- \$10.00 por deterioro o reposición por extravío, aplicables a cualquier emisión de tarjeta solicitadas por el Acreditado o por titular de la misma.
- El importe total de los comprobantes de compra de bienes, o servicios por las transacciones realizadas por el titular de la tarjeta o sus adicionales
- _____ % mensual en concepto de interés corriente sobre saldo diario a partir de la fecha de cada transacción hasta que realice el pago de dicho saldo, en la fecha y forma de pago que se indique en el estado de cuenta mensual.
- \$ _____ más IVA en concepto de cargo administrativo mensual por mora de 1 a 120 días, y únicamente el 3% mensual sobre el saldo en mora de más de 120 días. Estos cargos serán suspendidos en caso de cobro extrajudicial.
- _____ % más IVA, en concepto de comisión sobre las cantidades de dinero retiradas en efectivo.
- \$ _____ más IVA en concepto de cargo por cada cheque rechazado a favor de BANCO PROMERICA S.A.
- Hasta \$ _____ en concepto de costo del programa de protección contra Fraude, Robo y Extravío, que será cargado anualmente con la renovación del crédito.
- \$ _____ más IVA por fotocopias de los comprobantes de compra con la tarjeta de crédito, y

\$ _____ más IVA por Fotocopia de los comprobantes de consumo en todo lo relacionado con viajes y entretenimientos, ya sea local o internacional. Estas cantidades representan el costo de los precios que cobra la Marca Visa Internacional.

- \$ _____ más IVA por reposición de estados de cuenta,
- Hasta _____ % sobre saldo en mora por cobro extrajudicial.
- \$ _____ más IVA en concepto de comisión por monto scoregirado.

VI. IMPUTACION DE PAGOS

El acreditante queda facultado por el acreditado a imputar los pagos que este efectúe en la siguiente forma:

- Intereses moratorios
- Intereses corrientes
- Saldos adeudados por cargos causados por el uso de la tarjeta en el orden de antigüedad.
- Cuota anual por servicio de administración de cuenta
- El costo del programa de protección contra robo y extravío
- Gastos de cobranza judiciales y Extrajudiciales
- Comisiones y otros pagos

VII FORMA DE PAGO

El acreditado se compromete a pagar en efectivo al acreditante en moneda de curso legal de conformidad a los estados de cuenta de la siguiente forma:

- hasta el límite inicial autorizado en _____ amortizaciones mensuales proporcionales al saldo a partir de la fecha de corte, reconociendo los cargos previamente establecidos
- Los abonos o pagos mensuales no podrán ser menores de \$12.00, excepto cuando el saldo adeudado sea inferior. El tarjetahabiente deberá hacer todos los pagos al emisor sin necesidad de cobro ni requerimiento alguno en las oficinas principales del Banco, sus agencias, los lugares autorizados que aparecerán en el estado de cuenta o por medios electrónicos.

VIII RECONOCIMIENTO Y ACEPTACION

El acreditado reconoce y acepta:

- las operaciones realizadas por medios electrónicos aún cuando no haya firma autógrafa.
- los comprobantes electrónicos o manuales, con defectos de impresión en el nombre del establecimiento, fecha de transacción u otro dato. Por cualquiera de los defectos apuntados el Acreditado no queda exento de la responsabilidad de pagar, salvo que el defecto proviniera de la discrepancia entre el monto cargado en su cuenta y aquel mostrado en la copia que le fuere suministrada al momento de la transacción, falsificación de la firma y defectos en el nombre del tarjetahabiente, en cuyo caso, BANCO PROMERICA, S.A. realizará el ajuste que corresponda previo trámite de confracargo;
- Las condiciones establecidas en el instructivo de procedimiento para la aplicación del Programa de Protección contra Fraude, Robo y Extravío que se constituye en un anexo del presente contrato. Este

período es opcional y se entenderá aceptado con la firma de aceptación del documento anexo. Podrá renunciarse suscribiendo el documento que para tal efecto se le presente al momento de entregarle la tarjeta. Si el Acreditado no lo aceptare, asume la obligación de pago de las transacciones realizadas posteriores al Robo, Fraude o Extravío de su tarjeta o sus adicionales y previas al reporte del siniestro. En todo caso, el cliente queda obligado a informar inmediatamente al Banco para que se efectúe el bloqueo de la misma.



