

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES  
LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

TUTELA LEGAL DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.  
TESIS DE GRADO

**DIANA ELIZABETH BARILLAS WALTER**  
CARNET 920076-07

QUETZALTENANGO, OCTUBRE DE 2015  
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES  
LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

TUTELA LEGAL DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.  
TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

POR  
**DIANA ELIZABETH BARILLAS WALTER**

PREVIO A CONFERÍRSELE  
EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

QUETZALTENANGO, OCTUBRE DE 2015  
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS  
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

DECANO: DR. ROLANDO ESCOBAR MENALDO  
VICEDECANA: MGTR. HELENA CAROLINA MACHADO CARBALLO  
SECRETARIO: MGTR. ALAN ALFREDO GONZÁLEZ DE LEÓN

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

LIC. GABRIELA ISABEL QUIROA CABRERA

## **TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

LIC. GILMAR WOTZBELI LIMATUJ PISQUIY

## **AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO**

DIRECTOR DE CAMPUS: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.

SUBDIRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JOSÉ MARÍA FERRERO MUÑIZ, S.J.

SUBDIRECTOR ACADÉMICO: ING. JORGE DERIK LIMA PAR

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL: MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ



**Universidad  
Rafael Landívar**  
Tradición Jesuita en Guatemala

**Campus de Quetzaltenango**  
**Coordinación Ciencias Jurídicas y Sociales**  
Teléfono (502) 7722 9900 ext. 9888  
Fax: (502) 7722 9821  
14 Avenida 0-43 zona 3, Quetzaltenango

Quetzaltenango, 03 de junio de 2015

Consejo de Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
Universidad Rafael Landívar  
Guatemala

Con un cordial saludo, y en atención al nombramiento en que se me designara como asesora de Tesis II de la estudiante Diana Elizabeth Barillas Walter, con número de carné 92007607, del trabajo de tesis titulado: "Tutela legal de las tarjetas de crédito" conforme al trabajo de investigación realizado por la estudiante, considero oportuno luego de haber constatado el cumplimiento de los requisitos exigidos por el instructivo de tesis de esta casa de estudios, emitir dictamen FAVORABLE sobre la presente investigación, toda vez que, se llegaron a desarrollar puntualmente los aspectos tanto doctrinarios como legales de los elementos de estudio, tales como: la tarjeta de crédito y su escasa regulación legal guatemalteca, en si los aspectos medulares para la consecución del presente trabajo.

En suma, el trabajo desarrollado constituye un valioso aporte doctrinario y analítico de la problemática abordada, el cual puede ser una valiosa herramienta como elemento de estudio para estudiantes y profesionales del Derecho.

Se deja constancia que se revisó de conformidad con el instructivo el fondo y la forma del presente trabajo de investigación, como también, se verificó en la herramienta electrónica Turnitin el índice de similitud del trabajo para garantizar su originalidad y pleno respecto de los derechos de autor, correspondiéndole a la investigación el número de trabajo 546432661.

Sin otro particular, deferentemente.

Licenciada  
**Gabriela Isabel Quiroa Cabrera**  
Abogada y Notaria

Lcda. Gabriela Isabel Quiroa Cabrera  
Abogada y Notaria  
Número docente 17748  
Colegiado No. 10722



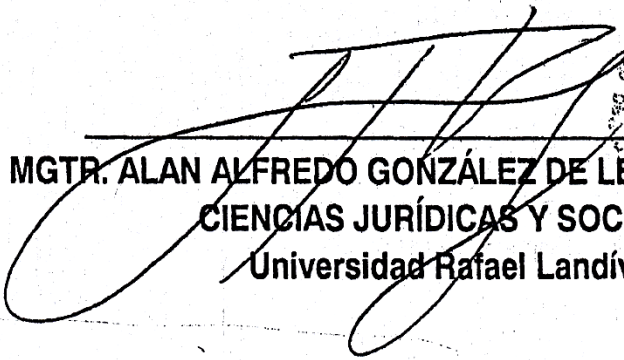
**Orden de Impresión**

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante DIANA ELIZABETH BARILLAS WALTER, Carnet 920076-07 en la carrera LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 07497-2015 de fecha 9 de septiembre de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**TUTELA LEGAL DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.**

Previo a conferírsele el grado académico de LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 26 días del mes de octubre del año 2015.

  
MGTR. ALAN ALFREDO GONZÁLEZ DE LEÓN, SECRETARIO  
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES  
Universidad Rafael Landívar



## **Agradecimiento**

### **A Dios:**

Por ser fuente de inspiración, por protegerme e iluminarme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

### **A mis Padres:**

Por el amor y el cariño con el que he crecido, por su apoyo, trabajo y sacrificios, por su paciencia y sabios consejos que han forjado mi camino.

### **A mi Esposo:**

Por apoyarme a lo largo de la carrera y por su gran amor y cariño en todo momento.

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis padres a mi esposo y a mi hija, quienes me han motivado e inspirado, con mucho amor.



## Índice

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
 <b>CAPÍTULO I</b>	
<b>TARJETAS DE CRÉDITO.....</b>	<b>3</b>
1.1 Historia y Origen .....	3
1.1.1 Historia de las Tarjetas de Crédito en Guatemala .....	9
1.2 Definición .....	10
1.3 Naturaleza Jurídica .....	12
1.4 Características .....	12
1.5 Elementos .....	14
1.6 Tipos .....	15
1.7 Funcionamiento Operativo .....	16
1.8 Contratos Relacionados con las Tarjetas de Crédito .....	18
1.8.1 Contrato Mercantil .....	18
1.8.2 Contrato Bancario .....	21
1.8.3 Contratos Necesarios para el Funcionamiento de las Tarjetas de Crédito ...	23
1.8.3.1 Contrato de Emisión de Tarjeta de Crédito entre el Sujeto Activo y el Sujeto Pasivo .....	23
1.8.3.2 Contrato de Afiliación al Sistema de Tarjetas de Crédito entre el Estable- cimiento Afiliado y el Sujeto Activo .....	25
 <b>CAPÍTULO II</b>	
<b>TUTELA LEGAL DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN GUATEMALA .....</b>	<b>26</b>
2.1 Constitución Política de la República de Guatemala .....	26
2.2 Ley de Supervisión Financiera, Decreto 19-2002 .....	28
2.3 Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002 .....	29
2.4 Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 06-2003 .....	30
2.5 Código de Comercio, Decreto 2-70 .....	32
2.5.1 Las Cartas Órdenes de Crédito en Relación a las Tarjetas de Crédito .....	33

2.5.2	El Pagaré en Relación a las Tarjetas de Crédito .....	35
-------	---	----

### **CAPÍTULO III**

<b>ANÁLISIS DE INICIATIVAS DE LEY QUE SE ENCUENTRAN EN EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA EN RELACIÓN A LAS TARJETAS DE CRÉDITO.....</b>	<b>37</b>
--	-----------

3.1	Iniciativa de Ley 4330, del 13 de Septiembre del 2013 .....	37
-----	---	----

3.2	Iniciativa de Ley 4651, del 10 de Septiembre del 2013 .....	47
-----	---	----

### **CAPÍTULO IV**

<b>ANÁLISIS EN DERECHO COMPARADO .....</b>	<b>53</b>
--	-----------

4.1	Argentina .....	53
-----	-----------------	----

4.2	Chile .....	61
-----	-------------	----

4.3	España.....	69
-----	-------------	----

### **CAPÍTULO FINAL**

<b>PRESENTACIÓN ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>77</b>
---	-----------

<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>84</b>
--------------------------	-----------

<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>85</b>
------------------------------	-----------

<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>86</b>
--------------------------	-----------

<b>ANEXOS .....</b>	<b>89</b>
---------------------	-----------

## **Resumen**

Las tarjetas de crédito son el instrumento de pago más utilizado en todo el mundo por las personas después del dinero en efectivo. La modalidad del presente trabajo de tesis es una monografía, contiene una recopilación de leyes guatemaltecas que actualmente amparan las relaciones entre las partes que intervienen en las operaciones de tarjetas de crédito, se realiza un análisis jurídico de ellas, para cumplir con los objetivos de la investigación se analizan las Iniciativas de Ley conocidas por el Congreso de la República de Guatemala específicas para la regulación de las tarjetas de crédito, se forma un estudio jurídico en derecho comparado con los países Argentina, Chile y España, los cuales en la actualidad tienen leyes determinadas para el tema. Se analizan las entrevistas que se realizaron a los Profesionales del Derecho Mercantil de la Ciudad de Quetzaltenango, quienes aportaron su opinión acerca de las mismas y expusieron su punto de vista hacia la problemática jurídica actual referente al tema.

El conjunto de leyes señaladas forma la tutela legal de las tarjetas de crédito en Guatemala, el mayor problema se encuentra en la falta de supervisión financiera a los emisores de tarjetas de crédito y a la libertad que existe para pactar los intereses, hay muchos vacíos legales en cuanto a la tutela jurídica de esta.

## INTRODUCCIÓN

Las Tarjetas de crédito son el tema principal que aborda el presente trabajo de tesis, como parte introductoria se relata la evolución histórica en su ámbito internacional y nacional, se define y explica su funcionamiento operativo, se especifican las relaciones contractuales que surgen por su actividad y los requisitos mínimos que exige cada regulación para la formación del contrato, derivado de este los derechos y obligaciones de cada una de las partes dentro de la vigencia del mismo. Se analiza un conjunto de leyes de Guatemala en las que se funda actualmente la tutela legal de las tarjetas de crédito, el País no se encuentra actualizado con una regulación determinada a este servicio financiero. Se manifiesta en el desarrollo de la investigación la importancia de eliminar los vacíos legales expuestos en la materia, los que perjudican a la población poniendo en riesgo su patrimonio económico. La función esencial de las tarjetas de crédito es permitir a determinada persona de realizar el pago de sus gastos sin pagar en efectivo, por medio de un instrumento material de plástico, con una cinta magnética de información, la cual se puede pagar en periodos futuros a la institución financiera que la haya expedido.

Esta investigación surge del planteamiento del problema que se basa en la pregunta fundamental de si es suficiente la mención que hace el Código de Comercio en su artículo 757 referente a las tarjetas de crédito en que serán aplicables las normas de las cartas ordenes de crédito y el pagaré en relación a estas, o se necesita de una regulación específica, por lo cual se buscaron diferentes ordenamientos jurídicos para su análisis, enfocados en la actividad que conllevan las operaciones de tarjeta de crédito en Guatemala y en los países extranjeros Argentina, Chile y España, con los que se comparan y sintetizan las principales cualidades y diferencias legales, teniendo como objetivo de estudio la tutela que ampara legalmente a las tarjetas de crédito. Como límites a la investigación se encontraron varios aspectos sin regulación y falta de doctrina guatemalteca con relación al tema.

Se exponen los preceptos que contienen las Iniciativas de Ley de tarjetas de crédito, que ya han sido conocidas por el Pleno del Congreso de la República de Guatemala, las cuales se encuentran muy bien estructuradas y comparten como fin primordial la protección del sujeto pasivo frente al sujeto activo. Las regulaciones internacionales tienen el mismo objeto y cuentan con métodos específicos para el cálculo de intereses, gastos administrativos, obligaciones de los sujetos activos en beneficio de los sujetos pasivos entre otras cosas.

Se realiza la presentación y discusión de resultados en base al instrumento utilizado el cual consistió en entrevistas realizadas a los profesionales del Derecho Mercantil de Quetzaltenango, quienes exteriorizaron su perspectiva y opinión acerca del tema.

# CAPÍTULO I

## TARJETAS DE CRÉDITO

### 1.1 Historia y Origen

Esta recopilación de información histórica acerca del nacimiento y evolución del fenómeno de las tarjetas de crédito es una introducción al tema principal del presente trabajo, se relata a continuación el desarrollo mundial de las mismas, señalando los puntos clave en que se desarrolló la idea.

Los verdaderos orígenes de las tarjetas de crédito comienzan con el nacimiento del crédito en la vida del hombre, este surge a partir del comercio del hombre, con el trueque o intercambio de bienes y servicios.

El crédito es el intercambio de un bien actual disponible a cambio de una promesa de pago sumando interés, las personas en una sociedad capitalista siempre buscan la obtención de dinero, el crédito existe desde épocas muy antiguas, se conoce de él en cada periodo histórico de la humanidad, en diferentes formas pero en si con la misma finalidad. Remotamente los acreedores eran personas de estrato social alto, y brindaban crédito a personas de clase baja, quienes carecían de riqueza para obtener sus necesidades. La forma para la concesión de crédito es el aplazamiento de pago, en la venta a plazos es el mismo vendedor quien además de vender concede crédito.

En época de la revolución industrial (1760- 1840) es cuando el crédito alcanza mayor auge, ya que las grandes industrias exigen grandes cantidades para inversión, y las personas necesitan dinero para comprar diferentes productos y servicios. A partir de determinado momento el vendedor no puede mantener su función de financiador, y se limita a vender, surge así un tercer sujeto llamado financiador quien asume la función de concesión de crédito, en ocasiones los financiadores son entidades que dependen del proveedor de bienes y servicios, pero en la mayoría de casos son entidades de crédito que se dedican profesionalmente a conceder crédito a los solicitantes.

Las cantidades requeridas para la industria eran millonarias y como consecuencia surge la creación de grandes entidades bancarias, se internacionaliza el crédito y se da la divulgación y expansión de los títulos de crédito.

Se conoce el término “tarjetas de crédito” desde hace más de cien años, las describían como un documento de papel, emitido por el gobierno, con el que un trabajador podía cobrar su salario y cancelar los bienes y servicios que necesitaba, constituyen un medio de pago de utilización masiva a nivel mundial, situación que ha sido progresiva, la historia dice que las mismas surgieron antes de la Segunda Guerra Mundial, diversos autores comentan que su origen es europeo y que se dieron a conocer a finales de los años treinta, su evolución surge a partir del invento del cheque de viajero. En la década de los años cuarenta, las tarjetas de crédito se utilizaban en lugares de mucho prestigio, brindaban crédito únicamente a clientes exclusivos, dentro de dichos establecimientos podemos mencionar clubes y hoteles de lujo. Luego de esta primera década el medio de pago se hizo más popular cruzando el continente y llegando a Estados Unidos, popularmente usadas en esa época en aerolíneas y ferrocarriles.

Antes de la segunda guerra mundial se utilizaron como medio de pago de parte de empresas petroleras a sus empleados, para no manejar el efectivo y fue así como su uso se vio como un medio productivo y seguro, tanto para los emisores como para los usuarios. En el año de 1914, una empresa llamada Western Unión decidió crear una tarjeta que brindaba el crédito únicamente a clientes distinguidos y con alto nivel económico, con la que los mismos podían tener acceso a un trato ventajoso frente a negocios comerciales selectos y limitados, los cuales eran aptos para brindar un bien o servicio solicitado por los poseedores de la tarjeta. Con las tarjetas de crédito nace una nueva etapa de crédito al consumo.

En el año de 1945 reaparecen las tarjetas de crédito en los grandes almacenes de comercio e industria, es a partir de esa fecha que se lanza propaganda masiva que propone sustituir el dinero en efectivo con las tarjetas de crédito.

En 1950 se le da el mérito de creador de las tarjetas de crédito modernas a Frank McNamara quien a través de los años ha sido reconocido como la persona que empezó con la tarjeta Diner's club, fecha en la cual él era uno de los cabecillas de la Corporación de Crédito Hamilton, la cual en ese entonces se dedicaba a ser una pequeña financiera.

Inicialmente la tarjeta Diner's club fue ideada en un restaurante ubicado cerca del famoso edificio en Nueva York, "Empire State", como lo indica el libro de Lewis Mandell, "La industria de las tarjetas de crédito, la historia": "McNamara se enteró de que uno de sus mejores clientes tenía el hábito de cobrar por medio de crédito a sus clientela, su negocio consistía en una farmacia, y le brindaba este servicio a las personas que no podían conseguir un crédito por su propia cuenta." <sup>1</sup>Frank McNamara quien un día de 1949, estando con su abogado y un importante personaje representante de la empresa Bloomingdales, se reunieron oportunamente para discutir asuntos financieros acerca de las tarjetas y el intercambio de gasolina, como medio de pago a trabajadores, al finalizar la reunión McNamara luego de pasar por un percance económico dinerario en el restaurant, se le ocurrió la brillante idea de comercializar las tarjetas no solo para uso exclusivo en tiendas de prestigio y para el gobierno, sino que en casi todos los establecimientos comerciales, utilizando como intermediarios a los bancos, el propietario del restaurant en el que estaban en esa ocasión le dijo a McNamara que en su cadena de restaurantes estaban dispuestos a pagar el 7% de recargo, con la finalidad de que al aceptar la tarjeta Diner's club como medio de pago se pudieran beneficiar captando más clientela. Posterior a este suceso se empezó a negociar y comercializar la tarjeta Diner's club en casi todos los establecimientos comerciales de mayor tráfico en Estados Unidos. Al comienzo se comercializaba con minoristas como restaurantes y gasolineras, operaban de la siguiente manera, se asignaba una cuenta de crédito en cada establecimiento para su posterior pago, se identificaba al portador por medio de una etiqueta metálica. La innovación de la tarjeta Diner's club fue originalmente conocida por incluir a un tercero en las transacciones comerciales.

---

<sup>1</sup> Mandell, Lewis. *La Industria de las tarjetas de crédito, la historia*. Estados Unidos, 1990, pág. 1-10



La entrada de los bancos en el negocio fue a mediados de la década de los cincuentas, introduciendo la novedad de préstamos a través de las tarjetas de crédito, también conocida como “dinero plástico”. En ese entonces el servicio que brindaba la Diner’s club era reconocido por brindar seguridad económica, al portar dinero intangible y eficaz, al usuario se le daban a conocer los datos de sus operaciones por medio de estados de cuenta, estos como resultado de los informes que brindaban los comercios que se habían afiliado al negocio de las tarjetas de crédito, eran pagaderos cada mes.

La tarjeta Diner’s club se lanzó en Nueva York, y se empezó a expandir en varios establecimientos comerciales a través de las áreas metropolitanas en el año de 1951. La empresa de Bloomingdales comenzó su propia línea de tarjeta de crédito en Los Angeles, California, que pronto se incorporó a la Diner’s club. Las membrecías ascendieron a 200,000 a mediados de los cincuentas, las personas gozaban de los servicios que brindaba la tarjeta, desde sus comienzos y hasta la década de los sesentas fue hecha de papel.

Rápidamente la tarjeta Diner’s club se convirtió en un fenómeno internacional, el mercado canadiense entro en 1953, otros 20 países fueron agregándose a este innovador sistema de pago, alcanzando un área tan retirada como Australia, y muchos más países se agregaron a lo largo de los años en la década posterior, las operaciones internacionales usualmente se manejaban por medio de franquicias.

La compañía financiera que genero este fenómeno se redujo, a mediados de la década de los cincuentas, ya que tuvo muchas pérdidas y Frank McNamara tuvo que pagar una deuda de aproximadamente 300,000 dólares, lo que lo llevo a vender su porcentaje de participación. El volumen de ventas creció a 200,000 dólares para los comienzos de la década de los sesentas, de acuerdo a la estimación de la revista “Semanal de Negocios” de esas fechas, después de la muerte de otro socio que había obtenido las acciones de McNamara, la Compañía Aseguradora Continental adquirió las acciones restantes. Para 1970 de acuerdo con Mendell, la propuesta fue la fusión del Banco Chase Manhattan, pero años después tuvieron que separarse por reglas antimonopolio.

