

Buenos días amigos y amigas.

Agradezco la gentil invitación que Ecoanálisis hiciera pidiendo a este despacho que participara en este evento. La importancia del tema que nos aboca apenas puede vislumbrarse con la consideración de que la correcta y adecuada regulación del mercado de tarjetas de crédito y de débito, afecta a centenares de miles de usuarios de costa a costa y frontera a frontera. Los valores manejados por estos instrumentos financieros son enormes y la deuda acumulada, con todo y su disminución frente a la crisis, representa aproximadamente 2.5 % del PIB.

Este tema de gran sensibilidad social es el que ha motivado la iniciativa de nuestro Ministerio, rector del Apoyo al Consumidor, de la defensa y promoción de la pequeña y mediana empresa y el interlocutor administrativo natural del comercio y la industria nacional.

Gran orgullo para Costa Rica es contar con instituciones financieras conscientes y preocupadas por la responsabilidad social empresarial. De hecho, el sector bancario respondió con diligencia, compromiso y generosidad al llamado de Don Oscar de incorporar su giro de negocios al Plan Escudo. El MEIC, por su parte, como componente de su involucramiento en este Plan, aceptó el reto que nos planteara el Sr. Presidente y se abocó a esta actualización de la regulación de tarjetas, como parte de su compromiso con la debida protección y apoyo a los consumidores, Pymes y comerciantes en estos momentos de crisis económica.

Soy testigo de primera fila de múltiples esfuerzos y loables iniciativas de la banca estatal y privada de orientar parte de sus ganancias hacia proyectos

diversos de apoyo a las comunidades, la educación, las Pymes, el medio ambiente y tantas otras formas de manifestación de compromiso con el mejoramiento de nuestra sociedad y de cumplimiento voluntario de su responsabilidad empresarial.

Cabe destacar, sin embargo, que la primera responsabilidad social de una empresa, más allá de acciones altruistas, comienza por asumir responsabilidades sociales en su propio giro de negocios, es decir, actuar de forma tal que sus clientes y usuarios tengan el mayor grado de satisfacción y transparencia.

Nos mueve pues el mismo espíritu y es tema de discusión solamente técnica la mejor manera de llenar esos propósitos. Ambos sectores, gobierno y empresas financieras, tienen bajo la mira el bienestar de los mismos sujetos, sea como clientes o como ciudadanos. Es su satisfacción como tarjetahabientes o como consumidores lo que está en juego en este proceso.

Nadie quiere inventar el agua tibia. Los procesos modernos de reformas públicas comienzan por estudiar las mejores prácticas internacionales, sus impactos, sus beneficios y sus contradicciones y adaptarlos a la propia realidad nacional. Tampoco se regula desde las alturas, como en una urna de cristal. Vistos los problemas planteados por los mismos consumidores y usuarios, analizados los temas a la luz de la experiencia y el derecho comparado, entregamos nuestras conclusiones y propuestas a una amplia consulta pública ciudadana, en la que participaron activamente tanto emisores como organizaciones de consumidores, comerciantes y público en general.

Estoy segura que ustedes querrían escuchar de su propia voz, la visión de estos grupos organizados de legítimos intereses, que conocen perfectamente lo que necesitan, saben donde les duele el zapato y no necesitan que nadie hable en su nombre. Así lo ha hecho el MEIC. Más allá de que especialistas en estos temas nos ofrecieran sus luces, hemos acudido directamente a los mismos usuarios para recabar, directamente de ellos, su nivel de satisfacción, carencias y demandas. Estoy segura que ustedes también harán lo mismo.

La Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor faculta al MEIC la capacidad de regular el mercado de tarjetas. En función de esta capacidad se emitió un Reglamento Tarjetas de Crédito, en 2000, reformado posteriormente en 2003. En virtud de esa misma capacidad, nos hemos abocado ahora a actualizar esa normativa, centrando nuestro objetivo en ofrecer una mejora sustancial exclusivamente en temas de información, divulgación y transparencia. Es a la luz de estos propósitos que se analizó la normativa existente, se puso en perspectiva las mejores prácticas jurídicas y administrativas internacionales, se incorporaron medidas correctivas y se incluyeron nuevos elementos no antes contemplados. Estamos con esto adecuándonos a los tiempos, al mismo tiempo que armonizando la información a los usuarios, muchas veces clientes de diversas entidades, con informaciones dispares de cada uno de los emisores, lo que dificulta su propia comparación de la prestación recibida de servicios.

