

---

# Regulación de tarjetas de crédito y débito



Velia Govaere Vicarioli

Viceministra de Economía, Industria y Comercio

Jueves 18 de febrero, 2010

---

# ELEMENTOS NOVEDOSOS

# DEFINICIONES EN LA NUEVA REGULACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

---

En el campo de **las Definiciones**, éstas se actualizan conforme a las nuevas prácticas y usos, agregando nuevos concepto:

- Acoso u hostigamiento para la cobranza
- Amortización
- Beneficios
- Comercio electrónico
- Tarjeta de débito
- Servicios accesorios
- Seguros
- Protección de datos personales.

# ELEMENTOS MÁS DESTACADOS

---

## ❖ **Forma e Interpretación de los Contratos:**

- 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.

# ELEMENTOS MÁS DESTACADOS

---

- **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.
- **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.

# ELEMENTOS MÁS DESTACADOS

---

- ❖ **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.

## ***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.

# Afectación a situación patrimonial

---

- ❖ 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.
- ❖ Aplica a modificaciones 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. 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 liberará a éste de sus obligaciones respecto de esta modificación.

# No afectación a situación patrimonial

---

- ❖ 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.

# ESTADO DE CUENTA

---

- ❖ **En el caso de las tarjetas de crédito** se estableció obligatoriedad de apegarse al modelo establecido en normativa:
  - 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*).

# ESTADO DE CUENTA

---

- **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.
- 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.**

# ESTADO DE CUENTA

---

## ❖ *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.

# PROTECCIÓN DATOS PERSONALES

---

- 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.

# BANCA ELECTRÓNICA Y DISPOSITIVOS

---

- 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.
- **Se regula el uso de los dispositivos** para procesar transacciones. Los establecimientos comerciales deberán tener siempre a la vista de los consumidores las máquinas procesadoras de transacciones mediante tarjetas, 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.

# COMISIONES Y REGIMEN DE RESPONSABILIDAD

---

- 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.
- Se **establece un régimen de responsabilidad**. Entidades y participantes involucrados en el perfeccionamiento de las transacciones de tarjetas deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, frente al tarjetahabiente por cualquier daño que se le cause. Incluye sustracción de datos de seguridad, duplicación de la tarjeta o cobros de cargos no autorizados.

# COBRANZAS Y DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS

---

- **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.
- **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.
- **Se establece un régimen de Sanciones** bajo la Ley 7472.

# ACTUALIZACIÓN

---

- Divulgación, folletos.
- Publicidad en materia de **premios, promociones y beneficios.**
- Mejora en sistema de cálculo de estados de cuenta.
- Mejorar condiciones de uso de tarjetas durante reclamaciones.

---

**MUCHAS GRACIAS...**

Número de Cuenta	1234567890123450
Dueño de Cuenta	JUAN/PÉREZ PÉREZ
Fecha de Corte	15/02/2009
Fecha límite para el pago de contado	28/02/2009
Plazo del crédito de la Tarjeta, en meses	36

LÍMITE DE PAGO	CONCEPTO	Monto total de la CUOTA	DESGLOCE pago mínimo		Interés diario moratorio (NO pago)
			Pago de intereses	Abono al principal	
10-Mar-09	PAGO MÍNIMO en colones	13.007,07	5.836,78	7.170,30	7,17
10-Mar-09	PAGO MÍNIMO en US\$	6,87	3,37	3,49	0,003
28-Feb-09	PAGO DE CONTADO	<b>EN COLONES:</b>	259.855,66	<b>EN US\$:</b>	125,66

Fecha de Transacción	Concepto	Lugar	Transacciones en Colones	Intereses en colones	Transacciones en US\$	Intereses en US\$
	Saldo Anterior (15/1/09)		97.374,00	6.625,45	0,00	0,00

1234-5678-9012-3450						
16/01/2009	FARMACIA EL DOCTORCITO	San Jose CR	7.858,00			

	Monto total de la CUOTA	DESGLOCE pago mínimo		Interés diario moratorio (NO pago)
		Pago de intereses	Abono al principal	
17/01/2009	13.007,07	5.836,78	7.170,30	7,17
22/01/2009	6,87	3,37	3,49	0,003
23/01/2009	<b>EN COLONES:</b>	259.855,66	<b>EN US\$:</b>	125,66