La novedad que estaba a punto de cambiar las transacciones comerciales a nivel mundial llegó al cine en el año 1963, dando a conocer los orígenes de la compañía, la cadena Columbia Pictures realizó la producción de la película “El hombre de la Diner’s club”, la premier fue en un lugar de Connecticut llamado Winsted, donde los residentes fueron acreedores de una tarjeta Diner’s club, para un día de experimento de una sociedad sin dinero efectivo, que como resultado positivo dio una sociedad económicamente cubierta.

La tarjeta Diner’s club tuvo su propio periódico de gran recorrido, originalmente promoviendo restaurantes que aceptaban su tarjeta, al principio se llamó Nuevas de Diner’s Club, el cual eventualmente cambió al nombre de “Firmas” y fue como se expandió como una revista de interés público.

Surge la competencia en el año de 1958, la cadena hotelera Hilton empezó con una tarjeta llamada en francés “Carte Blanche” que significa Carta Blanca, esta fue creciendo anualmente en cantidades de 135 millones de dólares, para finales de su primer década, según observa la revista Time, siempre orientada en brindar una calidad superior en el mercado. La amenaza más seria era la idea de competencia en sí, la compañía American Express estuvo proveyendo a viajeros con cheques desde 1890, y vio en las tarjetas de crédito un nuevo negocio, empezó a expedir sus propias tarjetas en octubre de 1958.

Otras peligrosas competencias surgieron de los grandes bancos, como el Banco de América y el Banco Chase Manhattan los cuales contaban con varias sucursales a lo largo del país, pronto estos introdujeron sus propias tarjetas con las que los clientes gozaron de nuevas innovaciones, tales como una cinta magnética ubicada en la parte posterior de la tarjeta. En 1967 cuando el mercado estuvo globalmente cubierto, la Diner’s club expandió sus servicios ofreciendo su nueva tarjeta llamada “Fugazy Travel Bureau” por 5,000,000,00 de dólares, para los comienzos de los setentas la tarjeta Diner’s club decayó con sus ingresos y se consignó en el papel de alternativa o de soporte frente a las demás tarjetas. American Express fue más innovador en el ámbito

de viajes y entretenimiento, mientras las tarjetas bancarias ofrecían más atractivos y utilidades para las masas de usuarios.

En 1981 Citicorp compro la industria de las tarjetas Diner's club, esa era la antigua Hamiltons Credit Corporations, la cual fue renombrada a Citicorp Diner's club, Inc., en 1983 tres años después se convirtió en Diner's club International Ltd., mientras una nueva corporación llamada Delawere se formó con el nombre de Citicorp Diner's club Inc., ambas sucursales de Citibank Inc. el último fue responsable de la marca de negocios en Estados Unidos.

Citibank, gigante de los servicios financieros, creo bastantes nuevas tarjetas, incluyendo la Carta Blanca, la cual había adquirido en 1978, Citicorp hizo de la tarjeta Diner's club la marca personal de negocios, mientras que posiciono a la tarjeta Carta Blanca específicamente para clientes viajeros, está tarjeta de índole internacional.

La industria se desarrolló siguiendo la forma de calidad y distinción que destaco de la Carta Blanca, en 1972 introdujeron la tarjeta Gold club, pronto la idea fue copiada por American Express con las tarjetas Gold y Platinum. Esto nos da como resultado una era en donde el plástico metálico es símbolo de estatus social.

Citibank adquirió varias de las franquicias internacionales de Diner's club en la época de 1990 incluyendo las de Japón y Australia, Diner's club vendió las franquicias de todo el continente Europeo a su empresa italiana asociada GTP Holding en el 2000 mismo año en que se relanzo la Carta Blanca como una tarjeta prestigiosa.

25 años después del surgimiento de la tarjeta Diner's club, los guatemaltecos llegan a conocer las tarjetas de crédito como medio de pago, en la década de los sesentas, siendo muy escaso el uso por el desconocimiento de las personas del manejo de las mismas y por ser un país tercermundista, que en su mayoría no manejaba el dinero en bancos.

### **1.1.1 Historia de las Tarjetas de Crédito en Guatemala**

La primera tarjeta de crédito en Guatemala fue introducida en el año de 1961 con la Empresa Cuentas, S.A, fundada con capital nacional. No fue un medio de pago fácilmente aceptado, pues las personas no contaban con los recursos necesarios para manejar este tipo de crédito, al principio fue un negocio difícil, el objetivo de la creación de la tarjeta local en cuentas fue desvirtuar el descuento de las “tarjetas de sueldos” que se utilizaba para pagar a los empleados del gobierno<sup>2</sup>.

La tarjeta Diner’s club apareció en el año de 1963, en calidad de representación, y perteneció al territorio de las oficinas de México, del año 1963 a 1968 la representación exclusiva la tuvo el señor Rafael Santisteban.

En 1973 Guatemala pasó a formar parte de la oficina regional de Panamá, quien tomo a su cargo el territorio de Centro América.

En noviembre de 1975 se constituyó la sociedad TACRE de Guatemala, S.A., con el objetivo de obtener la concesión exclusiva de la Diner’s club para Guatemala.

En 1976 La empresa Credomatic inicio sus operaciones con la tarjeta Master Card y VISA, compartiendo en la actualidad estos nombres con instituciones como Bicredit, Multicredit, Conticredit, Aval Card, entre otros.

Credomatic tiene la franquicia exclusiva de Master Card para Guatemala. La tarjeta de Cuentas S.A desapareció en 1994, por motivo de la fuerte competencia de las representaciones de las tarjetas internacionales del país. Cuentas S.A., no logro acoplarse a estas representaciones extranjeras y dejo de aceptarse en junio de 1992. En esta fecha tenía 450 establecimientos afiliados. Luego surgieron una serie de tarjetas emitidas por entidades bancarias, entre las cuales se pueden mencionar, Multicredit-VISA 1983, Bicredit-VISA en 1984, Banco de Occidente en 1987, Aval Card-

---

<sup>2</sup> Congreso de la República de Guatemala, Iniciativa de Ley número 4649

VISA en 1990, Conticredit-VISA Banco Continental en 1991, Esso Banco Uno-VISA en 1995 etc.

Para el 2012 en Guatemala había 7 empresas emisoras de tarjeta de crédito, entre las cuales se encuentran: Contecnica S.A., Tarjetas de crédito de occidente S.A., Tarjetas Agromercantil S.A., Credomatic de Guatemala, Tarjetas de crédito de Guatemala S.A., G&T Conticredit S.A., City tarjetas de Guatemala, Limitada.

Entre los grupos financieros emisores de tarjeta de crédito están: Banco Industrial, Banco City Bank, Banco Agromercantil, Banco de los Trabajadores, entre otros.

Existen también, tarjetas que no están sujetas a supervisión pero que ofrecen el servicio de tarjetas de crédito como lo es Multicredit S.A., y como operadores VISA net S.A. y Credomatic de Guatemala S.A.

## **1.2 Definición**

“Las tarjetas de crédito son las que emite un banco u otra entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida a efectuar pagos, en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y exhibición de la tarjeta. Nace así un crédito del vendedor contra el banco o entidad emisora, y de estos contra el tenedor de la tarjeta.”<sup>3</sup> Las tarjetas de crédito tienen muchas peculiaridades importantes de resaltar, una definición concreta es la siguiente, “Es un documento expedido a favor de una persona determinada, que le da derecho a adquirir bienes al crédito en los establecimientos indicados por el dador”<sup>4</sup>

De lo anterior se puede deducir que la tarjeta de crédito es un medio por el cual un sujeto activo brinda un crédito a favor de un sujeto pasivo el cual deberá restituir dicho crédito en la forma y plazo especificado en un contrato de adhesión. La utilización del

---

<sup>3</sup> Tarjeta de crédito, Ossorio, Manuel. *Diccionario de ciencias jurídicas políticas y sociales*. Argentina, 2001, pág.959.

<sup>4</sup> Vázquez Martínez, Edmundo, *Instituciones de Derecho Mercantil*, Guatemala, 1978, Pág. 578

crédito supone brindar flexibilidad a los usuarios, para poder adquirir diversas cosas como bienes muebles e inmuebles, educación, servicios personales, etc. Son un instrumento financiero de tipo legal, que se adquiere por medio de un contrato, en las últimas cuatro décadas ha generado mayor movilidad en relación a transacciones de comercio e industria.

La finalidad de la tarjeta es brindar crédito, dicha palabra se origina del latín *creditus* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que expresa “cosa que se confía”, así la palabra “crédito” en su raíz se entiende como confiar o tener confianza. El crédito es el “Derecho que tiene una persona, llamada acreedor de exigir a otra, denominada deudor, un determinada suma de dinero”<sup>5</sup>. En pocas palabras es el cambio de una riqueza presente por una futura, teniendo como base la solvencia y la confianza que se brinda al usuario quien serán llamados sujeto pasivo y el emisor sujeto activo en lo que resta de la presente investigación.

En síntesis las tarjetas permiten disponer de una cuenta de crédito, facilitada por el sujeto activo significando que el sujeto pasivo, titular de la tarjeta puede fácilmente obtener dinero o hacer pagos con cierto límite preestablecido sin necesidad de tener fondos en la cuenta al momento de efectuar mencionadas transacciones, a cambio de todo esto el sujeto pasivo deberá obligatoriamente devolver el dinero que ha utilizado en sus diversos gastos o retiros de dinero en los plazos previamente determinados a la hora de suscribir el contrato.

Se debe tener en cuenta que no todas las tarjetas de crédito son emitidas por una entidad de crédito o entidad de pago, muchas entidades bancarias la ofrecen sin necesidad de tener una cuenta corriente abierta en ellas, girándole los recibos correspondientes a la cuenta que el sujeto pasivo elija, este no necesitara acudir a una entidad de crédito para solicitar un préstamo cada vez que requiera de un bien o

---

<sup>5</sup> *Ibíd.* , Pág. 252

servicio, podrá utilizar su tarjeta de crédito sacando el dinero por medio de la red de cajeros automáticos o presentando la tarjeta en establecimiento afiliado al sistema.

### **1.3 Naturaleza Jurídica**

Al hablar de la naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito, se encontró que se trata de “un negocio jurídico complejo conformado de una unidad de relaciones jurídicas diversas donde cada relación entre los intervinientes tienen una regulación”<sup>6</sup>

Son varias relaciones jurídicas contractuales las que intervienen en la operatividad de las tarjetas de crédito y la esencia se encuentra en los contratos que se celebran para que pueda funcionar y cumplirse a cabalidad lo acordado por ambas partes, es decir su naturaleza es contractual ya que de ahí nacen las relaciones para su funcionamiento.

### **1.4 Características**

Entre las características fundamentales de las tarjetas de crédito, destaca el hecho de que esta es un medio de pago, en donde se da un tipo de sustitución, materializado por una tarjeta de plástico que en su parte delantera lleva impreso el nombre de la emisora con particularidades visibles, y el nombre del sujeto pasivo, delimitando así el uso a la persona a cuyo favor se expide, lleva impresa la fecha de vencimiento, actualmente algunas cuentan con un chip que es insertado para mejorar la seguridad de la tarjeta en el uso de la red de cajeros automáticos, su ámbito de validez puede ser nacional e internacional, según lo estipulado por las partes. En cuanto a la parte del reverso, las particularidades son, la firma autógrafa del usuario, la cinta magnética en la cual estará grabada toda la información, el código alfanumérico utilizado, así como la corroboración del número del usuario.

Es importante mencionar que la cinta magnética es leída por una terminal de onda magnética la cual está conectada a una cinta matriz, que se ubica en las entidades de

los sujetos activos, los cuales otorgaran en el momento solicitado la autorización para la realización de la transacción, teniendo en cuenta que el pago no puede exceder del límite máximo de la tarjeta.

La tarjeta de crédito se diferencia de la tarjeta de débito en que en ellas no existe la concesión de crédito por parte del sujeto activo, sino que este le permite realizar operaciones bancarias en relación a las cuentas que el sujeto pasivo tenga activas, con las tarjetas de débito se puede extraer dinero en la red de cajeros automáticos, realizar transferencias bancarias, pagar bienes y servicios en comercios afiliados al sistema, y posterior a eso el sujeto activo se obliga a pagar a los comercios afiliados los gastos efectuados con las tarjetas de débito, cargando estos gastos a la cuenta bancaria del sujeto pasivo, el cual deberá de mantener los fondos suficientes en la cuenta vinculada a su tarjeta de débito, y tras el uso se apuntan los cargos en dicha cuenta.

Las características de las tarjetas de crédito y su facilidad de uso aconsejan llamar la atención sobre el hecho de que utilizar una tarjeta de crédito tiene las mismas consecuencias que disponer de cualquier préstamo o modalidad de financiación. El sujeto pasivo deberá de ser consciente de la obligación de devolver el dinero y pagar los intereses en el tiempo convenido.

Las características más importantes de las tarjetas de crédito son la seguridad que brinda y la interoperabilidad, la que consiste en que el sujeto pasivo pueda utilizarlas con libertad, ya que esta posibilitado de hacer uso en cualquier establecimiento afiliado a la red a la que pertenezca, la emisión de una tarjeta no implica que deba existir alguna cuenta en esa entidad pero en algunas instituciones si es necesario.

---

<sup>6</sup> Munguillo, Roberto, "*la tarjeta de crédito*", Buenos Aires, 1991, Pág. 23



## 1.5 Elementos.

Son elementos personales los que intervienen en el sistema de las tarjetas de crédito:

- Sujeto activo: Empresa Bancaria, Sociedad Financiera o demás entidades que emiten y ponen en circulación tarjetas de crédito, celebrando contratos de adhesión con los sujetos pasivos y contratos de afiliación con los establecimientos afiliados que aceptaran sus tarjetas de crédito como medio de pago, los sujetos activos asumen la responsabilidad de pagar los gastos y transacciones efectuados con las tarjetas de crédito que usan los sujetos pasivos.
- Sujeto pasivo: Es la persona física o jurídica que está habilitada para el uso de la tarjeta de crédito, establece una conexión por medio de un contrato con el sujeto activo, suponiendo que su solvencia y responsabilidad ha sido estrictamente constatada con anterioridad por el sujeto activo, previo a la aprobación de la solicitud y a la activación del crédito por medio de la tarjeta. En el caso de personas naturales deberán de ser mayores de dieciocho años, mientras que la persona jurídica deberá estar legalmente constituida.
- Establecimiento afiliado: Es cualquier establecimiento o empresa comercial, o de servicios que acepta de forma electrónica para sí o en nombre de su red el pago de adquisiciones con la tarjeta de crédito. Los establecimientos afiliados al sistema deben abonar a la empresa una comisión sobre las ventas efectuadas, el cual es un porcentaje que varía, dependiendo de las políticas de las instituciones bancarias.
- Emisor franquiciador: Este es el propietario de una marca de tarjetas de crédito que expide las mismas a nivel internacional, otorga a un tercero o más personas franquicias para emitir tarjetas de su marca con apego a sus reglas y condiciones, adhiriéndose los franquiciados a su organización, sujetándose a procedimientos, servicios y tecnología propia del emisor. A diferencia de la

franquicia, el único derecho que es cedido corresponde solo al uso de la marca, entonces es un licenciante de la misma, en virtud de un contrato de licencia de uso de marca.

- Red de Comunicaciones: Constituye la interconexión que existe a nivel nacional e internacional existente entre las entidades emisoras y los establecimientos afiliados, esto con el fin de que se lleven a cabo con éxito las transacciones realizadas por los sujetos pasivos, por medio de esta red los establecimientos afiliados obtienen autorización para aceptar o no la tarjeta de crédito como medio de pago.
- Operador: Es el encargado de afiliar establecimientos al sistema, también de realizar pagos a los mismos por la ventas que se realizaron al titular de la tarjeta. Los operadores son el vínculo entre los establecimientos afiliados y el sujeto activo, también realizan la tarea de seguir parámetros de seguridad para evitar fraudes y consumos que puedan realizarse después de haber reportado una tarjeta como extraviada o robada.

## 1.6 Tipos

Existen tres tipos de tarjeta de crédito bancaria a saber:<sup>7</sup>

- Tarjeta titular: esta se le otorga al solicitante que celebra la operación de apertura de crédito con el sujeto activo, convirtiéndose en sujeto pasivo de la tarjeta de crédito.
- Tarjeta adicional: es la que se emite a petición del sujeto pasivo a nombre de una tercera persona, con número idéntico y un mismo estado de cuenta, la existencia de otra tarjeta a nombre del mismo sujeto pasivo no aumenta el crédito concedido, esta tarjeta es emitida bajo responsabilidad del sujeto pasivo principal y es él quien asume las responsabilidades derivadas del uso de la tarjeta de

---

<sup>7</sup> Sandoval López, Ricardo, “*Tarjeta de crédito bancaria*”, Chile, 1991, Pag.43

crédito adicional, estas tarjetas se consideran como una sola del usuario, dejando estipulado expresamente esta situación en el contrato de apertura de crédito celebrado entre el sujeto activo y el sujeto pasivo, además “se establece que los asociados adicionales se constituyen en todo caso en codeudores solidarios por las deudas que contraigan por el uso de tarjetas adicionales”<sup>8</sup>.

- Tarjeta empresa: es la que se otorga a sociedades, corporaciones y a entidades dotadas de personalidad jurídica, para el uso de los representantes o miembros de las mismas. Estas se emiten con el nombre o la razón social, según corresponda de la entidad titular y también se le agrega el nombre del funcionario facultado para la utilización de la misma. La persona jurídica se obliga al pago total de las deudas originadas por el uso de la tarjeta de crédito, emitida a su nombre.

## **1.7 Funcionamiento Operativo**

Las empresas tales como Master Charge, Visa, American Express, Diner’s Club, entre otras, se encargan de extender tarjetas de crédito a nivel mundial, por medio de sucursales y Representantes Financieros y Bancarios que operan en todo el mundo, cada Empresa Financiera maneja diferentes políticas a las cuales se sujeta quien adquiere el servicio por medio de un contrato de adhesión entre el sujeto pasivo y el sujeto activo.

La función operativa de las tarjetas de crédito se asocia a la función identificadora, mediante ellas, el sujeto pasivo y el establecimientos afiliado al sistema de bancos se reconocen por medios electrónicos, continuando con las operaciones deseadas, luego se emiten los cupones que consignan la operación a través del sistema, dicha función operativa brinda comodidad a los sujetos pasivos, debido a que la utilización de la misma evita estar transportando dinero de un lugar a otro.

---

<sup>8</sup> Ibíd, Pág. 43

La tarjeta de crédito como medio de pago electrónico permite al sujeto pasivo acceder a los fondos de su propia cuenta o crédito disponible, es una fuente de recursos en casos de emergencia como enfermedades, accidentes, etc.

Para efectuar pagos, el funcionamiento del número de tarjeta de crédito que figura en la parte superior de la misma le da la oportunidad al sujeto pasivo de poder realizar operaciones por medio del internet, sean compras o pagos, y trabaja de la siguiente manera, una vez realizada la operación el sujeto activo reconocerá el número de la misma y cargará el importe correspondiente a la operación particular a la cuenta del sujeto pasivo.