- e) Los derechos del emisor son independientes y autónomos en consecuencia no se verán afectados por divergencias en cuanto a los negocios realizados entre tarjetahabiente y el afiliado o sea que cualquier reclamo relacionado con los bienes y servicios recibidos deberá formularlo el tarjetahabiente al afiliado sin que ello lo excuse de su cumplimiento para con el emisor.

IX. SUSPENSIÓN DEL CRÉDITO Y CADUCIDAD DEL PLAZO

El plazo señalado para el pago de las cantidades utilizadas en virtud de la presente apertura de crédito caducará anticipadamente y el acreditante podrá suspender el uso de la tarjeta exigiendo el pago inmediato del saldo adeudado a cargo de la parte acreditada dando así por terminado el contrato en los siguientes casos:

- Por falta del pago puntual en uno o más de los cargos establecidos mensualmente en la cláusula quinta de este contrato;
- Cuando el acreditado efectúe cargos a la tarjeta que conjuntamente sobrepasaren el límite autorizado;
- Cuando el acreditado incumpa cualesquiera de las obligaciones que asume por este contrato de apertura de crédito;
- En caso de insolvencia, quiebra o muerte del acreditado;
- En cualquier incumplimiento con otras tarjetas de crédito de circulación en el comercio nacional e internacional, bancarias o comerciales;
- En caso de no notificar al acreditante el cambio de domicilio;
- Por estar involucrado el acreditado en la comisión de actividades ilícitas.

Las modificaciones al contrato surtirán efectos hasta que el tarjetahabiente las acepte previamente, excepto cuando se trate de la variabilidad de la tasa de interés, comisiones y recargos estipulados dentro del presente contrato bastando para ello la publicación en dos periódicos de circulación nacional.

X. AUTORIZACIÓN EXPRESA

El tarjetahabiente autoriza expresamente al emisor, para que pueda debitar de la presente apertura de crédito, a favor de este último, cualquier saldo pendiente que existiere. Asimismo el acreditado, autoriza a BANCO PROMERICA, S.A., para que cargue cualquier saldo en mora producto de esta apertura de crédito, a cualquier de las cuentas que tuviere o tenga en el futuro, con saldo a su favor, sean estas depósitos a la vista o a plazos. Si excluyen de esta autorización las cuentas de efectivo fondeadas con salarios, en cuyo caso, se autoriza a cargo hasta un 20% del salario depositado.

XI. DOMICILIO ESPECIAL

Para el caso de acción judicial y gestiones extrajudiciales de este contrato fijamos como domicilio especial al de esta ciudad y el de Santa Tecla, sometiéndose a sus tribunales judiciales y en su procedimiento al que establecido en la Ley de Bancos.

XII. SUSCRIPCIÓN DE PAGARE

Adicionalmente a este documento, el acreditado se comprometa a firmar simultáneamente, a este contrato un pagaré debidamente llenado hasta por la cantidad establecida por el Límite máximo de crédito.

XIII. GARANTÍA.

Presente desde el inicio de este documento el señor _____

_____ mayor _____ de

edad, _____ del _____ comitido

de _____ manifiesto que

me constituyo fador solidario del acreditado de todas las obligaciones consignadas en este contrato de apertura de crédito a favor de BANCO PROMERICA, S.A. y acepto todas sus estipulaciones y cargos que se mencionan, y señalo para toda diligencia o notificación el domicilio y dirección del mismo acreditado indicados en este contrato. Asimismo me obligo a constituirme avalista en el pagaré otorgado por el acreditado simultáneamente a este contrato. Por otra parte autorizo desde este instante para que Banco Promérica, S.A., pueda basilar a mis cuentas como tarjetahabiente de la empresa sin previo aviso, o como depositario de valores a la vista o a plazos, los saldos que existieren en mora total o parcialmente de la cuenta que ahora garantizo. El emisor está obligado a notificar al fador solicitario cualquier incremento de límite para que exprese su voluntad de garantizar el nuevo monto.