05/02/2009	RE					
13/02/2009	FA					
15/02/2009	CC					
	INTERESES CORRIENTES		1.724,98			0,00
	INTERESES CORRIENTES DEL PERÍODO		4.111,80			3,37
	INTERESES MORATORIOS		0,00			0,00
	TASA MENSUAL INTERES CORRIENTE					
	MONEDA LOCAL. 3,00%					
	MONEDA DOLARES. 2,25%					
	MORATORIO (En colones o US\$) 3,00%					
	<b>Saldos al Corte por rubro</b>		<b>258.130,68</b>	<b>5.836,78</b>	<b>125,66</b>	<b>3,37</b>

Número de Cuenta	1234567890123450
Dueño de Cuenta	JUAN/PÉREZ PÉREZ
Fecha de Corte	15/02/2009
Fecha límite para el pago de contado	28/02/2009
Plazo del crédito de la Tarjeta, en meses	36

LÍMITE DE PAGO	CONCEPTO	Monto total de la CUOTA	DESGLOCE pago mínimo		Interés diario moratorio (NO pago)
			Pago de intereses	Abono al principal	
10-Mar-09	PAGO MÍNIMO en colones	13.007,07	5.836,78	7.170,30	7,17
10-Mar-09	PAGO MÍNIMO en US\$	6,87	3,37	3,49	0,003
28-Feb-09	PAGO DE CONTADO	EN COLONES:	259.855,66	EN US\$:	125,66

Fecha de Transacción	Concepto	Lugar	Transacciones en Colones	Intereses en colones	Transacciones en US\$	Intereses en US\$								
	Saldo Anterior (15/1/09)		97.374,00	6.625,45	0,00	0,00								
	1234-5678-9012-3450													
16/01/2009	FARMACIA EL DOCTORCITO	San Jose CR	7.858,00											
17/01/2009	AMAZON.COM MIAMI FLA	Miami EU			125,66									
17/01/2009	SUPERMERCADO AHORROMÁS	Heredia CR	49.190,00											
22/01/2009	SUPERMERCADO AHORROMÁS	Heredia CR	13.429,10											
23/01/2009	PAGO RECIBIDO, # 22342		-61.000,00	-54.374,55	-6.625,45									
25/01/2009	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Transacciones en Colones</th> <th>Intereses en colones</th> <th>Transacciones en US\$</th> <th>Intereses en US\$</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>97.374,00</td> <td>6.625,45</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> </tbody> </table>						Transacciones en Colones	Intereses en colones	Transacciones en US\$	Intereses en US\$	97.374,00	6.625,45	0,00	0,00
Transacciones en Colones							Intereses en colones	Transacciones en US\$	Intereses en US\$					
97.374,00							6.625,45	0,00	0,00					
28/01/2009														
29/01/2009														
01/02/2009														
05/02/2009														
13/02/2009														
15/02/2009	COMIDAS RÁPIDAS POLLO McKING	Puntarenas CR	2.100,00											
	INTERESES CORRIENTES			1.724,98		0,00								
	INTERESES CORRIENTES DEL PERÍODO			4.111,80		3,37								
	INTERESES MORATORIOS			0,00		0,00								
	TASA MENSUAL INTERES CORRIENTE													
	MONEDA LOCAL. 3,00%													
	MONEDA DOLARES. 2,25%													
	MORATORIO (En colones o US\$) 3,00%													
	<b>Saldos al Corte por rubro</b>		<b>258.130,68</b>	<b>5.836,78</b>	<b>125,66</b>	<b>3,37</b>								

Número de Cuenta	1234567890123450
Dueño de Cuenta	JUAN/PÉREZ PÉREZ
Fecha de Corte	15/02/2009
Fecha límite para el pago de contado	28/02/2009
Plazo del crédito de la Tarjeta, en meses	36