El comercio electrónico es un fenómeno jurídico que se entiende como la oferta y contratación de productos y servicios realizada por medio de internet, es decir un intercambio electrónico de información para la operación de transacciones comerciales, la tecnología y su constante avance lo hace posible. Las empresas hoy en día requieren del comercio electrónico para mejorar su relación con los clientes, el uso de la tarjeta de crédito y cajeros automáticos representa una forma del mismo.

Así como existen establecimientos afiliados materiales, existen también los establecimientos afiliados inmateriales que se encuentran operando con las personas por medio de la red del internet. El comercio virtual se fundamenta en la tecnología avanzada, permite las transacciones comerciales sin importar el lugar de los sujetos, la globalización de los mercados proporciona un campo abierto para la utilización de tarjetas de crédito, constituyen el medio de pago más usado en transacciones por medio de internet.

La operatividad de las tarjetas de crédito como medio de pago electrónico, que permite al sujeto pasivo acceder a fondos con la finalidad de efectuar un pago a favor de un beneficiario, a través de la introducción de datos confidenciales como el número de la tarjeta de crédito, la fecha de expiración, el código al reverso de la tarjeta, la identificación personal del sujeto pasivo.

Existen protocolos de seguridad que utilizan los sujetos activos para brindarle respaldo y exactitud a las transacciones que se hacen entre los establecimientos electrónicos afiliados y los sujetos pasivos, así como el protocolo SSL que significa Secure Sockets Layer en su siglas en inglés, este da seguridad al sujeto pasivo, evita los fraudes, los comercios en línea utilizan este protocolo, el cual encripta la información que se envía, la terminal del sujeto activo desencripta los datos y corrobora si la operación es aceptable o no y envía el mensaje al establecimiento electrónico afiliado corroborando la operación o negándola, es decir administra la seguridad en las transacciones electrónicas. Este protocolo fue desarrollado por Master Card, el Banco de América y otros socios, el protocolo SSL crea un canal de comunicación seguro entre el equipo del sujeto pasivo y el del comercio electrónico afiliado.

Existe otro protocolo llamado SET que traducido en sus siglas en inglés significa transacción electrónica segura, este combina estratégicamente métodos criptográficos y por medio de ellos ofrece servicios para autenticar tanto al sujeto activo como al sujeto pasivo, ofrece certificados digitales y confidencialidad en cuanto al intercambio de información.

## **1.8 Contratos Relacionados con las Tarjetas de Crédito**

### **1.8.1 El Contrato Mercantil**

Los contratos son instrumentos del tráfico mercantil, es decir la circulación de valores de índole patrimonial, están centralizados en los sujetos que explotan actividades económicas, en el caso del crédito la cesión de goce es temporal.

El Código de Comercio guatemalteco regula las disposiciones referentes a las obligaciones mercantiles y algunos contratos, dichos contratos emergen de ejercicio empresarial. La obligación en si “es un deber jurídico normativamente establecido para

realizar u omitir un acto y a cuyo incumplimiento por parte del obligado es imputado como consecuencia una sanción coactiva<sup>9</sup>”

En el caso de las tarjetas de crédito la obligación es un vínculo jurídico que une al sujeto pasivo y al sujeto activo en virtud del cual el primero es el deudor y está obligado a realizar el pago al segundo para la satisfacción de un interés.

El tráfico mercantil se compone por una serie de relaciones obligatorias, el Código Civil regula lo referente a obligaciones y contratos en general y el Código de Comercio es específico en obligaciones y contratos mercantiles. Según el artículo 694 del Código de Comercio de Guatemala “solo a falta de disposiciones en este libro -obligaciones y contratos mercantiles- se aplicara a los negocios, obligaciones, y contratos mercantiles, las disposiciones del Código Civil” es decir van de la mano en cuanto surjan vacíos legales en la regulación mercantil guatemalteca.

Las obligaciones mercantiles se pueden originar de hechos jurídicos voluntarios o involuntarios, así como de actos y negocios jurídicos.

En conclusión las obligaciones mercantiles se sujetan a un régimen jurídico integrado por:

- Normas generales y especiales que establece el Código de Comercio para las obligaciones.
- Normas del Código Civil que se aplican cuando el Código de Comercio es insuficiente.

Las características de las obligaciones mercantiles:

- Solidaridad de deudores: el artículo 674 del Código de Comercio dice “en las obligaciones mercantiles los codeudores serán solidarios, salvo pacto expreso en

---

<sup>9</sup> Obligación, Ossorio, Manuel. *Diccionario de ciencias jurídicas políticas y sociales*. Argentina, 2001, pág.659.

contrario. Todo fiador de obligación mercantil, aunque no sea comerciante, será solidario con el deudor principal, y con los otros fiadores, salvo lo que se estipule en el contrato”. Esta solidaridad representa una garantía y da mayor estabilidad al tráfico mercantil. Las acciones solidarias son firmes y exigen una acción contra el fiador más solvente.

Las obligaciones sin plazo son exigibles inmediatamente para el efectivo tráfico económico.

- En la obligaciones mercantiles está prohibido conceder términos de cortesía, la prórroga debe ser expresa.
- Se incurre en mora a partir del día siguiente al vencimiento del plazo, como consecuencia están los intereses los cuales operan sobre el valor adeudado.
- La capitalización de intereses es permitida en las obligaciones mercantiles, esta se aplica sobre los intereses vencidos, el Código de Comercio en el artículo 691 permite la capitalización de intereses, “siempre que la tasa de interés no sobrepase la tasa promedio ponderado que apliquen los bancos en sus operaciones activas, limitándolas a la tasa de interés autorizada por los bancos”.

El cumplimiento de la obligación es la entrega de la prestación por parte del sujeto pasivo, se rige por el principio de buena fe, es decir un comportamiento honesto de las partes. Hay incumplimiento de la obligación mercantil cuando no se realiza la prestación, la mora es una infracción a dicho incumplimiento y se constituye desde el vencimiento del plazo.

El Código de Comercio de Guatemala establece reglas muy generales que deben llevar los contratos mercantiles que se llevan a cabo en las operaciones mercantiles, la

doctrina ha definido el contrato mercantil como “la declaración de voluntad coincidente de dos o más partes que se enfrentan, para producir una coincidencia jurídica unitaria”<sup>10</sup> En el artículo 671 del Código de Comercio de Guatemala indica que “los contratos de comercio, no están sujetos para su validez, a formalidades especiales. Cualesquiera que sean la forma y el idioma en que se celebren, las partes quedaran obligadas de la manera y en los términos en que quisieron obligarse”.

El artículo 672 del Código de Comercio de Guatemala es referente a los contratos mediante formularios, los cuales disciplinan de manera uniforme determinadas relaciones contractuales como las tarjetas de crédito, se rigen por las siguientes reglas:

1. Se interpretaran en caso de duda, en el sentido menos favorable para quien haya preparado el formulario.
- 2 cualquier renuncia de derecho solo será válida si aparece subrayada o en caracteres más grades o diferentes que los del resto del contrato.
3. Las cláusulas adicionales prevalecerán sobre las del formulario, aun cuando estas no hayan sido dejadas sin efecto.

### **1.8.2 Contrato Bancario**

El contrato bancario es el que forma una relación entre un sujeto activo y un sujeto pasivo o alguna persona jurídica como por ejemplo los establecimientos afiliados, con el perfeccionamiento del mismo emergen obligaciones para ambas partes, va relacionado a determinados productos y servicios que el sujeto activo ofrece.

Características:

No todos los contratos bancarios tienen las mismas características, sin embargo las siguientes son características universales de estos:

- De adhesión: Los contratos bancarios generalmente se redactan unilateralmente por el sujeto activo, éstos incorporan clausulas idénticas para todos los sujetos pasivos, al momento en que se suscribe el contrato se agregan los datos

---

<sup>10</sup> Vázquez Martínez, Edmundo, *Instituciones de Derecho Mercantil*, Guatemala, 1978, Pág. 440



personales y las características particulares de cada negociación como las comisiones aplicables, plazos, tipo de interés, etc.

- Onerosos: tienen un valor para el sujeto pasivo.
- Bilaterales: ambas partes gozan de derechos y obligaciones.
- Mercantiles.
- Atípicos: gran parte de los contratos bancarios no se encuentran tipificados, son “sui generis”.

Algunos contratos bancarios tienen cosas en común con otros contratos típicos, que se encuentran en el Código de Comercio y el Código Civil.

Clasificación:

- Contratos bancarios de operaciones pasivas: son los que para los sujetos activos representan una captación de efectivo por parte de los sujetos pasivos. Estos no constituyen un mayor riesgo para los sujetos activos, ya que de esta forma captan dinero de sus clientes.

Entre los más comunes se encuentran el contrato de cuenta corriente, contrato de libreta de ahorro, contrato plazo fijo.

- Contratos bancarios de operaciones activas: estas implican la aprobación de créditos para los sujetos pasivos. Entre ellos están los contratos de préstamo, contrato de crédito, contratos de tarjeta de crédito, contratos financieros.

### **1.8.3 Contratos Necesarios para el Funcionamiento de las Tarjetas de Crédito**

Esta es una operación que incluye obligatoriamente a tres partes, los sujetos de estos contratos son:

- Sujeto Activo: emisor de la tarjeta de crédito o entidad bancaria.
- Sujeto Pasivo: usuario responsable de la tarjeta de crédito, llamado también tarjetahabiente.
- Establecimiento afiliado: comercio o entidad que brinda algún servicio y que admite como medio de pago la tarjeta de crédito.

Las relaciones jurídicas básicas que darán lugar al ciclo de funcionamiento de las tarjetas de crédito son las siguientes: contrato de emisión entre sujeto activo y el sujeto pasivo, este último quien es el interesado a portar la tarjeta de crédito, la tarjeta no puede existir sin previa aceptación. Para que la tarjeta pueda ser utilizada existe la relación entre el sujeto activo y el establecimiento afiliado por medio de otro contrato, en el cual se dictan los términos esenciales de la misma.

#### **1.8.3.1 Contrato de Emisión de Tarjetas de Crédito entre el Sujeto Activo y el Sujeto Pasivo**

En lo que respecta al contrato de tarjeta crédito que suscriben el sujeto activo con el sujeto pasivo, este tiene la naturaleza de un contrato de adhesión, los cuales presentan características o elementos de distintas figuras contractuales como los de un contrato de apertura de crédito, cuenta corriente y arrendamiento de servicios. Se puede mencionar el artículo 718 del Código de Comercio de Guatemala que nos menciona lo relativo a la apertura de crédito que funciona similar al crédito que se le brinda a la tarjeta de crédito, este indica que “el acreditante se obliga a poner una suma de dinero a disposición del acreditado, o bien, a contraer obligaciones por cuenta de este, quien

deberá restituir las sumas de que disponga o a proveer las cantidades pagaderas por su cuenta, y a pagar los gastos, comisiones e intereses que resulten a su cargo.”

Acerca del contrato de cuenta corriente el mismo cuerpo legal señala en su artículo 723 que “si la apertura de crédito es cuenta corriente, el acreditado podrá hacer remesas, antes de la fecha fijada para la liquidación, en reembolso parcial o total de las disposiciones que previamente hubiere hecho, y tendrá derecho, mientras el contrato no concluya, para disponer en la forma pactada el saldo que resulte a su favor”. El sujeto pasivo puede disponer del crédito que el sujeto activo le ha dado, ya sea total o parcialmente por medio de la cuenta corriente, para adquirir una tarjeta de crédito se requiere de un crédito preestablecido por el sujeto activo. El contrato que suscriben los sujetos de la tarjeta de crédito también presenta características de un contrato de arrendamiento de servicios porque el sujeto activo se obliga a proporcionar servicios establecidos, por ejemplo a través de una red de cajeros automáticos y de establecimientos afiliados incluidos al sistema en los cuales se hace uso de la tarjeta como medio de pago.

Los contratos de adhesión pueden definirse como: “una típica y cada vez más frecuente modalidad de la contratación, que se caracteriza porque es una de las partes la que fija las cláusulas o condiciones, iguales para todos, del contrato, cuya celebración se propone, sin que quienes quieran participar de él tengan otra alternativa que aceptarlo o rechazarlo en su totalidad.”<sup>11</sup>

El sujeto pasivo debe adherirse a un contrato preestablecido por el sujeto activo, este contrato obliga al primero a retribuir al segundo el importe de los cargos en el plazo establecido, con los intereses fijados por mora, el sujeto activo se obliga directamente con el establecimiento afiliado. En el contrato de adhesión el sujeto pasivo debe aceptar o rechazar el contenido íntegro del contrato, ya que este no colabora en la formación del contenido del contrato, y tampoco tiene posibilidad de negociar o modificar las

---

<sup>11</sup> Contratos de adhesión, Ossorio, Manuel. *Diccionario de ciencias jurídicas políticas y sociales*. Argentina, 2001, pág.274

clausulas, la oferta de estos contratos emana solo del sujeto activo quien usualmente maneja un monopolio y posee un gran poder económico.

### **1.8.3.2 Contrato de Afiliación al Sistema de Tarjetas de Crédito entre el Establecimiento Afiliado y el Sujeto Activo**

La tarjeta de crédito se emite para su libre utilización por parte del sujeto pasivo ya sea en establecimientos propios del sujeto activo o en establecimientos afiliados, para esto debe existir una previa contratación, este tipo de contrato también es atípico, y en él se establece una responsabilidad por parte del sujeto activo a pagar el importe de la adquisición de bienes o servicios que el sujeto pasivo realice, mientras el establecimiento afiliado se compromete a recibir la tarjeta de crédito y verificar que sea compatible con las marcas que acepta en sus sucursales, el sujeto activo debe darle al establecimiento afiliado un código de autorización para efectuar la transacción y a emitir un comprobante de venta que de respaldo, este deberá contener la fecha, el monto de la transacción, el código de autorización, el nombre del establecimiento y toda la información que el sujeto activo les requiera para expedir el comprobante. El establecimiento afiliado deberá requerir la identificación del sujeto pasivo en todas las transacciones realicen y cotejara la firma con la que aparezca registrada en el documento personal de identificación del sujeto pasivo, los establecimientos afiliados deberán reportar las tarjetas y las conductas sospechosas que den a entender que se está tratando de transacciones fraudulentas, si el sujeto activo les indica podrán retener las tarjetas de crédito, para que estas sean remitidas a este rápidamente. Como responsabilidades del establecimiento afiliado se encuentran la aceptación de los sujetos pasivos con su tarjeta de crédito, teniendo en cuenta que quien se presente debe ser el auténtico titular de la tarjeta. No deben de exigir a este último un mínimo de consumo para la aceptación de la tarjeta y se abstendrán de hacer operaciones fraudulentas, y resguardaran con confidencialidad los datos de las tarjetas.

Para las liquidaciones resultado del conjunto de transacciones procesadas por medio de las terminales del punto de venta, se verificaran los pagos para el reembolso de las ventas.

## **CAPÍTULO II**

### **TUTELA LEGAL DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN GUATEMALA**

Hoy en día surge una pregunta inevitable para todos los consumidores de áreas urbanas en Guatemala por parte de los establecimientos comerciales o de servicio, ¿efectivo o tarjeta?, esto no se escuchaba hace 50 años, la constante evolución del crédito ha atrapado a la sociedad consumista.

La tutela jurídica que brinda la protección a las tarjetas de crédito, equilibra las relaciones que se dan entre los sujetos de las tarjetas de crédito, garantiza el cumplimiento de las normas, su función principal es proteger los intereses y derechos de los sujetos pasivos. Guatemala carece de una regulación específica para las tarjetas de crédito, el conjunto siguiente de regulaciones controla las relaciones que se dan para el funcionamiento de las mismas en el país, no son específicas, son normas generales pertinentes a actividades bancarias, la protección al consumidor de crédito se ve limitada y las que contienen lo referente a la contratación son generalizadas.

#### **2.1 Constitución Política de la República de Guatemala**

“El régimen económico y político de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social” según el artículo 118. La justicia social se refiere nociones fundamentales de igualdad o equidad social, es decir la distribución equilibrada de los bienes dentro de una sociedad.

Los consumidores de crédito en Guatemala que utilizan las tarjetas de crédito van en aumento día con día, y es obligación del estado intervenir para proteger a los sujetos pasivos de los sujetos activos.

En el artículo 119 Obligaciones del Estado, dice en sus incisos “h) impedir el funcionamiento de prácticas excesivas que conduzcan a la concentración de bienes y medios de producción en detrimento de la colectividad; esto se refiere a la actividad

económica de los particulares y contiene una orientación para que por medio de las leyes apropiadas el estado intervenga en dicha actividad, en el inciso:

i) dice: la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos. k) Proteger la formación de capital, el ahorro y la inversión”

En el artículo 132 dice: “es potestad exclusiva del estado, emitir y regular la moneda, así como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional.”

La defensa de los consumidores de tarjetas de crédito se da en conjunto con el artículo 133, referente a la Junta Monetaria dice: “tendrá a su cargo la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velara por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional”, además en el mismo artículo dice que “La Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.”

Los citados artículos constitucionales dan el fundamento legal para la creación de normas que beneficien a los sujetos pasivos en este tipo de relaciones contractuales de créditos, es obligación del estado proteger los intereses de las personas consumidoras de créditos, por medio de la actuación e intervención de la superintendencia de bancos quien constitucionalmente es la facultada para intervenir en actividades que surjan en relación a los bancos e instituciones financieras, es importante que el estado fomente una mejor cultura de consumo de créditos, que se pueda basar en normas que fomenten un marco de relaciones convenientes y equánimes para ambos sujetos.

## **2.2 Ley de Supervisión Financiera, Decreto 18-2002**

Esta regulación legal está dirigida a las actividades que deberá realizar la Superintendencia de Bancos, la cual es un órgano del Banco de Guatemala que actúa bajo la dirección de la Junta Monetaria, esta debe cumplir estrictamente y hacer cumplir los reglamentos, disposiciones y regulaciones aplicables a las entidades anteriormente mencionadas.

La Superintendencia de Bancos ejerce vigilancia e inspección en general y entre sus facultades principales se encuentra el libre acceso a las fuentes y sistemas de información de las entidades supervisadas, como los libros, registros, informes, contratos, documentos y comprobantes que respaldan las operaciones de dichas entidades supervisadas. Puede requerir información sobre actividades, actos, operaciones de confianza y situación financiera, entre otras facultades de índole de supervisión.

La Superintendencia de Bancos por medio de su Intendencia de Verificación Especial (IVE), de carácter administrativo, conocida internacionalmente como Unidad de Análisis Financiero, se rige por las leyes guatemaltecas especiales contra el delito de lavado de dinero u otros activos y para prevenir y reprimir el delito de financiamiento de terrorismo. Entre sus principales funciones están las del requerimiento y recibo de la información relacionada con las transacciones financieras en este caso de clientes de tarjetas de crédito por parte de los Grupos Financieros que operan en el país y para ello creó los formularios del IVE, existe un formulario específico para emisores y operadores de tarjetas de crédito llamado “formulario de inicio de relaciones” el cual deberá llenarse con los datos exactos y referencias del sujeto pasivo, así como también la información económica y financiera del mismo, datos del producto solicitado, datos de tarjetas adicionales que se soliciten y firma de aceptación, este formulario le da una pauta al sujeto activo acerca de si el sujeto pasivo está preparado o no económicamente para tener una carga financiera.

Este formulario no se llena para darle o no un crédito a una persona por medio de la tarjeta, sino que es específico para evitar los delitos mencionados en el párrafo anterior, por lo que no representa un estudio socioeconómico eficaz.