Desde hacía tiempo se habían ido acumulando crecientes quejas de los usuarios de tarjetas. Cada vez fue más evidente para nuestro despacho que la normativa vigente sobre “Tarjetas de Crédito” no incorporaba los cambios

más recientes operados en el sector, ni las tendencias internacionales de regulación de otros países. Se constataron así carencias y vacíos, legislación laxa u omisa, sobre todo en cuanto a información. Se consideró que esta situación no permitía ofrecer a los tarjetahabientes la mejor información que podría incidir en su decisión de consumo. Se hacía imperiosa la necesidad de regular los aspectos relativos a normas sobre transacciones, en particular aquellos servicios que generan cargos a las cuentas corrientes o de ahorro.

Desde Agosto del año pasado, se conformó en el MEIC un equipo multidisciplinario que elaboró la propuesta de una actualización de la regulación para las tarjetas de crédito incluyendo, esta vez, a las tarjetas de débito. Esta propuesta fue sometida a consulta pública como “Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito”, puesto a disposición de todos los interesados, a través de su anuncio en La Gaceta Nº 206 del 23 de octubre de 2009, para lo cual se otorgó a los interesados un plazo de 10 días hábiles para que presentaran sus observaciones.

El corazón de este reglamento busca ofrecer una herramienta ágil y efectiva para la tutela de los derechos del consumidor. Su principal propósito es fomentar una mayor transparencia de los emisores de tarjetas, a través de la debida información al consumidor de los aspectos atinentes a la contratación, y de una clara consignación de toda la información necesaria en los estados de cuenta.

Permítaseme ahora hacer un pequeño resumen de los cambios propuestos. Se analizó la normativa y se introdujeron cambios que incorporaron nuevos elementos o mejoraron los ya existentes. Se cubrieron temas tales como

acoso u hostigamiento para la cobranza, Amortización, Beneficios, Comercio Electrónico, Contrato de emisión de tarjeta de débito, Servicios accesorios, regulación de funcionamiento de Tarjeta de débito, seguros y protección de datos personales.

No me detendré sobre el detalle de cada uno de los cambios propuestos. Me limitaré a la descripción global de sus elementos más destacados.

- 1) En el campo de las Definiciones, éstas se actualizan conforme a las nuevas prácticas y usos, agregando nuevos conceptos, lo que permite mayor claridad y transparencia en para todos los sujetos de la regulación.
- 2) Se mejoró la Forma e Interpretación de los Contratos, promoviendo que sus condiciones generales sean suficientemente claras y precisas, a fin de que no inducir en error a los consumidores. En caso de duda en la interpretación de las condiciones generales, se adopta el principio jurídico de protección especial a la parte contractual más débil, lo que implica que se resolverá a favor de los consumidores. De igual manera y con la misma base jurídica, se utilizó el principio de las cargas probatorias dinámicas, que sitúan la carga de la prueba en quien está en mejor posición de llevarla a cabo, en este caso, los emisores.
- 3) Se regulan los Contratos de Tarjeta de Débito, estableciendo la obligación para los emisores de brindar información sobre las transacciones que realiza el tarjetahabiente con el plástico, fundamentado en el derecho de información veraz y oportuna que tienen los consumidores.
- 4) Se reguló la libre contratación de los seguros. Según esto, los emisores no podrán exigir que los contratos de seguros de sus clientes estén

predeterminados con una entidad aseguradora o intermediario de seguros. Cuando el emisor asuma una póliza colectiva, no podrá trasladar al tarjetahabiente los costos de las primas por concepto de ese seguro colectivo.

- 5) Se establecieron prohibiciones de condicionamiento de la contratación, inhibiendo el otorgamiento de tarjetas condicionada a la contratación de los seguros o a cualquier otro servicio accesorio que ofrezcan. Esto faculta al tarjetahabiente a contratar libremente la póliza y otros servicios en cualquiera de las entidades que lo comercialicen.
- 6) Se establecen las condiciones bajo las cuales se pueden modificar los contratos. El emisor está obligado a notificar por escrito al tarjetahabiente y al fiador, cuando se viera afectado, con tres meses de anticipación, el aviso de modificación del contrato. Se deberá prevenir al tarjetahabiente y al fiador, cuando se viera afectado, su capacidad de aceptar o no la modificación, para lo cual contará con un plazo de tres meses de plazo para oponerse. Las modificaciones a los contratos funcionaran bajo dos ópticas diferentes. En una la ausencia de oposición expresa se presumirá como aceptación de las modificaciones. En otra, se presumirá como rechazo.