LÍMITE DE PAGO	CONCEPTO	Monto total de la CUOTA	DESGLOCE pago mínimo		Interés diario moratorio (NO pago)
			Pago de intereses	Abono al principal	
10-Mar-09	PAGO MÍNIMO en colones	13.007,07	5.836,78	7.170,30	7,17
10-Mar-09	PAGO MÍNIMO en US\$	6,87	3,37	3,49	0,003
28-Feb-09	PAGO DE CONTADO	EN COLONES: 259.855,66	EN US\$: 125,66		

Fecha de Transacción	Concepto	Lugar	Transacciones en Colones	Intereses en colones	Transacciones en US\$	Intereses en US\$
	Saldo Anterior (15/1/09)		97.374,00	6.625,45	0,00	0,00
	1234-5678-9012-3450					
16/01/2009	FARMACIA EL DOCTORCITO	San Jose CR	7.858,00			
17/01/2009	AMAZON.COM MIAMI, FLA	Miami EU			125,66	
17/01/2009	SUPERMERCADO AHORROMÁS	Heredia CR	49.190,00			
22/01/2009	SUPERMERCADO AHORROMÁS	Heredia CR	13.429,10			
23/01/2009	PAGO RECIBIDO, # 22342. €61.000,00		-54.374,55	-6.625,45		
25/01/2009	SISTEMA DE CINES PLUS	San Jose CR	3.800,00			
28/01/2009	CLUB CAMPO FRESCO	San Jose CR	3.100,00			
29/01/2009	MUEBLERÍA HERMANOS RAMÍREZ	Cartago CR	74.500,00			
01/02/2009	SUPERMERCADO AHORROMÁS	Heredia CR	34.820,13			
05/02/2009	RESTAURANTE TÍPICO	San Jose CR	23.125,00			
13/02/2009	FARMACIA LA HERDIANA	Heredia CR	3.209,00			
15/02/2009	COMIDAS RÁPIDAS POLLO McKING	Puntarenas CR	2.100,00			
	INTERESES CORRIENTES			1.724,98		0,00
	INTERESES CORRIENTES DEL PERÍODO			4.111,80		3,37
	INTERESES MORATORIOS			0,00		0,00
	TASA MENSUAL INTERES CORRIENTE					
	MONEDA LOCAL. 3,00%					
	MONEDA DOLARES. 2,25%					
	MORATORIO (En colones o US\$) 3,00%					
	<b>Saldos al Corte por rubro</b>		<b>258.130,68</b>	<b>5.836,78</b>	<b>125,66</b>	<b>3,37</b>

**OTRAS LINEAS DE FINANCIAMIENTO (LINEA #1)**

Monto del crédito	60.000,00	Plazo del crédito, en meses (cuotas)	6,00
Origen del crédito (establecimiento)	Todo ticket.com	Tasa de interés mensual	0,00
Fecha del inicio del crédito	22/12/2008	Fecha finalización del crédito	21/06/2009

LÍMITE DE PAGO	CONCEPTO	Monto total de la CUOTA	DESGLOCE de la cuota		Interés diario moratorio (NO pago)
			Pago de intereses	Abono al principal	
10-Mar-09	PAGO DE LA CUOTA NÚMERO 2	10.000,00	0,00	10.000,00	10,00
Fecha de Transacción	Concepto	Saldo al corte	Abonos a deuda	Saldo Final	
23/01/2009	€10.000,00	60.000,00	-10.000,00	50.000,00	

**OTRAS LINEAS DE FINANCIAMIENTO (LINEA #2)**

Monto del crédito	200.000,00	Plazo del crédito, en meses (cuotas)	6,00
Origen del crédito (establecimiento)	La Artística	Tasa de interés mensual	2,0%
Fecha del inicio del crédito	18/12/2008	Fecha finalización del crédito	17/06/2009

LÍMITE DE PAGO	CONCEPTO	Monto total de la CUOTA	DESGLOCE de la cuota		Interés diario moratorio (NO pago)
			Pago de intereses	Abono al principal	
10-Mar-09	PAGO DE LA CUOTA NÚMERO 2	37.333,33	4.000,00	33.333,33	33,33
Fecha de Transacción	Concepto	Saldo al corte	Abonos a deuda	Saldo Final	
23/01/2009	€10.000,00	60.000,00	-10.000,00	50.000,00	