Para las transacciones en efectivo arriba de 10,000 dólares o su equivalente en Quetzales, por medio de tarjetas de crédito, se deberá de llenar otro formulario que deberá incluir los datos personales del sujeto pasivo y del sujeto que recibe o envía dicha transacción y los de la transacción en general.

### **2.3 Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19- 2002**

La función principal de esta ley es regular todo lo que tiene relación con la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de Bancos y Grupos Financieros.

En el artículo 27, dice que los Grupos Financieros se podrán integrar por empresas especializadas en emisión o administración de tarjetas de crédito, y la Junta Monetaria será la que autorice la conformación de dichos grupos previo dictamen emitido por la Superintendencia de Bancos, en este caso las entidades que emitan y administren tarjetas de crédito estarán sujetas a dicha vigilancia e inspección con el fin de que estas adecuen sus actividades y funcionamiento a las normas legales aplicables.

Según el artículo 40, “las empresas que se dediquen a emitir y administrar tarjetas de crédito que no formen parte de Grupos Financieros no estarán sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, pero sí estarán obligadas a proporcionar la información y reportes que esta les requiera.” El artículo 41 dice que entre “las operaciones activas de los bancos se encuentran el emitir y operar tarjetas de crédito” y el artículo 42 de la misma ley dice que los bancos podrán pactar libremente con los sujetos pasivos las tasas de interés, comisiones y demás cargos que apliquen en sus operaciones y servicios. Esto es el motivo de porque existen abusos en cuanto a los intereses.



En el título sexto llamado “administración de riesgos” menciona que los bancos deben de cerciorarse de que los solicitantes tengan capacidad para atender al pago de sus obligaciones previo a conceder cualquier financiamiento, y durante el mismo deben hacer un seguimiento de la capacidad de pago, pudiendo requerir del sujeto pasivo toda la información que le permita, también dice que los créditos concedidos por los bancos deberán de ser respaldados por una garantía fiduciaria, hipotecaria y prendaria. Esto en la práctica no se realiza diligentemente lo que a la larga perjudica más al sujeto pasivo. En las tarjetas de crédito la garantía casi siempre la constituye un fiador, excepto cuando el crédito sea muy amplio.

#### **2.4 Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto número 06-2003**

Los sujetos pasivos encuentran protección en esta regulación, la cual brinda los derechos correspondientes al consumidor, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso que le haga disfrutar de sus bienes. Ellos tienen libertad de elección en cuanto a los bienes y servicios que estén a su alrededor, así como también tienen el derecho de exigir la sostenibilidad en cuanto a precios que se dan a conocer por medios publicitarios. Es por medio de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) que los sujetos pasivos pueden presentar una queja en cuanto a la publicidad engañosa en relación a las ofertas y ofrecimientos de tarjetas de crédito, de acuerdo al artículo 20 de esta regulación el cual prohíbe dicha publicidad. Los sujetos pasivos deberán recibir educación sobre el consumo y el uso adecuado de bienes y servicios esto con el fin de que conozcan ampliamente sus derechos y obligaciones.

El sujeto activo tendrá derecho a percibir ganancias por medio de sus actividades económicas, y a exigir del sujeto pasivo el cumplimiento de las estipulaciones pactadas en el contrato celebrado, ambas partes tendrán libre acceso a órganos judiciales y administrativos para la solución de conflictos que se dieren entre uno y otro. El sujeto activo también estará obligado a proporcionar la información básica sobre los servicios que ofrece al público, deberá respetar y cumplir con las especificaciones de los servicios, así como las ofertas y promociones, que haya divulgado por medios

publicitarios, el artículo 27, dice que en las operaciones de crédito para adquirir bienes o servicios, los sujetos activos deberán como mínimo informar lo siguiente:

- El precio al contado y el precio al crédito,
- La tasa de interés fija o variable y la tasa de interés moratorio, indicados en forma explícita, y el monto a pagar en cada periodo,
- Las opciones en cuanto a la periodicidad de pagos y el monto,
- El procedimiento para el cálculo de gastos y costos que genere la cobranza por el incumplimiento de pago de saldos pendientes,
- El total a pagar por el producto o servicio más los intereses y gastos de administración,
- El derecho del sujeto pasivo de pagar anticipadamente el saldo del crédito ya sea total o parcialmente, aplicándosele una reducción proporcional de los intereses y gastos de administración.

Esto se relaciona a la cotización de crédito que tienen en su regulación específica a tarjetas de crédito algunos los países extranjeros.

El artículo 28 dice que los intereses se aplicaran sobre los saldos pendientes del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos anticipadamente.

El artículo 29 hace referencia a la documentación de las operaciones de crédito realizadas, es decir el sujeto activo deberá de enviarle dicha documentación al sujeto pasivo, con una descripción detallada de las operaciones de la tarjeta de crédito, este artículo hace referencia al estado de cuenta.

El artículo 49 dice que las cláusulas del contrato de adhesión se interpretaran de acuerdo al contenido literal de las mismas, y en caso de dudarse interpretaran en el sentido más favorable para el sujeto pasivo, y serán nulas las cláusulas que infrinjan las disposiciones de la Ley de Protección del Consumidor y Usuario.

En el artículo 52 dice: “Registro. Los proveedores en los contratos de adhesión deberán enviar copia del mismo a la Dirección para su aprobación y registro, cuando cumplan con las leyes del país en su normativa. Al estar registrado el contrato de adhesión, los proveedores deberán hacer referencia a la resolución de su inscripción en dicha Dirección, en las cláusulas del contrato.”

## **2.5 Código de Comercio, Decreto 2-70**

La tutela legal vigente y específica para las tarjetas de crédito se encuentra en el artículo 757 del Código de Comercio de Guatemala, el cual dice “Las tarjetas de crédito deberán ser emitidas a personas individuales o jurídicas y no serán negociables.

Deberán contener el nombre de quien las expide, la firma autógrafa de la persona a cuyo favor se extienden, el plazo de vigencia y si la misma tiene validez nacional o internacional, siendo aplicable a las mismas en lo que corresponda las normas de las cartas órdenes. Por el financiamiento a través de tarjetas de crédito se aplicará la tasa de interés que se indica en el artículo 757 bis de este Código. “A los créditos originados por el uso de las tarjetas de crédito, se aplicarán las reglas de los pagarés, a excepción de la tasa de interés convencional.”

Se hace referencia a que no serán negociables, esto atiende a que es un documento que tiene un registro personal y que prueba legalmente la realización de una operación mercantil, es por eso que el mencionado artículo también dice que obligatoriamente llevará inscrito el nombre a favor de quien se expide la tarjeta y la firma autógrafa, también debe llevar inscrita la fecha de caducidad del documento, con la finalidad de que haya un plazo por el cual la persona se ha responsabilizado, deberá indicar la validez territorial de la misma, ya sea nacional o internacional, dependiendo lo autorizado y elegido en el contrato firmado por ambos sujetos.

El artículo 691 acerca de la capitalización de intereses dice “en las obligaciones mercantiles se podrá pactar la capitalización de intereses siempre que la tasa de interés

no sobrepase la tasa promedio ponderado que apliquen los bancos en sus operaciones activas, en el periodo de que se trató”

### **2.5.1 Cartas Órdenes de Crédito en Relación a la Tutela Legal de las Tarjetas de Crédito en Guatemala**

Las cartas ordenes de crédito son el documento por el cual el dador, quien es la persona que lo expide, ruega a otra llamado pagador a que entregue a una tercera persona cuyo nombre se consigna en el texto del documento llamada tomador, una cantidad fija o variada pero comprendida en un máximo cuyo límite debe señalarse.

“La función económica tradicional de las cartas ordenes de crédito ha sido la de proporcionar a los viajeros un medio de obtener fondos en el lugar o lugares a que se trasladen.”<sup>12</sup>

Las cartas órdenes de crédito han servido como un medio para facilitar el comercio entre las personas que tienen largos y diversos destinos, siendo una de sus características el poder variar la moneda, facilitando así el tráfico en las transacciones comerciales.

Naturaleza jurídica de las cartas ordenes de crédito:

Es un título impropio porque no tiene todas las características de los títulos de crédito, el artículo 751 del Código de Comercio de Guatemala nos señala que “no son susceptibles de aceptación ni de protesto y que no confieren a sus tenedores derecho alguno contra la persona a quien se dirige”.

Generalidades:

Las cartas órdenes de crédito son instrumentos de pago, que utilizan frecuentemente las personas, se les conoce en nuestro medio como giros bancarios y esto es por la cualidad del movimiento que realizan de localidad a localidad.

---

<sup>12</sup> Vásquez Martínez, Edmundo, Instituciones de Derecho Mercantil, Guatemala, 1978, pág. 577.

Ofrecen seguridad en cuestión del cobro, en el artículo 751 del Código de Comercio de Guatemala se hace mención específica a la no aceptación ni al protesto, lo primero es que su finalidad, es decir la acción principal solo va dirigida a determinada persona llamada pagador o destinatario, y lo segundo se refiere a que no podrá llevarse ante notario para documentar el impago.

Sujetos:

Los integrantes de la carta orden de crédito son los siguientes:

- Dador: persona que expide el documento,
- Tomador: persona que se consigna en el texto de la carta, a quien se paga la carta,
- Pagador: es el destinatario de la carta, y paga al tomador la cantidad anotada en la carta, usualmente es una sucursal del dador..

El detalle de la revocabilidad que nos menciona el artículo 753 del Código de Comercio de Guatemala, consiste en dar aviso al tomador y a quien va dirigida la carta de la anulación del acto esencial, en comparación a las tarjetas de crédito, estas se pueden anular siempre y cuando no se tenga ninguna deuda o saldo pendiente de parte del sujeto pasivo, en comparación a las tarjetas de crédito, el sujeto pasivo puede dar aviso y dejar constancia de la petición para que esta quede cancelada, o liquidar la misma para que proceda la anulación.

Objeto:

Como instrumento de pago, el objeto de las cartas ordenes de crédito es cambiar dinero entre plazas, el compromiso que asume el pagador, es el de pagar una suma de dinero al tomador, de acuerdo con las indicaciones del dador hasta la cantidad indicada por este, dentro de determinado tiempo y contra entrega de los documentos indicados.

Efectos:

Artículo 752 del Código de Comercio de Guatemala, dice: “La carta orden de crédito produce respecto del tomador de cobrar su importe a la persona que va dirigida y de

exigirlo del dador, el reembolsó en alguna forma de su valor; si el tomador dio fianza o garantizó de alguna forma el importe de la carta y esta no es pagada, por causas imputables al dador, puede cobrar daños y perjuicios.” su plazo es de un año contado desde la fecha de su expedición.

“la carta orden de crédito tiene notoria semejanza con las tarjetas de crédito, aun cuando también claras semejanzas. Ambos documentos permiten a su tenedor de crédito de un gran número de personas con las cuales no ha tenido ninguna relación jurídica previa. Empero la carta de crédito solo permite la obtención de dinero, mientras que la tarjeta de crédito facilita a su tenedor la entrega de mercancías y la obtención de servicios.”<sup>13</sup>

## **2.5.2 El Pagaré en Relación a las Tarjetas de Crédito**

El pagaré es un título de crédito a la orden, típico, formal, que incorpora la promesa de pagar una suma determinada de dinero, a su legítimo tenedor en el lugar, modo y tiempo establecidos con anterioridad.

Es un reconocimiento de deuda y un ofrecimiento de pago sujeto a diferentes condiciones, como requisitos generales del pagaré encontramos que debe tener el nombre de pagaré, lugar y fecha de creación, algo muy importante es el objeto, el cual incluye la promesa incondicional de pagar una suma de dinero, el lugar y fecha en donde habrá de hacerse el pago, el nombre de la persona a la que debe hacerse el pago, y finalmente la firma del creador. La función económica del pagaré es la documentación de préstamos directos y créditos.

---

<sup>13</sup> Biblioteca Jurídica Virtual, Instituto de Investigaciones Jurídicas, Mantilla Molina, Roberto, “Las Tarjetas de Crédito”, México. <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/2/693/11.pdf>

Elementos personales:

- Creador: Persona que suscribe la declaración fundamental, es el obligado principal a pagar una suma de dinero,
- Beneficiario: es la persona a quien debe hacerse el pago prometido.

Requisitos del pagaré:

Hay similitud con las tarjetas de crédito en el contenido ya que el pagaré deberá tener los siguientes:

- Nombre de pagaré,
- Lugar y fecha de creación,
- Promesa incondicional de pagar una suma determinada de dinero, estableciendo intereses convencionales y el pago mediante amortizaciones,
- Lugar y fecha para el cumplimiento de la obligación,
- Nombre de la persona a quien deba hacerse el pago,
- Firma del signatario.

La característica principal que comparte el pagaré con las tarjetas de crédito se encuentra en el artículo 491 del Código de Comercio de Guatemala, al poder establecer intereses convencionales, y que el pago de los mismos podrá hacerse por medio de amortizaciones sucesivas, significa esto que al tener una tarjeta de crédito se puede pagar en diferentes cuotas y fechas.

En caso de impago de un pagare, se puede recurrir a un protesto notarial, el cual es un acto mediante el cual se hace constar que el pagare se ha presentado en el tiempo y la forma para hacer efectivo su cobro, la tarea del notario es informar al firmante del pagare y del impago del mismo, la función del protesto es autenticar que el pagare fue presentado oportunamente para su cobro.

## CAPÍTULO III

### ANÁLISIS DE LAS INICIATIVAS DE LEY CONOCIDAS POR EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA CON FINES DE REGULAR LA ACTIVIDAD DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

#### 3.1 Iniciativa de Ley 4330, del 13 de Septiembre del 2013

Dispone aprobar “Ley de Tarjetas de Crédito” conocida por el Pleno del Congreso de la República de Guatemala el 13 de septiembre del año 2013.

El objetivo de esta iniciativa es el establecimiento de un marco jurídico enfocado en la actividad que conllevan las operaciones de las tarjetas de crédito, actualmente en el país más de un millón de personas manejan su actividad económica con este medio de pago. Es evidente la falta de supervisión hacia algunos sujetos activos extranjeros, esta iniciativa busca definir un sistema igualitario y transparente en la relación que surge entre los elementos personales.

Esta iniciativa tiene como elementos personales a los siguientes:

- Tarjetahabiente titular: es la persona individual o jurídica que celebra contrato con el emisor con la finalidad de habilitar una línea de crédito por medio del uso de la tarjeta de crédito,
- Tarjetahabiente adicional: es la persona que autoriza el tarjetahabiente titular para el uso compartido de una tarjeta de crédito,
- Emisor: es el que otorga el crédito, emite y administra las tarjetas de crédito,
- Operador: es la persona jurídica encargada de la administración de los sistemas, operación y actividades de las tarjetas de crédito,
- Afiliado: es la persona individual o jurídica que acepta las tarjetas de crédito como medio de pago en la prestación de un bien o servicio.



Las tarjetas de crédito deben llevar requisitos mínimos para su validez, en la iniciativa de ley se especifican los siguientes:

- Estado de cuenta: es el documento que contiene el listado de operaciones de la tarjeta de crédito y el monto detallado de las mismas, referido a un período de tiempo determinado,
- Fecha de corte: es la fecha límite establecida en el contrato para expedir el estado de cuenta,
- Pago mínimo: es la cuota de pago que cubre la amortización de capital para no incurrir en mora,
- Tasa de interés: es el porcentaje que se aplica al saldo del capital financiado conforme a lo pactado en el contrato de tarjeta de crédito,
- Tasa de interés por mora: es el porcentaje que el emisor aplica sobre el saldo en mora cuando el sujeto pasivo incumple el pago en la fecha establecida,
- Pago de contado: es el monto total detallado del estado de cuenta, a la última fecha de corte en la que el sujeto pasivo debe pagar a más tardar en la fecha límite de pago para liquidar su saldo en la fecha establecida para ello,
- Límite de crédito: es el monto máximo establecido para la línea de crédito,
- Extra financiamiento: es la línea de crédito adicional, ofrecida por el sujeto activo y autorizado por el sujeto pasivo.

En el segundo capítulo se desarrolla todo lo referente a los aspectos contractuales y el financiamiento, es de mucha importancia para el control y regulación completa de las tarjetas de crédito, se incorporan los aspectos mínimos que deben contener los contratos celebrados entre el sujeto activo y el sujeto pasivo, busca crear las bases para una adecuada divulgación de la información de las tarjetas de crédito, con la finalidad de que ambas partes tengan conocimiento anticipado acerca de las normas que regirán su relación y actividades.

La relación entre ambos sujetos se formalizará por medio de un contrato escrito, en el cual se hará obligatorio el contenido de las siguientes cláusulas:

- Fijación del límite de crédito.,
- Ámbito geográfico de uso.,
- Plazo de vigencia del contrato,
- Tipo de moneda,
- Tasas de interés,
- Tarifas de comisiones,
- Estados de cuenta,
- Derechos y obligaciones de ambos sujetos,
- Formas de proceder en caso de robo, hurto o extravió de la tarjeta de crédito,
- Terminación de la relación contractual entre los sujetos.

Estas cláusulas básicas en toda contratación de tarjetas de crédito serán obligatorias, el texto del contrato debe ser apto de comprensión y fácil lectura para el sujeto pasivo, debe ser firmado por ambos sujetos, en el caso del sujeto activo deberá ser firmado por su Mandatario o Representante Legal, haciendo duplicado del mismo, para que el sujeto pasivo tenga una copia, toda modificación deberá ser consensuada entre ambos sujetos o informada al sujeto pasivo con 45 días de anticipación, si hubiere negativa dentro de dicho plazo se dará por terminada la relación contractual.

El período de vigencia quedará establecido en el contrato, pudiendo ser prorrogado conforme las partes lo establezcan y acepten, la finalización del contrato se dará cuando las partes lo estipulen.

Esta iniciativa considera necesario crear un mecanismo para que el sujeto pasivo tenga la oportunidad de solicitar la terminación del contrato al sujeto activo, estableciendo este último una forma para que el sujeto pasivo cumpla con las obligaciones de pago por el uso de la tarjeta de crédito, se dará por terminado el contrato después de recibir dicha solicitud, esto con el fin de amparar al sujeto pasivo frente a un posible endeudamiento, o sea se podrá dar fin al contrato aun habiendo saldo pendiente de pago y este saldo quedará establecido en cualquier forma que habrá de pactarse por

ambas partes, o como lo estipule el contrato. Es indispensable aprobar este tipo de norma para frenar un poco el descontrol de endeudamiento por tarjetas de crédito.

La difícil situación económica de la mayoría de la población guatemalteca le hace enfrentar una serie de problemas tales como acceso a educación, salud, alimentación, a conseguir empleos dignos, etc., por lo que evidentemente la capacidad económica es limitada y dirigida a la sobrevivencia de la familia, el mal manejo de la tarjeta de crédito puede damnificar y empeorar la economía del sujeto pasivo, carecer de educación financiera básica es perjudicial para este.

Se obligara al sujeto activo a que previo a conceder una línea de crédito analice razonablemente al futuro sujeto pasivo, cerciorándose de la capacidad que este tenga para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, la iniciativa obligara a hacer una “evaluación de capacidad de pago”, misma que evitara las políticas de mercadeo que actualmente practican los sujetos activos, estas que ponen en peligro al sujeto pasivo poniendo en riesgo su patrimonio. Se corroborara si el sujeto pasivo puede generar el dinero suficiente para atender al pago de sus obligaciones.