San Salvador, _____ de _____ de _____

BANCO PROMERICA, SOCIEDAD ANÓNIMA

ACREDITADO

CODEUDOR



A22a



PAGARE SIN PROTESTO

Por este PAGARE, el día _____ de _____ de _____ me obligo a pagar incondicionalmente en San Salvador, a la orden de BANCO UNO S.A., la suma de SETECIENTOS CINCUENTA dólares de los Estados Unidos de América más intereses del 2.33 por ciento mensual en caso de mora, reconoceré intereses adicionales del 4.99 por ciento mensual; ambos intereses pagaderos mensualmente. El tipo de interés quedará sujeto a aumento o disminución de acuerdo a las fluctuaciones del mercado bancario. Para los efectos de esta obligación mercantil, fijó como domicilio especial la ciudad de San Salvador, y en caso de acción judicial, renuncio al derecho de apelar al decreto de embargo, sentencia de remate y de otra providencia alzable que se dictare en el Juicio Ejecutivo o sus incidencias, siendo a mi cargo cualquier gasto que BANCO UNO S.A. hiciera en el cobro de este pagaré, inclusive los gastos personales, aun cuando por regla general no hubiere condenación en costas, y faculto a dicha sociedad para que designe la persona depositaria de los bienes que se embarguen, a quien relevo de la obligación de rendir fianza y cuentas. En SAN SALVADOR a los DIEZ días del mes de AGOSTO del DOS MIL CUATRO.

Firma del Deudor (o Representante legal y visto de la Empresa)

Nombre: _____ Edad: _____
Profesión u Oficio: _____ C.I.P./DUI No. _____
Dirección: _____ Ciudad: _____

No. de cuenta: 5482530306086853

Por Aval de la anterior obligación Mercantil a cargo
Firma (mos) en _____ a los _____ días del mes _____
del _____

F. _____
Nombre _____
Profesión _____
C.I.P./DUI _____

OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE
SAN SALVADOR
Calle de la Libertad y Calle de la Amistad
Calle de la Amistad No. 1533A, Registro Exp. 132938 Fecha de Ingreso 03/09/04
Nombre del Cliente DDOAN/SANCHEZ ALVAREZ
Banco Apertado American Express Recibo Internacional
Código Postal: 2200 San Salvador, República de El Salvador
Teléfono: (503) 2200 0000
Sitio Web: www.bancoam.com

VERIFICO FIRMAS:

A22b



Banco de América Central, S.A.

"PAGARE SIN PROTESTO"

San Salvador, 03 de Septiembre de 2004

POR \$ 1,200.00 INTERESES 2.00% MENSUAL Pagaré(mos) en forma incondicional a la orden del BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A. en sus oficinas en San Salvador, el día de la cantidad de Mil Doseientos Dólares de los Estados Unidos de América más intereses del Dos por ciento mensual calculados a partir de la fecha de la suscripción del presente documento y en caso de que no fueren puntualmente cubiertos el capital más los intereses a su vencimiento, pagaré(mos) además, a partir de esta última fecha intereses moratorios del Cinco por ciento mensual, el tipo de interés quedará sujeto a aumento o disminución de acuerdo a las fluctuaciones del Mercado. Para los efectos legales de esta obligación mercantil, fijo(amos) como domicilio especial la ciudad de San Salvador y en caso de acción judicial renuncio(amos) al derecho de apelar del decreto de embargo, sentencia de remate y de toda otra providencia apelable que se dictare en el Juicio Mercantil Ejecutivo o sus incidencias siendo a mi(nuestro) cargo cualquier gasto que el BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A. hiciera en el cobro de este Pagaré sin protesto inclusive, los llamados personales y aún cuando por regla general no hubiere condenación en costas y faculto(amos) al BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A. para que designe la persona depositaria de los bienes que se embarguen, a quien relevo(amos) de la obligación de rendir fianza.

NOMBRE

Tarja Habiente

DIRECCION BARRIO LA CRUZ SANTA CATARINA MASAHUAT SONSONATE

ORIGINAL - BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A.



Banco de América Central, S.A.

"PAGARE SIN PROTESTO"

San Salvador, 03 de Septiembre de 2004

POR \$ 1,200.00 INTERESES 2.00% MENSUAL Pagaré(mos) en forma incondicional a la orden del BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A. en sus oficinas en San Salvador, el día de la cantidad de Mil Doseientos Dólares de los Estados Unidos de América más intereses del Dos por ciento mensual calculados a partir de la fecha de la suscripción del presente documento y en caso de que no fueren puntualmente cubiertos el capital más los intereses a su vencimiento, pagaré(mos) además, a partir de esta última fecha intereses moratorios del Cinco por ciento mensual, el tipo de interés quedará sujeto a aumento o disminución de acuerdo a las fluctuaciones del Mercado. Para los efectos legales de esta obligación mercantil, fijo(amos) como domicilio especial la ciudad de San Salvador y en caso de acción judicial renuncio(amos) al derecho de apelar del decreto de embargo, sentencia de remate y de toda otra providencia apelable que se dictare en el Juicio Mercantil Ejecutivo o sus incidencias siendo a mi(nuestro) cargo cualquier gasto que el BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A. hiciera en el cobro de este Pagaré sin protesto inclusive, los llamados personales y aún cuando por regla general no hubiere condenación en costas y faculto(amos) al BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A. para que designe la persona depositaria de los bienes que se embarguen, a quien relevo(amos) de la obligación de rendir fianza.