¿Cuales son estos casos?:

- a) **En casos de afectación significativa a la situación patrimonial del tarjetahabiente y de su fiador**, se estableció Presunción de Rechazo a las modificaciones a los contratos,. Esto quiere decir que aquellas modificaciones al contrato que afecten de forma significativa la

situación patrimonial del tarjetahabiente y del fiador, tales como: tasa de interés, límite de crédito, plazos, reducción o eliminación de beneficios y servicios, **deberán expresamente ser aceptadas por el tarjetahabiente y el fiador**. Es decir, en ausencia de manifestación expresa dentro un plazo de tres meses, esta se entenderá como rechazo. En tales casos el emisor podrá liquidar la línea de crédito del tarjetahabiente. Sin embargo, para las obligaciones contraídas con anterioridad a las modificaciones, se deberá respetar la tasa de interés, el plazo y las demás condiciones contenidas en el contrato vigente. Por parte del fiador, su no aceptación a las modificaciones del contrato; o la ausencia de respuesta, dentro del plazo estipulado –que equivale, como vimos a rechazo –, liberará a éste de sus obligaciones respecto de esta modificación.

b) Para el caso de modificaciones al contrato, que no afecten de forma significativa la situación patrimonial del tarjetahabiente, cuando éste no haya manifestado su rechazo de forma expresa, o dentro del plazo establecido, se entenderá que las modificaciones han sido aceptadas.

7) Se establecieron condiciones de armonización de los Estados de Cuenta.

a) En el caso de las tarjetas de crédito se estableció obligatoriedad de apegarse al modelo establecido en la normativa, que manda:

- ✓ Separar los saldos de principal e intereses
- ✓ Suministrar las fórmulas de cálculo.
- ✓ ajustar Los pagos a derecho (aumenta el pago mínimo pero implica que la deuda será pagada en el plazo señalado)

- ✓ Separar la información correspondiente a otras líneas de crédito otorgadas en forma paralela al uso de la tarjeta de crédito y para las cuales prevalecen plazos y tasas de interés distintas de las pactadas contractualmente. Para éstas deberá presentarse un estado de cuenta separado, pudiendo hacerse en un mismo cuerpo documental, según Anexo del Reglamento.
- ✓ cobrar como cargos por gestión de cobro, solamente aquellos que hayan sido expresamente autorizados por el tarjetahabiente y deberán incluirse de manera separada y detallada en el estado de cuenta.
- ✓ La gestión de cobro no podrá exceder de dos avisos y se deberá emplear el medio menos gravoso para el tarjetahabiente.
- ✓ El cargo de la comunicación o aviso no podrá exceder el costo de la tarifa del medio de comunicación elegido.

b) En el caso de la Tarjeta de Débito.

- ✓ Se obliga a indicar la tasa pasiva y forma de cálculo
- ✓ A los tarjetahabientes de débito, los estados de cuenta le serán enviados al menos cada tres meses, pero no se podrá negar información actualizada al tarjetahabiente que lo solicite en cualquier momento. Este envío deberá realizarse por el medio de comunicación elegido por el tarjetahabiente. En iguales condiciones deberá estar a disposición del tarjetahabiente en sus oficinas o agencias.

8) Se regula el Derecho a la Protección de Datos personales de los tarjetahabientes.

- ✓ Los usuarios de servicios financieros tienen derecho a la protección de

los datos personales que las entidades financieras obtengan para la prestación de sus servicios.

✓El tratamiento de los datos personales con fines distintos a los exceptuados según la Ley requerirá consentimiento expreso, libre e informado de los tarjetahabientes

✓Los usuarios de los servicios financieros tienen derecho a solicitar la rectificación de sus datos, y cuando proceda a la cancelación de aquello que no corresponda a su situación actual.

9) Protección del patrimonio de los tarjetahabientes a través de la Banca Electrónica. Las entidades financieras deberán adoptar las medidas técnicas de seguridad específicas que requieren las transacciones realizadas con tarjetas de débito y de crédito por medios electrónicos.

10) Se regula el uso de los dispositivos para procesar transacciones. Esto quiere decir que los establecimientos comerciales deberán tener siempre a la vista de los consumidores las máquinas procesadoras de transacciones mediante tarjetas de crédito y débito, de forma tal que el tarjetahabiente no la pierda de vista durante la operación de pago. Los establecimientos en los que por su naturaleza se realicen los pagos en un lugar distinto de la caja, deberán contar con la tecnología adecuada para utilizar con seguridad dispositivos inalámbricos.