Se establecerá un “sistema de información de riesgos”, e cual ira de la mano con la Superintendencia de Bancos de Guatemala, al obligar a los sujetos activos a proporcionar información de los sujetos pasivos, con el objetivo de alcanzar un mayor análisis de la capacidad de pago y situación económica de las personas en relación al endeudamiento en el sistema financiero supervisado. En el artículo 58 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros de Guatemala, establece “al sistema de información de riesgo podrán tener acceso, exclusivamente para el análisis de crédito, los bancos y grupos financieros y otras entidades de intermediación financiera que a pedido de la Superintendencia de Bancos apruebe la Junta Monetaria.”

El contenido mínimo para las tarjetas de crédito es el nombre y firma del titular, fecha de vencimiento, marca, denominación de la entidad emisora, número, y código o dispositivo de seguridad, las cuales son aplicadas a las tarjetas que hoy en día se

conocen y circulan. Se propone que la tarjeta no sea transferible, es decir que únicamente sea utilizada por una persona debidamente identificada en cada transacción que se realice.

El financiamiento inicial que se le brinda al sujeto pasivo, podrá ser ampliado con un “extra financiamiento”, este es una línea de crédito adicional al límite originalmente establecido en el contrato. En el negocio de las tarjetas de crédito esto es muy común y no se realiza ningún análisis de capacidad de pago adicional al sujeto pasivo, por lo que puede ser dañino para este por que sobrepasa su capacidad de pago.

En relación al reiterado problema del endeudamiento por el descontrol de los pagos, se propone la “reestructuración de la deuda”, la cual se hará por medio de un procedimiento, en el cual se modificaran los términos pactados inicialmente referentes al plazo y a la tasa de interés. Cuando el sujeto pasivo incurra en mora o no pueda cumplir con sus obligaciones, podrá solicitar al sujeto activo la reestructuración de la deuda, la iniciativa de ley propone un período de 30 días para resolver dicha petición. Este proceso se hace comúnmente cuando el sujeto pasivo no está en condiciones de pagar la obligación adquirida por el uso del crédito por medio de la tarjeta, es decir es una negociación para el pago de una deuda acumulada, en esta reestructuración se busca modificar las condiciones establecidas para un crédito en beneficio del sujeto pasivo, es necesario que este manifieste la incapacidad que tiene para cumplir con las condiciones pactadas. Reestructurar no es sinónimo de pagar poco por la deuda, sino que es el ofrecimiento de nuevos plazos y rebajas de interés que se han generado, pues en algunos casos estos son una parte considerable del saldo adeudado.

El capítulo tercero de esta iniciativa se enfoca en los intereses y demás cargos por servicios, con el fin de cumplir con la transparencia de la relación contractual, es necesario que el sujeto pasivo sepa de qué manera le serán aplicados los intereses por financiamiento, y los intereses moratorios, los que se generan cuando no se efectúa el pago total del estado de cuenta, transcurrida la fecha límite, estos intereses se calcularán sobre el saldo insoluto.

En Guatemala existe anatocismo en cuanto a la tasa de interés, esto se refiere al pacto por el cual se conviene pagar intereses vencidos y no satisfechos, hay libertad para pactar la tasa, esta puede ser modificada por el sujeto activo en la duración del plazo estipulado.

Los intereses no solo se pagan sobre el capital principal sino que también sobre el total acumulado del principal y de los intereses que están pendientes de pago, estos se conocen como intereses compuestos o sea calculados sobre el capital y los intereses acumulados, estas prácticas deterioran la economía del sujeto pasivo, dando como resultado un rápido endeudamiento y descontrol de pagos.

En tiempos remotos, el cobro de intereses fue moralmente rechazado, y en algunas ocasiones penado, debido a la perspectiva ideológica de la Iglesia católica, que juzgaba estas acciones como usura, lo que significa el lucro excesivo recaudado por medio de un contrato de mutuo o préstamo simple a interés, se tratará de usura, si este interés pactado resulta desmesurado. Teniendo en cuenta que quien se ve en el caso necesario de acudir al prestamista para obtener el dinero que necesita con urgencia, no tiene capacidad económica suficiente, y encuentra solución en un préstamo o crédito sometiéndose a las exigencias de sujeto activo.

En el capitalismo moderno, la acción del pago de intereses en los préstamos, se estima conveniente y correcto.

Según el artículo 42 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros de Guatemala, se establece que “los bancos autorizados conforme a esta ley pactaran libremente con los usuarios las tasas de interés, comisiones, y demás cargos que apliquen en sus operaciones y servicios”. Esto le permite al sujeto activo actuar de manera ventajosa frente a su clientela, dando como resultado una relación desigual.

La propuesta de ley no incluye un límite en la tasa de interés aplicable a las tarjetas de crédito, sino que propone que los intereses por financiamiento se apliquen conforme a

lo estipulado en el contrato, y que deben de ser calculados sobre el saldo del capital financiado y por los días en que este hubiere sido utilizado, teniendo como referencia la fecha de corte. Quedará prohibida la capitalización de intereses y estos no se podrán calcular sobre comisiones y otros cargos, sin duda esto es mejor para los sujetos pasivos.

Hay dos alternativas que la iniciativa propone para establecer la tasa de interés, una tasa de interés fija y una tasa de interés variable. La tasa de interés fija se pactará libremente en el contrato principal y no podrá modificarse a menos que sea en beneficio del sujeto pasivo, y la segunda será una tasa de interés anual promedio ponderada, de los créditos de consumo, excluyendo la tasa de operaciones de la tarjeta de crédito, y deberá revisarse trimestralmente para ajustar el componente variable, se le comunicará al sujeto pasivo en su estado de cuenta.

La variabilidad servirá para que el sujeto pasivo pueda controlar los movimientos que tiene la tasa de interés en el sistema financiero, el Proyecto de Ley consideró que sea la tasa de interés promedio ponderada de los créditos de consumo, ya que dicha tasa es publicada por la Superintendencia de Bancos de Guatemala.

Los intereses moratorios son los que se aplican luego de vencido el plazo de reintegración del capital adeudado, el capítulo que regula a estos intereses menciona que se calcularán sobre el monto del capital de las cuotas en mora y se aplicará la tasa de interés por financiamiento permanente pactada. Los sujetos activos en las contrataciones de tarjetas de crédito no dan a conocer clara y específicamente las comisiones y demás recargos al sujeto pasivo, por lo cual este último desconoce de los cobros por el uso de la tarjeta de crédito.

Con la finalidad de informar el costo real del financiamiento por uso del servicio de las tarjetas de crédito, junto con la Superintendencia de Bancos de Guatemala se estipulará la metodología y parámetros para el cálculo y determinación de la “tasa efectiva anual equivalente”, se expresará en forma de porcentaje, y este revelará el

verdadero costo del producto financiero, incluyendo el interés nominal, plazo de operación, comisión y otros cargos.

El capítulo cuarto está dedicado a los derechos y obligaciones entre el sujeto activo y el sujeto pasivo, se proponen cuatro artículos importantes para el sujeto activo, para empezar está el estado de cuenta, el cual informara las operaciones de ambos a lo largo de un periodo, y en el cual se señalara el pago que adeuda el sujeto pasivo, se impone la obligación al sujeto activo de enviar puntualmente dicho documento por cualquier medio señalado previamente por el sujeto pasivo, diez días antes del vencimiento de la fecha de pago. Asimismo se dará oportunidad al sujeto pasivo de manifestar su inconformidad con relación al contenido del estado de cuenta, este podrá hacer su reclamo respecto a dicho documento, fundamentándose en los instrumentos con los que cuente para esto, el sujeto activo en respuesta deberá brindarle una constancia de recepción de reclamo y si fuere el caso enmendar el error o comunicar al sujeto pasivo la improcedencia del caso.

Para documentar las transacciones entre el sujeto pasivo y el establecimiento afiliado, este último en cada transacción deberá brindarle un comprobante, con el que se documentará la operación para luego ser reportada en el estado de cuenta, deberá contener como mínimo los siguientes datos: lugar, fecha, hora, monto, nombre del establecimiento afiliado, número de autorización, nombre del operador, este brindara un respaldo para evidenciar los movimientos de la tarjeta de crédito.

En relación al extravió, robo y hurto de tarjetas de crédito, los sujetos activos deberán de contar con un servicio que atienda 24 horas todos los días del año, es decir atención permanente para que los sujetos se puedan comunicar inmediatamente y deshabilitar la tarjeta de crédito, los sujetos activos ante esto deberán brindar un número de registro de aviso, posteriormente el sujeto pasivo quedará libre de responsabilidad por transacciones efectuadas con la tarjeta que ya ha sido reportada.

Es importante que el sujeto pasivo entienda y conozca las obligaciones a las que se someterá por medio del contrato y la aceptación, generalmente los contratos de tarjetas de crédito son contratos de adhesión, es decir ya se encuentran redactados, con términos y condiciones que el sujeto activo ha estipulado para ellos, el sujeto pasivo acepta dichas condiciones en su integridad al momento de firmar.

Cuando el sujeto pasivo recibe la tarjeta de crédito es su obligación firmarla y ser responsable del uso y resguardo de la misma, siendo prudente al no revelar las claves que le hayan sido entregadas para el uso en la red de cajeros automáticos y por medio de internet, debe requerir sus comprobantes de transacción y realizar los pagos en base al contenido del estado de cuenta, esto le permitirá hacer un cotejo de operaciones, debiendo de comunicar al sujeto activo cualquier inconformidad dentro del plazo establecido para ello, deberá también de proporcionar al sujeto activo toda la documentación personal que este le requiera.

En el quinto capítulo del Proyecto de Ley se establecen los derechos y obligaciones de los establecimientos afiliados, se les obligara a estos últimos a establecer un contrato con el sujeto activo.

Los establecimientos afiliados deberán de dar comprobantes de las operaciones, los que deberán de firmarse por el sujeto pasivo, por el importe de los bienes y servicios suministrados, el sujeto activo se obliga a pagar en los plazos convenidos un monto igual al comprobante de venta o consumo mencionado, menos las comisiones pactadas sobre las ventas realizadas.

En las sucursales de los establecimientos afiliados deberán de mantener visible la marca de tarjetas de crédito que acepten, no podrán aplicar cargos extras sobre el precio de los productos y servicios y deberá de requerir la identificación personal de los sujetos pasivos para aceptar el pago con una tarjeta de crédito. Tendrán que describir las comisiones, los cargos administrativos, los porcentajes y los procedimientos de liquidación.



El sujeto activo debe reembolsar el monto de las compras efectuadas por medio de las tarjetas de crédito y brindarle todo el equipo de suministros y sistemas necesario para el manejo de operaciones para el correcto funcionamiento del cobro, también debe instalar los sistemas adecuados para prevenir el uso indebido de tarjetas canceladas o bloqueadas.

El sexto capítulo se refiere a la supervisión de los sujetos activos por medio de la Superintendencia de Bancos de Guatemala, y como entes supervisados estarán obligados a brindar la información que esta les requiera, también permitirles el libre acceso a todas sus fuentes y sistemas de información.

El séptimo capítulo pretende tipificar como delitos algunas conductas derivadas del uso fraudulento y malintencionado de las tarjetas de crédito y de los datos del sujeto pasivo, atentando contra los intereses de estos últimos. Se sancionará con prisión de 6 a 10 años y multa de 50,000 a 500,000 quetzales a quien sustraiga, copie, reproduzca, grave o altere la información contenida en la banda magnética o en el medio de identificación electrónica, óptica o de cualquier otra tecnología que posea una tarjeta de crédito, y quien sin autorización o causa legítima imprima o troquele mediante cualquier tecnología un instrumento de características similares a las tarjetas de crédito y quien se aproveche de una tarjeta clonada. También será sancionado quien cometa el delito de aprovechamiento de la tarjeta de crédito, adquiriendo, enajenando o comercializándola, quien manipule datos de la tarjeta de crédito y use fraudulentamente.

Serán causas agravantes de la pena para quienes cometan cualquiera de los anteriores, abusando de la posición jerárquica o de confianza para los sujetos activos, como Directores, Gerentes, Representantes Legales, Administradores, Funcionarios, o empleados de confianza de los establecimientos afiliados.

Para regular las operaciones de las tarjetas de crédito se hará necesario establecer los reglamentos que deberán ser emitidos por la Junta Monetaria a propuesta de la

Superintendencia de Bancos, el Proyecto de Ley tiene el propósito de que prevalezca el principio de igualdad y es por eso que pretende regular a los sujetos activos que se encuentran fuera de la supervisión de la Superintendencia de Bancos, dentro de las disposiciones más importantes están la administración de riesgos, el régimen sancionatorio, los medios de impugnación, la adecuación del capital, entre otros.

Con la aprobación de este Proyecto de Ley, quedaría derogado el artículo 757 del Código de Comercio de Guatemala.

Las multas y penas que se pretenden imponer por delitos cometidos en relación a las tarjetas de crédito son oportunos y necesarios conforme al número creciente de denuncias por estos actos ilícitos, en función de proteger a los consumidores de crédito o sujetos pasivos, esta iniciativa supone una eficacia en cuanto a la seguridad por el uso de este medio de pago.

### **3.2 Iniciativa de Ley 4651, del 10 de Septiembre del 2013**

Dispone aprobar “Ley de Tarjetas de Crédito”, conocida por el Pleno del Congreso de la República de Guatemala el 10 de septiembre del año 2013.

Al analizar este Proyecto de Ley, se toma en cuenta primordialmente la creciente clientela de los sujetos activos como se ha mencionado anteriormente, resalta la problemática a la que se enfrentan los sujetos pasivos al tener que pagar grandes cantidades por los elevados intereses y cargos por mora que los sujetos activos cobran, se busca establecer un tope a las tasas de interés a fin de eliminar la discrecionalidad en su fijación, ese es su objetivo primordial.

La iniciativa procurará brindar seguridad y certeza al sujeto pasivo en sus relaciones y operaciones con las tarjetas de crédito, creara la obligación de supervisar a todos los sujetos activos que operen tarjetas de crédito en el país, por parte de la Superintendencia de Bancos de Guatemala, y hará que se cumplan las disposiciones

que obran en el sentido positivo. Establece como requisito para ser sujetos activos el tener la calidad de personas jurídicas constituidas como Sociedades domiciliadas e inscritas en el Registro Mercantil de la República de Guatemala.

Como se ha mencionado anteriormente el régimen económico de la República de Guatemala se basa en la justicia social, lo que significa que los Derechos Humanos se respetan y las clases sociales desfavorecidas cuentan con oportunidades de desarrollo, las autoridades deben propiciar las condiciones para que toda la sociedad pueda desarrollarse en términos económicos.

Los principios que regirán las relaciones jurídicas derivadas de la aplicación de la Iniciativa de Ley número 4651, serán:

- Equidad, es la constante búsqueda de la justicia e igualdad social,
- Legalidad, es la presencia de un sistema de leyes que se debe cumplir y es aplicada a todos los habitantes de un Estado,
- Buena fe, es la honradez de los actos para con los demás.

En base a lo anterior será obligatorio practicar los estudios necesarios para determinar la capacidad y el record crediticio de los solicitantes de una tarjeta de crédito, estos deberán brindar al sujeto activo como mínimo tres referencias bancarias, y de acuerdo a estos resultados se podrá dar o no el crédito y asimismo fijar un límite de crédito el cual no podrá ser tres veces mayor al ingreso mensual del sujeto pasivo.

Se obligara al sujeto pasivo a adquirir un seguro desde el inicio de la contratación de la tarjeta de crédito, esto con la finalidad de prevenir el robo, pérdida o uso no autorizado de la misma, el costo de este seguro se incluirá mensualmente en el estado de cuenta, su costo variara según las tasas vigentes en el mercado.

Será prohibido el cobro indebido al sujeto pasivo por incumplimiento de pago, por medios y métodos que menoscaben la dignidad y el decoro, contratando entidades o personas particulares que se dediquen a cobrar deudas, para el requerimiento de pago

los sujetos activos podrán contratar únicamente empresas debidamente inscritas en el Registro Mercantil dedicadas a cobrar, que actúen con base a ética y valores.

Como requisitos mínimos para el contrato de emisión de tarjeta de crédito se proponen los siguientes requisitos:

- Lugar y fecha del contrato,
- Datos personales de las partes,
- Plazo de vigencia del contrato,
- Plazo para el pago de las obligaciones,
- Porcentaje de montos para el pago mínimo,
- Fijación de límite de crédito,
- Tasa fija de interés,
- Fecha de cierre contable de operaciones,
- Monto y descripción de los cargos administrativos,
- Procedimientos y responsabilidades en caso de pérdida o robo de la tarjeta de crédito,
- Tasas de seguro en caso de pérdida o robo,
- Firma del Representante Legal del sujeto activo y firma del sujeto pasivo,
- Monto de comisiones fijas o variables por motivo de retiro de dinero en efectivo,
- Cargos por mora o retardo en el pago,
- Causales de cancelación y rescisión de contrato.

Serán nulas las cláusulas que impliquen la renuncia del sujeto pasivo a cualquiera de los derechos que otorgue esta iniciativa, así como las que faculten a los sujetos activos a modificar las condiciones pactadas en el contrato.

Los datos que deberá contener la tarjeta de crédito física son: nombre, razón o denominación social del sujeto activo, nombre y firma del sujeto pasivo, marca y número de codificación de la tarjeta, fecha de emisión, vencimiento y validez territorial.

Los sujetos pasivos podrán adquirir bienes, servicios o dinero en efectivo de los establecimientos afiliados y en las redes de cajeros automáticos afiliados, sujetos a las condiciones pactadas en relación a ello en el contrato.

Será obligación del sujeto pasivo estar al pendiente de la revisión del estado de cuenta, la correcta identificación personal al momento del uso de la tarjeta de crédito, cotejar la información de la transacción impresa en el comprobante de pago emitido por el establecimiento, actualizar sus datos de forma periódica e informar al sujeto activo inmediatamente cuando haga cambio de dirección. Deberán dar aviso en forma inmediata en caso de pérdida o robo para que el sujeto activo pueda bloquear la tarjeta de crédito, velar por el uso debido de la tarjeta de crédito. Se permitirá la autorización de emitir una tarjeta de crédito adicional a la línea de crédito personal para una tercera persona.

Para establecer los intereses se fijará un imite máximo del 10% anual, y únicamente se cobraran en concepto de intereses, comisiones y recargos las que previamente hayan sido pactadas en el contrato de emisión de tarjetas de crédito autorizado por las partes. Se prohibirá la capitalización de intereses sobre comisiones y otros cargos por servicios prestados al sujeto pasivo, a diferencia de las normas que actualmente rigen las tarjetas de crédito en Guatemala, las cuales permiten la capitalización de intereses, esta iniciativa coopera con el sujeto pasivo para el equilibrio de la deuda.

A los establecimientos afiliados se les sancionara por falta de diligencia en cuanto a la aceptación de la tarjeta de crédito sin la debida identificación personal, indemnizando a los sujetos pasivos por los daños y perjuicios causados por este tipo de negligencia.

Junto con la tarjeta de crédito física se dará al sujeto pasivo un código secreto para la utilización de la red de cajeros automáticos afiliados, el cual le será entregado en forma personal y discreta.

El comercio electrónico es la compra y venta de servicios por medio del internet, el medio de pago más común para estas transacciones electrónicas es la tarjeta de crédito, los sujetos activos le deben de brindar seguridad electrónica a los sujetos pasivos, creando barreras virtuales para evitar la utilización de páginas que no garanticen la privacidad de las transacciones.