NOMBRE

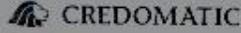
Tarja Habiente

DIRECCION BARRIO LA CRUZ SANTA CATARINA MASAHUAT SONSONATE

COPIA - TARJETA HABIENTE

Nombre del Cliente DDOAN/SANCHEZ ALVAREZ

5519176293



Importancia:
Escriba dentro de las casillas
en letra de molde así:
E J E A P I L O

Referencias Personales

Referente 1 Nombre completo:

[Grid for name]

Relación con solicitante:

Referente 2 Nombre completo:

[Grid for name]

Relación con solicitante:

Parente Nombre completo:

[Grid for name]

Relación con solicitante:

Teléfono de residencia:

[Grid for phone]

Teléfono del trabajo:

[Grid for phone]

Teléfono de residencia:

[Grid for phone]

Teléfono del trabajo:

[Grid for phone]

Teléfono de residencia:

[Grid for phone]

Teléfono del trabajo:

[Grid for phone]

Referencias de Cuentas Bancarias

Nombre del Banco:
Número de cuenta por tipo:

- Ahorro:
Corriente:
Otra:

Nombre del Banco:
Número de cuenta por tipo:

- Ahorro:
Corriente:
Otra:

Referencias de Tarjeta de Crédito

Referencias de tarjetas de crédito (favor adjuntar copia de estado de cuenta)

Nombre del Banco:

No. de cuenta:

[Grid for account number]

Nombre del Banco:

No. de cuenta:

[Grid for account number]

Nombre del Banco:

No. de cuenta:

[Grid for account number]

Referencias Comerciales

Nombre de la Empresa:

Crédito: Activo Cancelado

Nombre de la Empresa:

Crédito: Activo Cancelado

Datos del Fianzor (Aplica para Tarjeta Habiente Credomatic)

Número de tarjeta de Credomatic:

[Grid for card number]

No. de identificación (cédula o pasaporte):

[Grid for ID number]

Nombre:

2º Nombre: Primer apellido:

Segundo apellido:

Número de NIT:

[Grid for NIT number]

País de nacionalidad:

- El Salvador
Otro:

Teléfono residencia:

Teléfono celular:

Teléfono del trabajo:

Extensión:

E-mail:

[Grid for email]

Datos de Entrega de Tarjeta y Estado de Cuenta

Enviar mi tarjeta a:

- Casa
Trabajo
Sucursal:

Enviar mi correspondencia a:

- Apartado
E-mail
Fax
Casa
Trabajo

Para Uso de Clientes, Ventas, Agencias o Créditos

Marca de tarjeta solicitada:

- American Express
MasterCard
Visa
Diners Club
Schwarz

Tipo de tarjeta solicitada:

- Web card
Clásica
Corada
Platinum
Prepago
Revolve
Green
Gold
Universtara
Empresarial
AAVANTAGE

Tarjeta requiere fianzor:

- Si
No

Es viajero frecuente de American Airlines? Si No
Nº AADVANTAGE

Sólo para Uso Exclusivo de Oficina

Ligar tarjeta a cuenta banco no:

[Grid for bank account]

[Grid for bank account]

Número de sucursal:

Número de vendedor:

Código almacenado:

Banco:

Fundación Credit Buena:

Número de Salchud:

[Grid for Salchud number]

Lugar y Fecha

Firma Cliente

Firma Fianzor

CREDOMATEC

SOLICITUD DE TARJETA ADICIONAL

BAC

FUNCIONARIOS DE ESTA EMPRESA PARA QUIENES SE SOLICITAN TARJETAS PARA SER USADAS DENTRO DEL LIMITE DE CREDITO ASIGNADO Y BAJO RESPONSABILIDAD DE LA MISMA

ADICIONAL No.