11) Se regula el cobro de comisiones de uso de los cajeros automáticos, en el sentido que las entidades que operen cajeros automáticos deberán informar de manera previa, en las pantallas, el costo específico de cualquier transacción que demande, en ese momento el tarjetahabiente.

- 12) Se establece un régimen de responsabilidad.** Esto implica que todas las entidades y participantes involucrados en el perfeccionamiento de las transacciones de tarjetas de crédito y débito, deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, frente al tarjetahabiente por cualquier daño que se le cause; esto incluye los casos de la sustracción de datos de seguridad, duplicación de la tarjeta o cobros de cargos no autorizados.
- 13) Se establecen restricciones a las prácticas abusivas en las cobranzas.** Las entidades financieras, abogados, gestores o agencias de cobranza, para llevar adelante las gestiones de cobro, deberán hacerlo directamente con el deudor y sus fiadores. No se podrá realizar dicha gestión con personas distintas. Tampoco podrán utilizar prácticas de acoso y hostigamiento para el cobro de las acreencias.
- 14) Se establece la obligatoriedad de devolución de documentos.** Al término de la relación contractual el emisor deberá gestionar la devolución de los documentos que le fueron dados en garantía del crédito asociado a la tarjeta de crédito y ponerlos a disposición del cliente.
- 15) Se establece un régimen de Sanciones. Estas se enmarcan bajo la Ley 7472,** relativas a derechos del consumidor, deberes del comerciante y publicidad (multas)

Todos los cambios anteriores responden a elementos nuevos que no existían previamente en la regulación. El estudio, sin embargo, de la legislación comparada, así como las quejas de los usuarios y el propio análisis de nuestro

grupo multidisciplinario nos permitieron introducir sustanciales mejoras en la regulación vigente. Entre ellas quiero destacar las siguientes:

- 1. Se mejoraron las obligaciones de Información,** dividiendo las obligaciones por área temática, incluyendo nuevas obligaciones y consignando un articulado para cada tema.
- 2. Se veló por veracidad y transparencia en materia Publicidad,** protegiendo al usuario contra el engaño, a través de mayor claridad en los beneficios, premios y promociones.
- 3. Se ampliaron los beneficios de servicio al cliente ofrecidos por los emisores,** con la obligatoriedad de servicios de información y mayor responsabilidad frente a reclamos en términos de plazos. Así, por ejemplo, las Reclamaciones tendrán que ser sencillas y ágiles y sus plazos diferenciados en beneficio del usuario: 60 días hábiles al tarjetahabiente y 60 días naturales al emisor. Así mismo, se estableció la obligatoriedad de dar servicio de forma gratuita en lo que se refiere a información de productos, procedimientos, normativa, autoconsulta y Estados de cuenta.
- 4. Se mejoró el sistema de cálculo en los Estados de Cuenta:** Se introduce la prohibición expresa de cargos de intereses capitalizables, así como cargos por gestión de cobro, no autorizados y la imposición de cargos no autorizados por sobregiros en las tarjetas de Débito.
- 5. Se mejoraron las condiciones de uso de las tarjetas durante los períodos de reclamaciones, haciendo prohibición de dificultar el uso de la Tarjeta** mientras dure el reclamo.

Este es el resumen de un proyecto de reglamento que ha terminado su proceso de consulta y que tiene en su haber la incorporación de las mejores propuestas tanto de los consumidores como de los emisores. Su incorporación a nuestra normativa nos pondrá a la altura de los países que mejores prácticas han tenido en la regulación de esta materia. Entre ellos se encuentran México, Chile, Argentina, Venezuela, Colombia, Estados Unidos de América y, debemos decirlo, Panamá.

En este esfuerzo hemos participado todos. Desde el punto de vista del MEIC, pocos temas han involucrado la participación activa de más direcciones, en una articulación de esfuerzos con resultado mancomunado. Aquí confluyeron insumos de la Dirección del Consumidor, Estudios Económicos, Competencia, Mejora Regulatoria y Legal. Pero no actuamos de forma unilateral ni discrecional, sin la consulta debida a los agentes involucrados. Fue un proceso largo, difícil y complejo.

Lo presentamos con la satisfacción de un trabajo hecho a conciencia. Somos los primeros en reconocer que estamos frente a una de las más importantes prestaciones ofrecidas por las instituciones financieras y uno de los servicios más álgidos para el consumidor.

Con esta legislación buscamos que sean beneficiadas ambas partes de una de las relaciones contractuales más decisivas de la vida social moderna. Queremos mejorar sus condiciones con el apoyo y para el beneficio de todos.