Los procedimientos que se establecen para cancelar la tarjeta de crédito tienen aspectos innovadores. El primer caso se dará cuando hayan vencido dos estados de cuenta consecutivamente, se le notificará al sujeto pasivo con cinco días de anterioridad, para que este tenga la oportunidad de liquidar su deuda, de esta manera se podrá reestablecer el servicio. El segundo caso se dará cuando el sujeto pasivo quiera dar por terminado el contrato antes de la fecha estipulada en el mismo, debiendo de liquidar el total de su deuda con el sujeto activo, el cual le extenderá un finiquito en un lapso de 15 días hábiles, esto sin aplicarle ningún recargo. El tercer caso se dará cuando haya tres estados de cuenta vencidos a la fecha, automáticamente y por mandato legal quedará cancelada la tarjeta de crédito, a partir de esa fecha, la deuda quedará estabilizada, y el saldo insoluto generara el interés legal que a la fecha esté vigente.

Posterior a la cancelación de la tarjeta el sujeto activo quedará facultado para hacer el cobro del saldo adeudado por medio de un proceso de ejecución, “Este juicio se utiliza generalmente para hacer valer las deudas dinerarias, por medio del trance y remate, de los bienes del deudor o la orden de hacer efectivo el pago adeudado”<sup>14</sup>.

El sujeto activo tendrá el título ejecutivo en el contrato y los estados de cuenta vencidos e impagos, los cuales deberán de ser sometidos a un juicio sumario para su reconocimiento, y con los cuales podrá iniciar un proceso de ejecución, esto con el fin de la satisfacción del crédito adeudado, mediante el embargo de bienes suficientes tomados del patrimonio del deudor.

---

<sup>14</sup> Guasp Delgado, Jaime, *Derecho Procesal*, España, 1968, Pag.130

La Superintendencia de Bancos de Guatemala deberá de emitir el reglamento para regular la materia.

Para finalizar con esta Iniciativa de Ley se estima que el control de la deuda y la congelación del saldo insoluto auxiliaran al sujeto pasivo en su restablecimiento económico, lo protegerá y librá de un endeudamiento desmesurado para su pronta recuperación económica. Esta iniciativa contiene aspectos que en la actualidad no se encuentran regulados en la legislación guatemalteca, tiene la finalidad de amparar a los sujetos pasivos, imponiendo límites a los sujetos activos, pero aún carece de ciertos puntos importantes que son necesarios para su adecuada aplicación.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS EN DERECHO COMPARADO

Con la finalidad analizar y comparar las normas concernientes al movimiento que generan las tarjetas de crédito, se aborda un estudio de las normas específicas que regulan este tema en Argentina, Chile y España, los cuales son países desarrollados que ejercitan de diferentes maneras los preceptos relacionados al conjunto de operaciones para el funcionamiento efectivo de las tarjetas de crédito.

#### 4.1 Argentina

##### **Ley D-2294 de Tarjetas de Crédito, 14 de enero de 1999:**<sup>15</sup>

Esta ley contiene lo relativo a la reglamentación de dos importantes nexos para que funcione el sistema de tarjetas de crédito, el primero se da entre los sujetos activos y los sujetos pasivos, y el segundo se da entre los sujetos activos y los establecimientos afiliados al sistema.

Se describe al sistema de tarjetas de crédito como el conjunto complejo y sistematizado de las relaciones jurídicas contractuales que posibilitan al sujeto pasivo hacer operaciones comerciales, obtener préstamos y anticipos de dinero.

En los preceptos de esta ley se encuentran los parámetros para diferir el pago por el uso de la tarjeta de crédito, y para abonar a los establecimientos afiliados los consumos realizados por los sujetos pasivos.

Se denomina genéricamente a las tarjetas de crédito como un instrumento material emergente del contrato que suscriben el sujeto pasivo con el sujeto activo, las tarjetas

---

<sup>15</sup> Información legislativa y documental de Argentina, Ministerio de Economía y Finanzas Publicas. [www.infoleg.gov.ar](http://www.infoleg.gov.ar)



de crédito se identificaran con las características comunes tales como el nombre del titular, el número interno de inscripción, la fecha de emisión y el vencimiento y la identificación del sujeto activo.

Los siguientes son los requisitos mínimos que debe llenar el contrato de tarjetas de crédito:

- Plazo de vigencia del contrato, fecha de iniciación y cese,
- Plazo que se le brindara al sujeto pasivo para el cumplimiento de sus obligaciones,
- Porcentaje de los montos de pago mínimo conforme a las operaciones que efectúe el sujeto pasivo con la tarjeta,
- Tasas de interés financiero e interés moratorio,
- Fecha para el cierre contable de operaciones,
- Tipo y monto de cargos administrativos,
- Tipo de procedimiento y responsabilidad en caso de pérdida o sustracción de la tarjeta de crédito,
- Tasas de seguro por pérdida o sustracción,
- Comisiones fijas o variables que se cobraran al sujeto activo por retiro de dinero en efectivo,
- Consecuencias por mora,
- Declaración del sujeto pasivo de que los cargos en que haya incurrido por el uso de la tarjeta de crédito son debidos y deben de ser abonados dentro de días hábiles en cuanto se reciba el estado de cuenta,
- Causas de la anulación o suspensión del contrato de tarjeta de crédito,
- Firma del titular y del personal que representa al sujeto activo.

Además de las anteriores cláusulas el sujeto activo debera cumplir con el contrato, las condiciones mínimas que impone la legislación Argentina para la redacción del contrato de adhesión, las cuales son:

- Redactar ejemplares idénticos para cada uno de los sujetos participantes del contrato de tarjeta de crédito,

- Redactar con claridad y facilidad para la máxima comprensión,
- Redactar las cláusulas que generan responsabilidad para el sujeto pasivo, resaltadas y subrayadas en el contrato,
- Autorizar y registrar los contratos de adhesión por la autoridad respectiva.

Posterior a la firma de las partes el contrato quedara perfeccionado y se emitirá a favor del sujeto pasivo la tarjeta física, los contratos de tarjeta de crédito podrán renovarse automáticamente siempre y cuando haya sido pactado en las cláusulas, el sujeto pasivo tendrá un plazo de 30 días para dejar dicha prorrogación sin efecto, deberá comunicar su negativa al sujeto activo fehacientemente en dicho periodo. El contrato concluirá cuando no se apruebe la renovación del contrato. La terminación del contrato podrá ser parcial cuando se cancelen únicamente las extensiones que tenga la tarjeta de crédito.

Los contratos que no se sujeten íntegramente a la ley D-2224 de la República de Argentina serán nulos.

La ley brinda un listado de cláusulas que serán nulas por su propia naturaleza, se incluirán las siguientes:

- Las que induzcan a la renuncia del sujeto pasivo a los derechos que le ampara la ley,
- Las que le den facultad al sujeto pasivo para modificar las condiciones del contrato,
- Las que impongan un monto fijo por atrasos en el pago de la cuota mensual resultante en el estado de cuenta,
- Las que impongan costos por informar sobre la validez de la tarjeta de crédito,
- Las que faculten al sujeto activo para rescindir del contrato,
- Las que obliguen al sujeto pasivo a tener un representante,
- Las que permitan la habilitación directa de la vía ejecutiva para cobro de deudas al sujeto pasivo,
- Las que den prórroga de la jurisdicción preestablecida en la ley,
- Las adhesiones de anexos al sistema de tarjetas de crédito.

En cuanto a las comisiones y otros cargos no se podrán fijar aranceles, tampoco se podrán aplicar descuentos por todo concepto superiores al 3% sobre las liquidaciones presentadas por el establecimiento afiliado.

Respecto a los intereses aplicables al contrato de tarjetas de crédito, esta regulación legal fija el límite al interés financiero, mismo que es el 25% a la tasa que se aplique a las operaciones de préstamos, los sujetos activos están obligados a exhibir en todos sus locales la tasa de financiación que aplicaran por el uso de la tarjeta de crédito. Los intereses moratorios procederán cuando el sujeto pasivo no abone el pago mínimo establecido en el estado de cuenta, estos intereses se calcularan sobre el monto exigible y no podrán superar el 50% a la tasa de interés financiero, lo que aporta la regulación Argentina a los sujetos pasivos es más justo y beneficioso, pues así se puede controlar el endeudamiento y se oprime al sujeto activo de hacer cobros sobrevalorados e indebidos.

Los intereses financieros se computan de cuatro formas diferentes, las cuales son:

- Sobre los saldos financiados entre la fecha de vencimiento del resumen actual y el resumen del mes anterior, donde haya saldo adeudado,
- Entre la fecha de retiro de dinero y la fecha de vencimiento del resumen mensual,
- Desde la fecha límite para calcular total o parcial el pago del límite de crédito hasta que este se realice,
- Desde el vencimiento hasta el pago cuando se operen reclamos por parte del sujeto activo.

El resumen de operaciones realizadas que emite el sujeto activo, mejor conocido como estado de cuenta, brinda un listado detallado, el cual podrá ser cuestionado por el sujeto pasivo, en un plazo que se determinara en el contrato resaltado con caracteres destacados.

El estado de cuenta contendrá obligatoriamente los siguientes datos:

- Identificación del sujeto activo y el sujeto pasivo,
- Fecha de cierre contable actual y anterior,
- Detalle del importe de cada operación así como también el lugar y fecha de realización, y número de identificación de la operación, especificando en que establecimiento afiliado se realizó,
- Fecha de vencimiento del pago anterior posterior y actual,
- Monto límite de crédito autorizado para el uso de la tarjeta de crédito,
- Tasa de interés financiero pactado en el contrato de tarjeta de crédito y la fecha a partir de la cual se aplica dicho interés,
- Especificación del pago del monto mínimo que debe realizar el sujeto pasivo para que no le sean aplicados los intereses moratorios.

Para brindar una mejor asistencia esta la opción de indicar una dirección electrónica para recibir un correo de estado de cuenta, será obligatorio mandarlo con una anticipación de cinco días anteriores al vencimiento de dicho documento. Además el sujeto activo deberá contar con una línea telefónica que brinde servicio las 24 horas del día, específicamente para dar toda la información relativa al estado de cuenta, la sucursal donde se consignó el contrato deberá tener copia de estos.

El sujeto pasivo podrá dar inicio a un proceso de impugnación de estado de cuenta, y tendrá un plazo de 30 días luego de la fecha en que lo haya recibido, el sujeto activo tendrá 7 días para acusar de recibo la impugnación y deberá corregir el error o esclarecer la situación en un plazo no mayor a 15 días, si fuere una operación en el extranjero el plazo se ampliara por 60 días más, el sujeto pasivo al obtener respuesta tendrá 7 días para aceptar o no las excepciones y en 10 días resolverán la cuestión. Mientras el proceso de impugnación este en curso el sujeto activo no podrá impedir el uso normal de la tarjeta de crédito y se podrá seguir exigiendo el pago mínimo.

Cuando el sujeto pasivo realice operaciones con la tarjeta de crédito en moneda extranjera, se le permitirá pagar en la moneda de curso legal de la República de

Argentina, según la tasa de cambio que se esté manejando en el momento por el Banco Central de la República de Argentina.

El segundo título de esta ley regula todo lo relacionado con el sujeto activo y el establecimiento afiliado. Estipula que el contenido mínimo del contrato que se celebrara entre los anteriores será el siguiente:

- Plazo de vigencia,
- Tope máximo por operación, tipo y monto de comisiones, cargos administrativos e intereses,
- Plazos y requisitos para la presentación de las liquidaciones,
- Comprobantes a realizar en las operaciones.

Para certificar la vigencia de las tarjetas de crédito al momento de efectuarse una transacción, se obliga a los establecimientos afiliados a consultar antes de cualquier operación. Es importante destacar que esta regulación tiene más de década y media de estar vigente, la tecnología avanzada que utilizan los sujetos activos en la actualidad permite tener una modalidad más ágil, ya que dicha verificación hoy en día es automática e inmediata, porque los equipos de conexión de comunicadores y programas informáticos y terminales electrónicas para consulta cuenta con funciones de verificación automática y están instalados en los comercios afiliados por parte de los sujetos activos.

La obligación de los establecimientos afiliados con el sistema de tarjetas de crédito será la aceptación de la misma como medio de pago y la verificación obligatoria de la identidad del portador para corroborar que sea el sujeto pasivo titular de la tarjeta el que se esté presentando para efectuarla operación.

Los establecimientos afiliados no podrán cambiar sus precios y hacer diferencias entre el pago al contado y el pago por medio de la tarjeta de crédito entre su clientela.

Cada día de demora por parte del sujeto activo en la acreditación del pago de las operaciones realizadas con tarjeta de crédito, dará derecho al establecimiento afiliado a devengar un interés igual al que se impone a los sujetos pasivos por financiación.

En Argentina la vía ejecutiva es válida para el cobro de los saldos que adeuda el sujeto pasivo, cuando el sujeto activo la promueva pedirá el reconocimiento judicial del contrato de emisión de tarjeta de crédito y de los estados de cuenta vencidos. Si el sujeto pasivo tuviere saldos para el uso exclusivo de la tarjeta de crédito en la cuenta corriente asignada, estos no serán susceptibles de cobro por la vía ejecutiva.

El comercio afiliado también podrá promover la vía ejecutiva en contra del sujeto activo, y deberá pedir el reconocimiento judicial del contrato que se formalizó con el sujeto activo para operar en el sistema, también las constancias de operaciones que dieron origen al saldo acreedor de la cuenta reclamada, si se hubiere efectuado, y la copia de la liquidación que se halla presentado al sujeto activo con la constancia de recepción.

La vía ejecutiva no procederá cuando no se reúnan los requisitos mínimos y se omitan los requisitos de los contratos y estados de cuenta que prevé la ley. La acción ejecutiva prescribirá al año.

Por faltas e irregularidades reiteradas por parte del sujeto activo se multará hasta con 20 veces el importe de la operación en cuestión, y la cancelación para operar, si esta se diera el sujeto pasivo podrá iniciar las acciones civiles y penales para la obtención de la indemnización y para la aplicación de sanciones penales.

Actuarán como autoridades de aplicación para las cuestiones financieras el Banco Central de la República de Argentina, y el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas por medio de su Secretaría de Comercio Interior para las cuestiones comerciales, y para ejercer las atribuciones de control y vigilancia para el cumplimiento de las normas. Las ofertas de servicios financieros deberán de enviarse a la Secretaría de Industria y

Comercio para que esta publique un listado con la información por medio de la prensa de mayor circulación nacional.

En cuestiones judiciales serán competentes los jueces del domicilio del sujeto pasivo o del fiador y del establecimiento afilado, y no los del domicilio del sujeto activo, este tiene prohibido dar información personal de los datos financieros de los sujetos pasivos cuando estos aún no han cancelado sus obligaciones y se encuentran en mora o en la etapa de refinanciamiento.

La ley D-2294 de la República de Argentina regula todas las relaciones que se dan dentro del sistema de tarjetas de crédito, impone obligaciones a los establecimientos afiliados y también derechos que estos tienen en relación al sujeto activo, controla los abusos que pudieran surgir amparando al sujeto pasivo con derechos y obligaciones para el buen funcionamiento del crédito por medio de las tarjetas, ayuda al sujeto pasivo en cuanto a la cancelación automática luego de 3 estados de cuenta vencidos, con esto evita el descontrol del endeudamiento.

El sujeto pasivo tiene acceso a un sistema de denuncias que opera las 24 horas para dar aviso en caso de pérdida o sustracción, para cancelar la tarjeta de crédito inmediatamente, el sujeto activo debe brindarle un buen servicio para atenderle efectivamente. Las estipulaciones de esta ley son más favorables para los sujetos pasivos, permitiéndoles ejercer sus derechos y obligaciones de una manera amplia y efectiva, la misma no trata nada relativo a como se calcularan los interés, comisiones y gastos de administración, sin embargo resalta únicamente las relaciones contractuales de las partes dentro del sistema de las tarjetas de crédito

## 4.2 Chile

**“Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias”, número 44, Santiago 14 de marzo del 2012:**<sup>16</sup>

Este reglamento se emitió para controlar abusos que puedan surgir por parte del sujeto activo en la relación que se da en el sistema de las tarjetas de crédito, este reglamento formula operaciones de cálculo que deberán de practicarse en todos los casos para establecer resultados igualitarios en relación a la carga anual equivalente, la carga anual equivalente en compra a cuotas, avances en efectivo, y para crédito rotativo. El ámbito de aplicación del reglamento únicamente engloba a sujeto pasivo y sujeto activo, este reglamento no menciona nada acerca de los establecimientos afiliados.

El objetivo de este reglamento es establecer la información legal de protección al sujeto pasivo de las tarjetas de crédito, obligando al sujeto activo a sujetarse a todas las disposiciones que se establecen para la publicidad, oferta, promoción, cotización, ofrecimiento al público, vigencia y termino del contrato, así como también los productos y servicios derivados de la misma.

“El aporte al desarrollo de la economía por parte de las tarjetas de crédito ha sido de gran magnitud, toda vez, que estas representan, al mismo tiempo, un instrumento de crédito y un factor multiplicador de ventas.”<sup>17</sup>

Dicho aporte a la economía debe estar sujeto a inspección, en Chile las Empresas Bancarias o Cooperativas de Ahorro y Crédito que emitan y pongan en circulación tarjetas de crédito, y que celebren contratos de afiliación con entidades que acepten dicho instrumento como medio de pago, estarán sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras chilena, también se fiscalizara a los emisores no bancarios.

---

<sup>16</sup> Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl)

<sup>17</sup> Universidad de Chile, Yopo Díaz, Natalia Valentina, “*Responsabilidad en los casos de fraude por extravío, hurto o robo de las tarjetas de crédito*”, Chile, 2012, Tesis de la facultad de derecho. [http://www.tesis.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113072/deyopo\\_n.pdf?sequence1](http://www.tesis.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113072/deyopo_n.pdf?sequence1)



Los operadores de tarjetas de crédito son personas jurídicas que prestan al sujeto activo los servicios de autorización y registro de las transacciones efectuadas por los sujetos pasivos, estos pueden afiliar establecimientos comerciales para que acepten las tarjetas de crédito.

Los sujetos pasivos son los que contratan a título oneroso una tarjeta de crédito, los derechos y obligaciones del poseedor de una tarjeta de crédito adicional se ejercerán por el titular.

El reglamento chileno hace énfasis en la importancia de las cotizaciones, establece los datos de información que deberán de llevar las mismas previo a otorgar un contrato, las cuales tienen como función principal realizar una estimación del costo la tarjeta de crédito, los sujetos activos deberán emitir el documento respectivo con el título de “cotización de tarjetas de crédito” este documento incluirá el nombre del destinatario que haya solicitado dicho documento, será de carácter referencial, y será desglosado en secciones para la comprensión del sujeto pasivo, el resultado de la cotización llevara la fecha y el plazo de vigencia del resultado de esta, la cual no podrá ser menor a 7 días. El documento tendrá una primera sección titulada “producto principal” en el cual se incluirá el cupo total que será el monto total del crédito disponible para la utilización de la tarjeta de crédito, el cupo total de avances en efectivo, el cupo total internacional o en moneda extranjera, el plazo de vigencia que tendrá el contrato, el costo anual de administración, el cual sumara todos los servicios para la mantención operativa de la tarjeta de crédito en sus diferentes modalidades de uso.