PRIMER APELLIDO (SE DEBE INDICAR SUS APELLIDOS DE SOLTERA)		SEGUNDO APELLIDO	NOMBRE		FECHA DE NACIMIENTO DIA/MES/AÑO	
NACIONALIDAD	NO. DE IDENTIFICACION	DUI <input type="radio"/>	EXCENCIA/NIT <input type="radio"/>	PASAPORTE <input type="radio"/>	ESTADO CIVIL	CARGO
PROFESION U OFICIO	DIRECCION DE LA RESIDENCIA		TIEMPO EN LA EMPRESA		AÑOS	MESES
NOMBRE DEL CONYUGE						
TELEFONO RESIDENCIA	TELEFONO OFICINA	EMAIL		LIMITE DE CREDITO SOLICITADO		

PARAMETROS DE CONTROL A SELECCIONAR PARA ESTA TARJETA

NUMERO DE TRANSACCIONES POR DIA MONTO MAXIMO DE CONSUMO POR DIA \$
 MONTO DE CONSUMO MAXIMO \$ EN DIAS MONTO DE CONSUMO MAXIMO POR CADA TRANSACCION INDIVIDUAL \$

SOLO PARA USO INTERNO CIF: No. DE CUENTA

FUNCIONARIOS DE ESTA EMPRESA PARA QUIENES SE SOLICITAN TARJETAS PARA SER USADAS DENTRO DEL LIMITE DE CREDITO ASIGNADO Y BAJO RESPONSABILIDAD DE LA MISMA

ADICIONAL No.

PRIMER APELLIDO (SE DEBE INDICAR SUS APELLIDOS DE SOLTERA)		SEGUNDO APELLIDO	NOMBRE		FECHA DE NACIMIENTO DIA/MES/AÑO	
NACIONALIDAD	NO. DE IDENTIFICACION	DUI <input type="radio"/>	EXCENCIA/NIT <input type="radio"/>	PASAPORTE <input type="radio"/>	ESTADO CIVIL	CARGO
PROFESION U OFICIO	DIRECCION DE LA RESIDENCIA		TIEMPO EN LA EMPRESA		AÑOS	MESES
NOMBRE DEL CONYUGE						
TELEFONO RESIDENCIA	TELEFONO OFICINA	EMAIL		LIMITE DE CREDITO SOLICITADO		

PARAMETROS DE CONTROL A SELECCIONAR PARA ESTA TARJETA

NUMERO DE TRANSACCIONES POR DIA MONTO MAXIMO DE CONSUMO POR DIA \$
 MONTO DE CONSUMO MAXIMO \$ EN DIAS MONTO DE CONSUMO MAXIMO POR CADA TRANSACCION INDIVIDUAL \$

SOLO PARA USO INTERNO CIF: No. DE CUENTA

FUNCIONARIOS DE ESTA EMPRESA PARA QUIENES SE SOLICITAN TARJETAS PARA SER USADAS DENTRO DEL LIMITE DE CREDITO ASIGNADO Y BAJO RESPONSABILIDAD DE LA MISMA

ADICIONAL No.

PRIMER APELLIDO (SE DEBE INDICAR SUS APELLIDOS DE SOLTERA)		SEGUNDO APELLIDO	NOMBRE		FECHA DE NACIMIENTO DIA/MES/AÑO	
NACIONALIDAD	NO. DE IDENTIFICACION	DUI <input type="radio"/>	EXCENCIA/NIT <input type="radio"/>	PASAPORTE <input type="radio"/>	ESTADO CIVIL	CARGO
PROFESION U OFICIO	DIRECCION DE LA RESIDENCIA		TIEMPO EN LA EMPRESA		AÑOS	MESES
NOMBRE DEL CONYUGE						
TELEFONO RESIDENCIA	TELEFONO OFICINA	EMAIL		LIMITE DE CREDITO SOLICITADO		

PARAMETROS DE CONTROL A SELECCIONAR PARA ESTA TARJETA

NUMERO DE TRANSACCIONES POR DIA MONTO MAXIMO DE CONSUMO POR DIA \$
 MONTO DE CONSUMO MAXIMO \$ EN DIAS MONTO DE CONSUMO MAXIMO POR CADA TRANSACCION INDIVIDUAL \$

SOLO PARA USO INTERNO CIF: No. DE CUENTA

FUNCIONARIOS DE ESTA EMPRESA PARA QUIENES SE SOLICITAN TARJETAS PARA SER USADAS DENTRO DEL LIMITE DE CREDITO ASIGNADO Y BAJO RESPONSABILIDAD DE LA MISMA

ADICIONAL No.