En otra sección titulada “tasas y CAE” (Costo anual equivalente, es el indicador que expresado en forma de porcentaje revelara el costo del crédito disponible en la tarjeta de crédito en un periodo anual) se incluirá, la tasa mensual vigente a la fecha de cotización, el crédito refundido que es la tasa de interés mensual que el sujeto activo aplica al saldo insoluto que resulte de la diferencia entre el monto total a pagar y el monto mínimo a pagar, el costo de la compra en cuotas y el avance en efectivo.

En otra sección titulada “gastos adicionales” se incluirá el costo, descripción y detalle del producto o servicio específico asociado a la tarjeta de crédito. El sujeto activo deberá informar en todas las cotizaciones que expida, los costos, precios, cargos, tasas, comisiones, condiciones, vigencia y tarifas de los productos y servicios ofrecidos conjuntamente con la tarjeta de crédito, deberá especificar si dichos productos y servicios se contrataran de forma separada o conjuntamente.

En una cuarta sección titulada “cierre voluntario” se adicionara la frase “el derecho a pagar anticipadamente es irrenunciable”.

Y en una última sección titulada “costos por atrasos” se detallaran los intereses moratorios aplicados por no pagar una obligación en una fecha pactada es decir los costos de cobranza extrajudicial de una obligación vencida y no pagada en la fecha preestablecida en el contrato. La cotización deberá llevar el sello SERNAC, el reglamento brinda un formato preestablecido para emitir la cotización el cual deberá ser utilizado de la misma manera por todos los sujetos activos que operen en el país chileno. SERNAC: servicio nacional del consumidor, tiene como objetivo proteger a los consumidores de diversos mercados presentes en Chile, fortaleciendo y amparando los derechos de los consumidores de productos y servicios financieros, imponiendo obligaciones a las empresas, el SERNAC cuenta con un reglamento que en su ámbito de aplicación incluye a los contratos de adhesión de servicios y productos financieros. Los contratos de adhesión sometidos a este reglamento deberán de incluir el sello SERNAC y deberán redactarse de buena fe, en términos claros y simples.

Aparte de la cotización los sujetos activos deberán brindar la información básica y las características relevantes de la tarjeta de crédito por medios publicitarios o instructivos veraces, y por medios oportunos y confiables en donde se darán a conocer las características, la información del costo total, la carga anual equivalente, las razones de rechazo fundadas en condiciones objetivas, la liquidación y su procedimiento, las formas de extinción, modalidades de cobro directo o por terceros.

En el “contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una tarjeta de crédito”, los sujetos activos están obligados a incluir especificaciones mínimas. Se deberá de hacer un desglose pormenorizado de todas las sumas de dinero que den a conocer el verdadero valor del contrato, los cuales serán los siguientes:

- Costos de apertura,
- Comisiones y cargos,
- Costos de administración, operación y mantención,
- Costos por servicios voluntariamente contratados,
- Costos por servicios simultáneos que se han contratado conjuntamente con la tarjeta de crédito.

Los costos de administración, operación, o mantención deberán especificarse con sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste, deberán ser objetivos y verificables por el sujeto pasivo.

Si hubiere algún producto o servicio que se haya contratado junto con la tarjeta de crédito, deberá de insertarse como anexo, especificando cuales son voluntarios y cuales son legalmente obligatorios, estos deberán ser aceptados expresa e individualmente con la firma del sujeto pasivo, también deberá de incluirse el sello SERNAC en el contrato. Si existieren mandatos se especificara el mecanismo para rendirle cuentas al sujeto pasivo. Se indicara el cupo total que se haya autorizado, la fecha en que se emitirán los estados de cuenta, el plazo para el pago y la fecha de facturación.

El sujeto activo deberá informar claramente en el contrato, el plazo dentro del cual se suspenderá la tarjeta de crédito, en caso de incumplimiento del pago mínimo, se incluirán los términos y condiciones en caso de sobregiro del cupo total, en cuestiones de seguridad relacionada con el uso de la tarjeta de crédito, se deberán indicar los procedimientos para hacer efectivo el control en caso de robo, pérdida, adulteración, o falsificación del soporte físico de la tarjeta de crédito.

El termino anticipado del contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una tarjeta se podrá hacer solo por parte del sujeto activo, dando un plazo razonable que no podrá ser mayor a 15 días, que permita evitar poner en riesgo las acciones judiciales de cobro del monto total facturado, contando desde el primer atraso de pago de la tarjeta, se le hará saber al sujeto pasivo en el domicilio que este haya señalado para recibir notificaciones.

La renovación automática del contrato será posible únicamente si se hubiere pactado en el contrato específicamente en alguna clausula en donde se señale, también se deberán de informar los precios, cargos, comisiones, tarifas, costos y condiciones para el siguiente periodo de renovación, si el sujeto pasivo no aceptara dicha renovación deberá hacérselo saber al sujeto activo para que este suspenda el uso de la línea de crédito y termine el contrato cuando se hayan extinguido todas las obligaciones.

El sujeto pasivo podrá dar por terminado el contrato anticipadamente, siempre y cuando cumpla con el pago de todas sus obligaciones.

Todos los sujetos activos se sujetaran al sistema de cálculo que impone el reglamento chileno para el cobro debido de intereses moratorios, establece que las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán ser conductas que afecten la privacidad del hogar y el trabajo, ni la convivencia normal de sus miembros, estos gastos por cobranza extrajudicial se sumaran a la deuda del sujeto pasivo.

El sujeto activo tendrá derecho a rechazar a un posible sujeto pasivo, siempre y cuando se funde en condiciones objetivas, el interesado podrá requerir un informe escrito que justifique las causas del rechazo. Dichas condiciones objetivas serán básicamente las que se funden en el incumplimiento de parámetros objetivos de endeudamiento, como cuando una persona tenga excesivo endeudamiento, la inexistencia o insuficiencia de patrimonio y garantías inmuebles o muebles, también la existencia de procesos judiciales o administrativos que pongan en riesgo el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el contrato de tarjeta de crédito, antecedentes personales y laborales

incompletos, inexistentes e insuficientes, morosidades vigentes, la negativa para contraer un seguro conjuntamente con la tarjeta de crédito, la existencia de incumplimiento previo de una obligación con el sujeto activo, falta del nivel mínimo de aprobación previsto en los análisis de riesgo, variaciones negativas en sus antecedentes. El sujeto activo podrá abstenerse de informar al sujeto pasivo las razones del rechazo para la contratación de una tarjeta de crédito, en cumplimiento de las normas legales de confidencialidad de la información.

En cuanto a las garantías personales el sujeto activo deberá dar una ficha explicativa al avalista, fiador o codeudor solidario, explicando claramente los deberes y responsabilidades en que incurrirán, así como también el monto que deberán pagar, y los medios de cobranza para requerir el pago y las consecuencias por incumplirlo, el folleto deberá ser firmado por los anteriores mencionados para su validez.

Al igual que en las demás regulaciones el estado de cuenta es el documento que contiene el resumen de la información relacionada con el uso de la tarjeta de crédito, se emite mensualmente y se envía al sujeto pasivo por medios electrónicos o al domicilio preestablecido en el contrato.

Los datos que este deberá incluir son los que identifiquen al sujeto pasivo, lugar y fecha de emisión. Se especificara el cupo total, el cupo disponible y el monto que se ha utilizado en un periodo determinado, se indicaran también las tasas mensuales de crédito refundido, compra en cuotas, el avance en efectivo, carga anual equivalente, se indicara el periodo de facturación y la fecha para hacer efectiva la cantidad resultante.

Se detallara el periodo anterior con el monto del saldo adeudado, el monto facturado, el monto pagado, también se detallara el periodo actual que indicara lugar, fecha descripción y monto de las operaciones, el monto total a pagar, número de cuenta y valor de la cuota mensual. Toda la información deberá de ser separada en detalle. Por último la información de pago indicará el monto total facturado, el monto mínimo a

pagar, el costo monetario prepago, el próximo periodo de facturación, los costos por atraso, y se incluirá el interés moratorio y los gastos de cobranza.

El reglamento también impone un formato preestablecido para el estado de cuenta, prohíbe que en el mismo se incluya publicidad, promociones y ofertas con el fin de que la información contenida en el mismo sea específica y clara para el sujeto pasivo.

El sujeto activo tendrá la obligación de dar a conocer el estado de cuenta cuando lo solicite el sujeto pasivo, deberá de expedirlo al tercer día de su solicitud, la información del estado de cuenta se enviara al lugar indicado por el sujeto pasivo, física o electrónicamente.

El sujeto pasivo tendrá derecho a informarse de los cobros que se le realicen, el sujeto activo le brindara dicha información en términos simples y le comunicara cualquier cambio que se genere en cuestión de las modalidades y procedimientos de cobranza, las cuales no serán onerosas para el sujeto pasivo, el mismo podrá hacer sus pagos por medio de transferencias electrónicas, lo cual será permitido por el sujeto activo aunque sea por medio de una institución diferente.

Los soportes físicos de la tarjeta de crédito tendrán una validez diferente la del contrato, en caso de renovación, sustitución o reposición no se podrá hacer cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, tarifas y costos.

La liquidación de la tarjeta de crédito podrá ser requerida por el sujeto pasivo en cualquier momento del contrato, debiendo este de extinguir todas sus obligaciones, el sujeto activo tendrá un plazo de 10 días para entregar los antecedentes necesarios para negociar el monto total facturado. El sujeto activo deberá entregar al sujeto pasivo un certificado de liquidación, el cual incluirá una proyección de los intereses que se devengaran hasta la fecha de pago que corresponda al mes en curso. Se presentará el monto total facturado a la fecha de la emisión y se indicara el período de vigencia, el

cual no podrá ser menor a 10 días hábiles. El sujeto activo podrá demandar el pago judicialmente en este caso la liquidación se solicitara al tribunal competente.

El contenido mínimo que el reglamento chileno exige para efectuar la liquidación es el siguiente:

- Identificación del sujeto pasivo,
- Número de operación,
- Fecha del contrato de apertura de la línea de crédito para la utilización de la tarjeta de crédito,
- Tipo de pago anticipado total o parcial,
- Tasa de interés mensual,
- Monto total a pagar.

El sujeto pasivo tendrá derecho a exigir al sujeto activo la liberación de garantías que haya constituido para asegurar el cumplimiento de la obligación al inicio, esto únicamente cuando haya cumplido con todas las obligaciones de pago, el sujeto activo tendrá el plazo de 10 días hábiles para hacer efectiva la devolución.

Dentro del reglamento también se encuentra regulado lo referente a la información publicitaria, la cual es la que el sujeto activo dirige hacia el público por cualquier medio idóneo para informar y motivar a adquirir una tarjeta de crédito, como información mínima que se exige al sujeto activo esta la carga anual equivalente, la cual revela el costo de la tarjeta de crédito en un periodo anual.

La información publicitaria que se envíe por medios electrónicos como el fax, teléfono, mensajería electrónica, deberá indicar en que consiste una tarjeta de crédito, toda esa información deberá de ser veraz y comprobable e indicará la vigencia de las promociones y ofertas, el sujeto activo deberá identificarse y brindara una dirección para solicitar la suspensión de los envíos publicitarios.

El reglamento de información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias en conjunto con el Servicio Nacional del Consumidor de Chile, prevén las situaciones de riesgo que puedan suceder dentro de las relaciones jurídicas que se dan por el uso de tarjetas de crédito, se regulan las normas que deben de seguirse con el objeto de proteger al consumidor y controlar la oferta, publicidad, promoción, cotización de las tarjetas de crédito, así como también los productos y servicios asociados, este reglamento excluye todo contenido referido a los comercios afiliados ya que su ámbito de aplicación es exclusivamente para el sujeto pasivo y el sujeto activo. Brindando mayor cobertura para los intereses del sujetos pasivo.

El sello obligatorio que impone la protección nacional del consumidor a los contratos referentes a créditos financieros, verifica y da garantía al sujeto pasivo de que se están cumpliendo las normas para minimizar abusos.

### **4.3 España**

#### **Ley 16/2011, 24 junio, de Contratos de Crédito al Consumo:**

“En el 2014 el 42% de los ciudadanos de la Unión Europea realizan operaciones de banca por internet.”<sup>18</sup> La mayoría de estas operaciones conlleva la utilización de la tarjeta de crédito.

Esta norma es muy general, no es directamente de carácter bancario, pero sin embargo regula lo necesario para proteger a los usuarios de tarjetas de crédito. Se refiere a créditos de consumo en general, es decir ampara muchas otras relaciones contractuales diferentes al negocio de las tarjetas de crédito.

El país español es miembro de la Unión Europea y por ende se sujeta a esta ley que es utilizada por todos los estados que la integran, esta busca unificación y congruencia en cuanto al tema de los contratos de crédito al consumo y por eso crea esta ley, los

---

<sup>18</sup> Unión Europea, Comisión Europea, Dirección general de comunicación, Consumidores, 2014, <http://europa.eu/pol/pdf/flipbook/es/consumeres.pdf>.



estados integrantes no podrán utilizar o aprobar normas que contengan lo contrario a ella, permite que los estados conserven normas que mejoren o aumenten la protección al consumidor. No hay normas exclusivas para las tarjetas de crédito en España, lo que hay es una regulación amplia que protege los intereses del consumidor de créditos.

Esta Ley tutela los intereses económicos de los sujetos pasivos, exige transparencia, información completa y clara sobre los productos financieros disponibles en el mercado, siendo uno de estos productos las tarjetas de crédito.

La protección que brinda se limita a consumidores de créditos no mayores a 75,000 Euros, esto porque ya no serían gastos personales, sería empresariales o industriales, tiene como finalidad proteger a los individuos que son parte de la sociedad y llegan por los diferentes medios publicitarios en búsqueda del crédito ofrecido. Es por ello que a información de los productos financieros debe de ser clara en todos sus aspectos e integrarse al formato preestablecido para toda la Unión Europea. Los contratos a que hace referencia esta ley son considerados de crédito al consumo, en ellos siempre interfiere un sujeto prestamista o activo y un sujeto consumidor o pasivo, con motivo de brindar un crédito en forma de préstamo, bajo la forma de pago aplazado, apertura de crédito o cualquier medio equivalente de financiación. Los contratos de tarjetas de crédito pueden encuadrarse en lo que la ley indica como cualquier medio equivalente de financiación.

En el primer capítulo de la Ley de Crédito al Consumo de España dice que su ámbito de aplicación serán los contratos de concesión de crédito, las partes que intervienen son sujeto activo y sujeto pasivo.

Los términos clave de esta legislación son los siguientes:

- Costo total de crédito para el consumidor: es el conjunto de gastos, incluidos los intereses, comisiones, impuestos y cualquier tipo de gasto que el sujeto pasivo deba de realizar en relación al contrato,

- Importe total de adeudo por el sujeto pasivo: es la suma del costo total del contrato más el importe total del crédito,
- Importe total de crédito: es la suma de todas las cantidades que se han puesto a disposición del sujeto pasivo,
- Tasa anual equivalente: es el costo total del crédito para el sujeto pasivo, se expresa como porcentaje anual del importe total de crédito concedido,
- Tipo deudor: interés expresado como porcentaje fijo o variable,
- Tipo deudor fijo: interés pactado por las partes en el contrato.

El segundo capítulo está titulado como “información y actuaciones previas a la celebración del contrato de crédito”. Comienza regulando todo lo relativo a la oferta y la publicidad para la obtención de un crédito, es decir los datos mínimos que se incluirán en las ofertas publicitarias, con estas medidas la legislación pretende evitar la publicidad engañosa, la oferta está sujeta a muchas limitaciones para el propio beneficio de los sujetos pasivos la cual debe ir en forma clara, breve y ejemplificada con la siguiente información que será para el público en general:

- Tipo deudor fijo o variable,
- Tasa anual equivalente,
- Duración del contrato de crédito,
- Importe total adeudado para el consumidor,
- Importe de los pagos a plazos.

El sujeto activo debe proveer de forma gratuita al sujeto pasivo toda la información necesaria previa al contrato, la cual se da de forma directa, la ley establece el contenido mínimo de la misma el cual es el siguiente:

- Tipo de crédito,
- Identidad y domicilio social del sujeto activo,
- Importe total del crédito y las condiciones que rigen la disposición de fondos,
- Duración del contrato de crédito,
- Costo del producto o servicio adicional al crédito,
- El tipo deudor o interés y sus condiciones de aplicación,

- La tasa anual equivalente,
- El importe, número y la periodicidad en que habrán de realizarse los pagos,
- Los gastos de mantenimiento de cuentas en las que se registraran las operaciones de pago, disponibilidad de crédito, y los gastos derivados del contrato,
- Pagos de recargos o intereses en amortización de capital,
- Los servicios accesorios al contrato de crédito,
- El tipo de interés moratorio,
- Advertencia de las consecuencias por el impago,
- Derecho de reembolso anticipado,
- Derecho al sujeto pasivo de ser informado del resultado de la consulta en las bases de datos de los ficheros de información aprobados por la Unión Europea, de la consulta del estado de solvencia económica,
- Derecho al sujeto pasivo de solicitar un proyecto del contrato de crédito expedido por el sujeto activo.

Al sujeto pasivo se le facilitara una explicación personalizada, para su mayor entendimiento, con la finalidad de que el considere realmente si dicho crédito se ajusta a sus intereses y capacidad financiera.

En el tercer capítulo de esta ley, es titulado “Acceso a ficheros”. La solvencia del sujeto pasivo es muy importante a considerar para los sujetos activos, la ley insiste en ser minuciosos e cuanto a confirmar la capacidad financiera del sujeto pasivo, es por ello que los sujetos activos tendrán derecho de acceder a los ficheros de información los cuales contienen todos los datos de la información personal y patrimonial de las personas, en el caso de que el sujeto pasivo encontrare resultados desfavorables deberá de informarle al sujeto pasivo inmediata y gratuitamente, dándole los resultados de la base de datos consultada.

El capítulo cuarto, titulado “información y derechos en relación a los contratos de crédito”, indican el contenido de los contratos, y además las condiciones esenciales del contrato, este debe incluir:

- El tipo de crédito,
- La identidad y el domicilio social de las partes contratantes,
- La duración del contrato de crédito,
- El importe total del crédito y las condiciones del mismo,
- El tipo deudor o interés,
- La tasa anual equivalente y el importe total adeudado por el sujeto pasivo,
- El importe, el número y la periodicidad de los pagos que deberá efectuar el sujeto pasivo,
- El cuadro de amortización que indicará los pagos adeudados, así como los períodos y las condiciones de pago de tales importes,
- Los gastos de mantenimiento de una o varias cuentas que registren a la vez operaciones de pago y de disposición del crédito,
- El tipo de interés moratorio,
- Las consecuencias en caso de impago,
- Las garantías y los seguros a los que se condicione la concesión del crédito,
- La existencia o ausencia de derecho de desistimiento y el periodo de tiempo para ejercerlo,
- El derecho de reembolso anticipado y el procedimiento aplicable,
- El procedimiento que deberá seguirse para ejercer el derecho de poner fin al contrato de crédito,
- La existencia o no de procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso para el sujeto pasivo, y si existieren, la forma en que se puede acceder a ellos,
- Las demás condiciones del contrato, cuando proceda,
- En su caso, nombre y dirección de la autoridad de supervisión competente.