PRIMER APELLIDO (SI ES MUJER INDICAR SUS APELLIDOS DE SOLTERA)		SEGUNDO APELLIDO	NOMBRE		FECHA DE NACIMIENTO DIA/MES/AÑO	
NACIONALIDAD	NO. DE IDENTIFICACION	DUI <input type="radio"/>	LICENCIA/NIT <input type="radio"/>	PASAPORTE <input type="radio"/>	ESTADO CIVIL	CARGO
PROFESION U OFICIO	DIRECCION DE LA RESIDENCIA		TIEMPO EN LA EMPRESA:		AÑOS	MESES
NOMBRE DEL CONYUGE						
TELEFONO RESIDENCIA	TELEFONO OFICINA	EMAIL		LIMITE DE CREDITO SOLICITADO		

PARAMETROS DE CONTROL A SELECCIONAR PARA ESTA TARJETA

NUMERO DE TRANSACCIONES POR DIA MONTO MAXIMO DE CONSUMO POR DIA \$
 MONTO DE CONSUMO MAXIMO \$ EN DIAS MONTO DE CONSUMO MAXIMO POR CADA TRANSACCION INDIVIDUAL \$

SOLO PARA USO INTERNO CIF: No. DE CUENTA

FUNCIONARIOS DE ESTA EMPRESA PARA QUIENES SE SOLICITAN TARJETAS PARA SER USADAS DENTRO DEL LIMITE DE CREDITO ASIGNADO Y BAJO RESPONSABILIDAD DE LA MISMA

ADICIONAL No.

PRIMER APELLIDO (SI ES MUJER INDICAR SUS APELLIDOS DE SOLTERA)		SEGUNDO APELLIDO	NOMBRE		FECHA DE NACIMIENTO DIA/MES/AÑO	
NACIONALIDAD	NO. DE IDENTIFICACION	DUI <input type="radio"/>	LICENCIA/NIT <input type="radio"/>	PASAPORTE <input type="radio"/>	ESTADO CIVIL	CARGO
PROFESION U OFICIO	DIRECCION DE LA RESIDENCIA		TIEMPO EN LA EMPRESA:		AÑOS	MESES
NOMBRE DEL CONYUGE						
TELEFONO RESIDENCIA	TELEFONO OFICINA	EMAIL		LIMITE DE CREDITO SOLICITADO		

PARAMETROS DE CONTROL A SELECCIONAR PARA ESTA TARJETA

NUMERO DE TRANSACCIONES POR DIA MONTO MAXIMO DE CONSUMO POR DIA \$
 MONTO DE CONSUMO MAXIMO \$ EN DIAS MONTO DE CONSUMO MAXIMO POR CADA TRANSACCION INDIVIDUAL \$

SOLO PARA USO INTERNO CIF: No. DE CUENTA

FUNCIONARIOS DE ESTA EMPRESA PARA QUIENES SE SOLICITAN TARJETAS PARA SER USADAS DENTRO DEL LIMITE DE CREDITO ASIGNADO Y BAJO RESPONSABILIDAD DE LA MISMA

ADICIONAL No.

PRIMER APELLIDO (SI ES MUJER INDICAR SUS APELLIDOS DE SOLTERA)		SEGUNDO APELLIDO	NOMBRE		FECHA DE NACIMIENTO DIA/MES/AÑO	
NACIONALIDAD	NO. DE IDENTIFICACION	DUI <input type="radio"/>	LICENCIA/NIT <input type="radio"/>	PASAPORTE <input type="radio"/>	ESTADO CIVIL	CARGO
PROFESION U OFICIO	DIRECCION DE LA RESIDENCIA		TIEMPO EN LA EMPRESA:		AÑOS	MESES
NOMBRE DEL CONYUGE						
TELEFONO RESIDENCIA	TELEFONO OFICINA	EMAIL		LIMITE DE CREDITO SOLICITADO		

PARAMETROS DE CONTROL A SELECCIONAR PARA ESTA TARJETA

NUMERO DE TRANSACCIONES POR DIA MONTO MAXIMO DE CONSUMO POR DIA \$
 MONTO DE CONSUMO MAXIMO \$ EN DIAS MONTO DE CONSUMO MAXIMO POR CADA TRANSACCION INDIVIDUAL \$

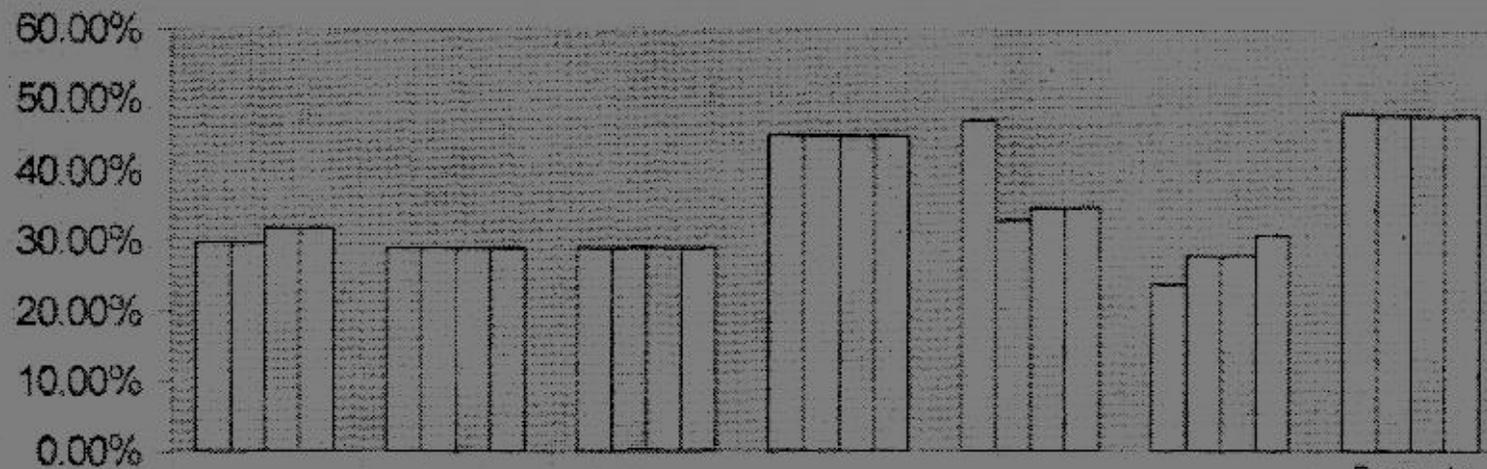
SOLO PARA USO INTERNO CIF: No. DE CUENTA

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

FECHA

TASAS MAXIMAS DE INTERES DE TARJETAS DE CREDITO

2000-2004.



	Banco Agricola	Banco Salvadoreño	Banco de Comercio	Scotiabank	Banco Promerica	Banco Uno	Banco de América Central
□ Dic-00	30.00%	29.00%	29.00%	45.00%	47.40%	24.00%	48.50%
□ Dic-02	30.00%	29.00%	29.00%	45.00%	33.00%	28.00%	48.00%
□ Dic-03	31.90%	29.00%	29.00%	45.00%	35.00%	28.00%	48.00%
□ Ago-04	31.90%	29.00%	29.00%	45.00%	35.00%	30.77%	48.00%

ANEXO 2

El Salvador: Tasas de interés por mora de las tarjetas de crédito (May-04)

No.	EMISORA DE TARJETA	No. De Tarjetas emitidas	NOMBRE TARJETA	INTERES MORA ANUAL(%)
1	BANCO DE AMERICA CENTRAL	30	DINERS CLUB REGIONAL	36.00
			MASTERCARD CLÁSICA VISA CLÁSICA II MASTERCARD GOLD AMERICAN EXPRESS PLATINUM	36.00
2	TARJETAS DE ORO, S.A DE C.V	22	ORO REGIONAL; BANCA JOVEN; REGIONAL INPEP	18.00
			PLATINUM PRIVATE ISSUE	18.00
3	AVAL CARD, S.A DE C.V.	13	LOCAL	60.00
			MULTIPREMIOS PLATINO PLUS	60.00
4	BANCO AGRÍCOLA, S.A.	12	CRÉDMAX,	12.00
			CLÁSICA 3 (\$500-\$900) PLATINUM (\$7,000 EN ADELANTE)	12.00
5	SCOTIABANK DE EL SALVADOR	8	FIRST CLASS CLÁSICA FIRST CLASS GOLD SCOTIA TRAVEL FIRST CLASS TELEMOVIL	60.00
			SCOTIA GOLD	60.00
6	BANCO PROMERICA	8	PRICESMART CLÁSICA BÁSICA	36.00
			PRICESMART DORADA PLUS, PREMIA DORADA PLUS	36.00
7	BANCO SALVADOREÑO	4	VISA LOCAL	12.00
			VISA PLATINUM	12.00
8	BANCO DE COMERCIO	4	BANCO VISA REGIONAL	36.00
			GOLD INTERNACIONAL	36.00
9	BANCO UNO	4	MULTIPREMIOS CLÁSICA	60.00
			PLATINUM GRUPO REAL	60.00
10	BANTSOY	1	TARJETA EFECTIVA	60.00
TASA DE INTERES				34.06

Fuente: elaboración propia en base DPC, Publicación Ranking de las Tarjetas de Crédito, May-04

ANEXO 3

El Salvador: Tasas de interés de las tarjetas de crédito (May-04)

No.	EMISORA DE TARJETA	No. De Tarjetas omitidas	NOMBRE TARJETA	TASA DE INTERÉS ANUAL (%)
1	BANCO DE AMERICA CENTRAL	30	DINERS CLUB REGIONAL MASTERCARD CLÁSICA VISA CLÁSICA I	47.40
			MASTERCARD GOLD AMERICAN EXPRESS PLATINUM	15.00
2	TARJETAS DE ORO, S.A DE C.V.	22	ORO REGIONAL; BANCA-JOVEN; REGIONAL INPEP	45.00
			PLATINUM PRIVATE ISSUE	11.85
3	AVAL CARD, S.A DE C.V.	13	LOCAL	47.28
			MULTIPREMIOS PLATINO PLUS	19.92
4	BANCO AGRÍCOLA, S.A.	12	CREDIMAX, CLÁSICA 3 (\$500-\$900)	31.92
			PLATINUM (\$7,000 EN ADELANTE)	16.92
5	SCOTIABANK DE EL SALVADOR	8	FIRST CLASS CLÁSICA FIRST CLASS GOLD	38.96
			SCOTIA TRAVEL FIRST CLASS TELEMOVIL SCOTIA GOLD	24.96
6	BANCO PROMERICA	8	PRICERMART CLÁSICA BÁSICA	35.04
			PRICERMART DORADA PLUS, PREMIA DORADA PLUS	18.00
7	BANCO SALVADOREÑO	4	VISA LOCAL	29.04
			VISA PLATINUM	16.92
8	BANCO DE COMERCIO	4	BANCO VISA REGIONAL GOLD INTERNACIONAL	29.04
				17.52
9	BANCO UNO	4	MULTIPREMIOS CLÁSICA	27.96
			PLATINUM GRUPO REAL	18.00
10	BANTSOY	1	TARJETA EFECTIVA	24.00
TASA DE INTERÉS				28.22

Fuente: elaboración propia en base DPC, Publicación Ranking de las Tarjetas de Crédito, May-04

ANEXO 4

El Salvador: cargos por emisión o renovación de la membresía de las tarjetas de crédito.

Banco Agrícola		Banco Ouscatlan		Banco Salvadoreño		Banco de Comercio		Scotiabank	Banco de América Central
Credimax	\$ 17.14	Tarjeta Chequera 24 K	\$30.00	Tarjeta local	\$ 12.00	Tarjeta Regional	\$11.69	Hasta \$ 100.00	Hasta \$125.00
Visa Clásica (límite hasta \$ 1,500.)	\$ 26.55	Tarjeta Clásica	\$20.00	Tarjeta Internacional	\$60.00	Internacional : Tarjeta clásica	\$35.40		
Visa Clásica (límite más de \$ 1,500.)	\$ 53.10			Tarjeta Dorada, Platinum y Empresarial	\$100.00	Tarjeta Oro Internacional titular	\$70.80		
Visa Credimax (límite hasta \$4,000.)	\$ 26.55								
Visa Credimax (límite más de \$ 4,000)	\$44.25								
Visa Net Card	\$ 26.55								
VISA DORADA	\$ 88.50								
Visa Platino (emisión gratis el primer año.)	\$ 88.50								

Fuente: Superintendencia del Sistema Financiero, SSF, publicación mensual "Tasas de interés, Comisiones y Recargos", Ago-04

ANEXO 5

El Salvador: cargos por la reposición de la tarjeta de crédito en caso de extravío.

Banco Agrícola		Banco Cuscatlan		Banco Salvadoreño		Banco de Comercio	Scotiabank	Banco de América Central
Visa Clasica y Dorada	\$ 15.00	Tarjeta Chequera 24 K	\$15.00	Tarjeta local	\$ 7.00	No aparece en el reporte de la SSF	hasta \$ 10.00	No aparece en el reporte de la SSF
Visa Platino	\$ 40.00	Tarjeta Clasica	\$10.00	Tarjeta Internacional, Dorada y Empresarial.	\$ 25.00			

Fuente: Superintendencia del Sistema Financiero, SSF, publicación mensual "Tasas de interés, Comisiones y Recargos", Ago-04