El sujeto activo deberá entregarle al sujeto pasivo antes de la celebración del contrato un documento en el que conste la oferta, haciendo mención a todas las condiciones del crédito.

Los contratos de crédito al consumo deberán de redactarse por escrito, y se formalizaran en tantos ejemplares como partes intervengan, firmados por las partes, se deberá de indicar la tasa anual equivalente y las condiciones en las que el porcentaje se podrá modificar, también el tipo deudor o interés y los cambios que este tenga se le deberán de informar al sujeto pasivo antes de que dichos cambios entren en rigor por medio de la publicación que realice el Ministerio de Economía y Hacienda o por el Banco de España. También se incluirá el importe, el número, y las fechas en que ha de hacerse efectivo el pago al sujeto activo y el importe total de esos pagos. Este último de ninguna manera podrá exigir al sujeto pasivo el abono de gastos no incluidos en el contrato.

“Las tarjetas bancarias están siendo reformadas en la actualidad por parte de las entidades emisoras con la intención de que los usuarios comprendan las posibilidades de las que han dispuesto aun sin saberlo.”<sup>19</sup>

La información vinculada con el contrato de crédito, es decir el estado de cuenta periódico deberá indicar lo siguiente:

- El período al que corresponde,
- El detalle y la fecha de los importes puestos a disposición,
- El saldo y la fecha del estado de cuenta anterior,
- El saldo actual,
- La fecha y el importe de los pagos efectuados por el consumidor,
- El tipo deudor o interés aplicado,
- Los recargos aplicados,
- El importe mínimo a pagar.

---

<sup>19</sup> Universidad Rey Juan Carlos, Corral de la Mata, Daniel, “*Nuevo enfoque del negocio de las tarjetas bancarias en el sistema español de medio de pagos*”, España, 2009, Tesis doctoral de la facultad de Ciencias jurídicas y sociales.

<http://eciencia.urjc.es/bitstream/10115/5108/1/Tesisdoctoraldanielcorral.pdf>

El grado de protección que aporta la Ley de Crédito al Consumo al sujeto pasivo en España es adecuado pero no es específico ni directo, contiene regulación muy a grandes rasgos, no hay nada específico a tarjetas de crédito, estas se comparan con el crédito al consumo en general, la información de esta ley mejorada y actualizada supone una protección completa para el sujeto pasivo.

“El sobreendeudamiento es un problema social de creciente importancia, y por ello su tratamiento jurídico cada día deviene más complejo”<sup>20</sup>

En cuanto a los contratos de crédito menciona que no serán válidos y se tendrán por no puestos los pactos, cláusulas y condiciones establecidas por las partes, contrarios a lo establecido en la normativa analizada, salvo que sean más beneficiosos para el sujeto pasivo, es decir serán válidas las normativas nacionales que aumenten la protección y garantías que brinda la mencionada ley.

El costo total del crédito no podrá ser modificado en desventaja para el sujeto pasivo. En el caso de cobros indebidos, se devengará inmediatamente el tipo deudor o interés legal, si fuere por dolo o negligencia del sujeto activo se indemnizará al sujeto pasivo por los daños y perjuicios, este último podrá desistir del contrato en un periodo de 14 días contados a partir de la suscripción del contrato, sin obligación de indicar los motivos, haciendo efectivo el pago de lo adeudado en ese periodo, también podrá liquidar su crédito anticipadamente, es decir en cualquier momento, por tal motivo tendrá opción a una reducción del costo total del crédito lo cual lo favorecería.

Para el cálculo de la tasa anual equivalente la ley determina una fórmula matemática, en la cual se incluirá el valor de todos los compromisos presentes o futuros asumidos por las partes.

---

<sup>20</sup> Universidad Complutense, Sánchez, Juan, “*Tarjetas de crédito y Tutela del Consumidor*”, España, 2004, [http://eprints.ucm.es/5975/1/Tarjeta\\_cr%C3%A9dito.pdf](http://eprints.ucm.es/5975/1/Tarjeta_cr%C3%A9dito.pdf)

Por ultimo cabe destacar que los medios de impugnación o reclamación extrajudicial, se harán efectivos por medio de un arbitraje de consumo, cuando las partes tengan un conflicto, se tendrán que adherir al Sistema Arbitral de Consumo, o a otros sistemas extrajudiciales de resolución de conflicto que estén aprobados por la Unión Europea para resolver dichos asuntos, estos órganos deberán de cooperar con la red transfronteriza de denuncia extrajudicial sobre servicios financieros.

El mercado de crédito al consumo junto con los sujetos activos han tenido una acelerada evolución y por ello esta norma es muy actual, deroga a La ley 7/1995, 23 marzo de España, “Ley de Crédito al Consumo”, la cual regulaba lo referente al tema, esta nueva normativa se ha modificado para adaptarse mejor a la actualidad y los avances tecnológicos que existen. España se encuentra actualizada, posee una regulación con las características esenciales para el desarrollo y funcionamiento adecuado del sistema de tarjetas de crédito moderno uniforme en toda la Unión Europea.

## CAPÍTULO FINAL

### PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados conseguidos dentro de la investigación de campo realizada en la elaboración del presente trabajo de tesis, la que se llevó a cabo con la finalidad de cumplir los objetivos de la misma, esta fue realizada a 7 Profesionales del Derecho del Municipio de Quetzaltenango, quienes fueron los siguientes: Lic. Fredy Martínez De León, Licda. Martha Pascoa Ríos Quiroa, Licda. Silvana García Salas de Méndez, Lic. Luis Pedro Aparicio, Licda. Edna Violeta Montes Ordoñez, Licda. Andrea García Henry. El trabajo se realizó por medio de entrevistas específicamente en el tema relativo a las tarjetas de crédito, el desarrollo de las mismas permitió conocer el punto de vista los mencionados profesionales.

Por medio del estudio y la elaboración de este trabajo fue posible determinar cuál es la tutela legal de las tarjetas de crédito en Guatemala actualmente.

Enseguida se presenta el análisis realizado a los diferentes sujetos entrevistados:

#### **Pregunta número uno:**

¿Qué asesoría jurídica ha brindado en relación a las tarjetas de crédito?

5 De los entrevistados contestaron que las asesorías que han brindado a usuarios de tarjetas de crédito consisten en consultas por deudas y pago de interés, también les han buscado para establecer acuerdos y convenios de pago, 1 refirió que a menudo se les consulta acerca de las consecuencias por atraso y falta de pago, y el otro contesto que había dado consultas acerca de la operatividad de las tarjetas de crédito en cuestiones mercantiles.



**Pregunta número dos:**

¿La información publicitaria de las tarjetas de crédito está sometida a alguna legislación guatemalteca?

Todos los Profesionales entrevistados respondieron en sentido negativo, indicando que existe la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en su capítulo III, sección I, por medio de la Dirección de Atención al Consumidor (DIACO), en donde hace referencia a la publicidad dirigida a los consumidores en este caso consumidores de crédito, suponen que la Superintendencia de Bancos de Guatemala debería de controlar esta situación pero aseguran que las emisoras de tarjetas de crédito tienen poder para manipular mencionada publicidad.

**Pregunta número tres:**

¿Existe alguna regulación que obligue a los emisores de tarjetas de crédito a realizar un estudio socioeconómico a los clientes antes de brindar una tarjeta y cuál es la importancia de esto?

6 de los entrevistados opinaron que no existe obligación de los sujetos activos a realizar un estudio socioeconómico, también señalaron que las normativas internas de algunos sujetos activos lo exigen pero que no existe supervisión alguna del cumplimiento de dicho estudio, también apuntaron a que los sujetos activos realizan en vez de un estudio socioeconómico un cotejo de información bancaria que sus propio buros crediticios proporcionan, 1 indico la existencia de los formularios de la Intendencia de Verificación Especial (IVE) mismos que son parte de la Superintendencia de Bancos de Guatemala, el cual debe ser llenado antes de brindar cualquier tipo de crédito, existe uno específico para inicio de relaciones de tarjetas de crédito, pero mencionan también que en muchos casos este no se realiza.

**Pregunta número cuatro:**

¿Qué sanciones penales existen en relación a las tarjetas de crédito?

4 de los entrevistados respondieron que no existen sanciones penales en relación a las tarjetas de crédito, 3 señalaron que en relación a las tarjetas de crédito se da el delito

de clonación, y esta penalmente encuadra en falsificación de identidad, uso de documentos falsificados, robo y hurto.

**Pregunta número cinco:**

¿Cuáles son las consecuencias penales para clientes endeudados con tarjeta de crédito?

Todos los profesionales contestaron que no existen sanciones penales para clientes endeudados, indicaron que en Guatemala por deuda no hay cárcel según la Constitución Política de la República, y que como las relaciones que surgen de las tarjetas de crédito son actividades mercantiles es muy difícil a menos que se cometa un delito tipificado en el Código Penal, como consecuencias por deuda están las ejecuciones y embargos, y en algunas ocasiones arraigos.

**Pregunta número seis:**

¿Cree que las políticas y normativas internas de los bancos son suficientes en cuanto a la protección de clientes de tarjetas de crédito?

6 de los profesionales entrevistados contestó que no son suficientes las normativas internas de los bancos en cuanto a la protección de los consumidores de crédito o sujetos pasivos, indicando que los bancos únicamente buscan beneficiarse a sí mismos como institución de crédito, es decir persiguen su propio lucro, y 1 señaló que hay bancos que para proteger a los sujetos pasivos implementan el chip de seguridad en sus tarjetas para evitar la clonación y también obligan al sujeto pasivo a contratar un seguro junto con la tarjeta de crédito para amortiguar imprevistos que pudieran surgir.

**Pregunta número siete:**

¿Cuál es la operatividad para el cálculo de intereses aplicables a las tarjetas de crédito en Guatemala?

5 Profesionales indicaron que los intereses de las tarjetas de crédito se pactan libremente entre las partes, en base al artículo 42 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, estos intereses son usureros y siempre se pactan en favor del sujeto

activo, aparte existe la capitalización de intereses situación que agrava el endeudamiento perjudicando al sujeto pasivo, 2 mencionaron que los intereses se pactan en base la tasa que establece la Superintendencia de Bancos más unos 4 o 5 puntos porcentuales.

**Pregunta número ocho:**

¿Qué medidas legales puede tomar un cliente de tarjeta de crédito en el caso de cobro indebido?

3 profesionales entrevistados contestaron que la primera opción para el sujeto pasivo es plantear una denuncia penal, si se trata de cobro indebido a razón de operaciones hechas con su tarjeta de crédito por motivo de robo. 2 opinaron que los sujetos pasivos pueden ampararse por medio de los mecanismos legales que están establecidos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por medio de la Dirección de Atención al Consumidor (DIACO), 1 refirió que se podrían tomar acciones de tipo civil, sin existir ninguna específica a las tarjetas de crédito, el otro opino que los sujetos pasivos deberían de abocarse directamente a la sucursal del sujeto activo con toda la documentación con la que cuenten para comprobar y hacer cotejo de información y también poder hacer efectivo su seguro si es que lo tiene.

**Pregunta número nueve:**

¿Hay alguna ley que proteja al usuario de tarjetas de crédito en cuanto al cobro de la deuda por medio de terceros, con métodos que afecten su privacidad y dignidad?

5 De los profesionales respondió que no existe y que el problema empeora cuando los sujetos activos contratan a terceros que se dedican a realizar operaciones de cobros directos a diferentes instituciones, por lo que se hace tedioso, pero indican que este derecho de cobro sin previa notificación se les cede al momento de firmar el contrato y permitir estas cláusulas, muchas veces por ignorar el contenido íntegro del mismo, estas empresas utilizan procedimientos antiéticos para realizar cobros, y 1 indicó que se pueden abocar a la DIACO.

**Pregunta número diez:**

¿Cuáles son las normas que maneja la Superintendencia de Bancos de Guatemala en cuanto a las tarjetas de crédito?

3 Profesionales indicaron que por medio de la supervisión que ejerce está a los sujetos activos, la cual le faculta para solicitar información, y que solo existen reglas generales para estas acciones, y la supervisión que se realiza siempre es muy superficial, 3 señalaron que desconocen alguna ley específica de la Superintendencia de Bancos en cuanto a tarjetas de crédito, y 1 opino que por medio de acuerdos con la Junta Monetaria.

Las operaciones de tarjetas de crédito en Guatemala se encuentran reguladas en diferentes regulaciones legales antes mencionadas y analizadas, se encontró que existen vacíos legales en diferentes cuestiones relativas a ellas y que se aplican las normas de regulaciones que abarcan generalidades, no existe nada específico más que el artículo 757 del Código de Comercio de Guatemala.

La supervisión de los sujetos activos en Guatemala se encuentra regulada y se efectúa por medio de la Superintendencia de Bancos, en los distintos países analizados se establecen normas que los sujetos activos deben de cumplir y estas son más estrictas en cuanto al control que se ejerce sobre estos, siempre por medio de un ente fiscalizador parte de la Banca Central de cada país.

En el tema de la tasa de interés y la capitalización de los intereses que se generan por atrasos de pago de tarjetas de crédito, se encontró que en Guatemala existe libertad para pactarlos por parte de los sujetos activos, esto es permitido por ser una actividad mercantil, en comparación con Chile, quienes utilizan fórmulas para el cálculo matemático de todas las operaciones de intereses y gastos administrativos, así como las comisiones y los otros cargos, estipulando los porcentajes de intereses y comisiones por parte de su Banco Central para la operación de estos, las cuales se encuentran

especificadas en un reglamento, en España se encontró que se publica anualmente la tasa de interés promedio para esta actividad.

Los contratos de tarjetas de crédito en Guatemala se rigen por las reglas generales aplicadas a los contratos bancarios y para los contratos de adhesión establecidos en la Ley de Protección al Usuario y Consumidor, mientras que en las regulaciones internacionales analizadas y las iniciativas de ley guatemaltecas se estipulan los requisitos mínimos para la redacción de estos, y también las obligaciones y derechos que los sujetos tendrán a partir del perfeccionamiento del mismo, se encontró en la regulación chilena que la cotización del crédito es una obligación previa a la contratación de la tarjeta, con la finalidad de revelar el costo del crédito para que el sujeto pasivo tenga conocimiento verdadero de lo que va costarle la utilización de este tipo de crédito por medio de las tarjetas, no existen consecuencias penales para clientes endeudados a causa del crédito por medio de las tarjetas, en este sentido se ha analizado que la actitud de los sujetos activos en relación a los cobros se intensifica para lograr que sus clientes paguen sus adeudos, muchas veces por medio de cobros indebidos, y con métodos que afectan la privacidad y dignidad de los deudores.

La legislación Argentina para las tarjetas de crédito como ámbito de aplicación contiene únicamente las relaciones contractuales de las partes, estipulan que la publicidad de las tarjetas previo a su divulgación debe ser enviada a la Secretaria de Industria y Comercio para que esta publique el listado informativo por medio de prensa de mayor circulación, es decir su publicidad se encuentra limitada y supervisada, Chile regula los requisitos mínimos que debe llevar esta y la misma debe tener el sello del Servicio Nacional del Consumidor del país, España se integra por medio de la Unión Europea a un formato preestablecido para la publicidad sometiendo a limitaciones y obligando a que se ejemplifiquen las ofertas de crédito para dar a conocer el costo verídico que tendrá este, en Guatemala la publicidad de este tipo de crédito no está sometida a ninguna legislación, lo que existe es la facultad del usuario de presentar una queja por publicidad engañosa a la Dirección de Asistencia al Consumidor y Usuario.

Se encontró en las iniciativas de ley guatemaltecas nuevas propuestas como la de crear un mecanismo en que el sujeto pasivo pueda solicitar la terminación anticipada de su contrato cuando se encuentre frente a una deuda fuera de control, o poder solicitar la reestructuración de esta, con la cual se podrían modificar las condiciones iniciales del contrato como el plazo y las tasas de interés, las regulaciones extranjeras y las iniciativas nacionales antes mencionadas hacen énfasis en la realización del estudio socioeconómico previo a brindar un crédito, una de las iniciativas de ley guatemaltecas propone que el sujeto pasivo brinde un mínimo de 3 referencias bancarias y que compruebe su fuente de ingresos, lo cual es importante para determinar la capacidad de pago del futuro usuario Chile realiza un análisis de riesgo previo a conferir el crédito y en España existen ficheros de información personal y patrimonial que pueden ser consultados por los sujetos activos para constatar que el futuro cliente tenga la capacidad de pago adecuada para ello, Guatemala no regula nada en relación a esto.

Es importante considerar las Iniciativas de Ley existentes para el tema, que proponen cambios positivos para los sujetos pasivos o consumidores de crédito en Guatemala. Analizando los resultados obtenidos en las entrevistas en relación a la primera pregunta, se puede deducir que gran cantidad de sujeto pasivos en Guatemala desconoce los alcances que podrían producirse a causa de las obligaciones inherentes al contrato de tarjetas de crédito, lo que indica que no existe la suficiente educación financiera previa a brindar dicho crédito, lo que perjudica gravemente en la economía de los sujetos pasivos a la hora del cumplimiento de sus obligaciones de pago. En Guatemala no hay un respaldo concreto y eficaz en las leyes actuales que tiendan a proteger o mejorar dicho servicio de crédito.

## CONCLUSIONES

1. Las tarjetas de crédito son un medio de pago electrónico, por medio del cual un sujeto activo pone un crédito disponible para un sujeto pasivo, el cual deberá de retribuir el pago en amortizaciones sucesivas, y con la tasa de interés pactada previamente por ambas partes. El artículo 757 del Código de Comercio de Guatemala es el único que hace referencia a las tarjetas de crédito.
2. Hace falta una supervisión efectiva a los sujetos activos para verificar que se respetan los intereses y derechos de los sujetos pasivos, también sería oportuno penalizar algunas conductas derivadas del uso fraudulento y malintencionado de las tarjetas de crédito.
3. La cotización del crédito y la reestructuración de la deuda son dos aspectos importantes a resaltar, la primera porque le dará una pauta al sujeto pasivo de cuál va a ser el verdadero costo del financiamiento, para no atentar contra el patrimonio del mismo, y la segunda porque le dará la oportunidad de negociar el monto de su deuda, al permitirle modificar el plazo y los intereses de una manera favorable.
4. En Guatemala hay libertad para pactar los intereses de las tarjetas de crédito, también es permitida la capitalización de estos, se determina que existe una problemática a razón de que la Junta Monetaria permite al sistema bancario las anteriores, con las cuales el sujeto pasivo se ve perjudicado gravemente en su economía, en las legislaciones extranjeras se establece una fórmula matemática para el cálculo de intereses y costos de la tarjetas de crédito, con el fin de que sea un resultado operado de manera uniforme y controlado por medio de las Bancas Centrales de cada país.
5. Las normas internacionales analizadas en esta investigación tienden a brindar protección al sujeto pasivo, en Guatemala los sujetos activos se encuentran en ventaja frente a los sujetos pasivos debido a la falta de una regulación específica, afectando al desarrollo económico de los mismos por el uso de las tarjetas de crédito.

## RECOMENDACIONES

1. En Guatemala la tutela legal de las tarjetas de crédito tiene muchos vacíos legales en cuanto al movimiento operacional de las tarjetas, el artículo 757 del Código de Comercio no es capaz de proveer una adecuada y actualizada protección que defina y ampare los derechos y obligaciones de las partes que integran las relaciones para la operatividad de las tarjetas, basados en que el régimen de la República de Guatemala se funda en principios de Justicia social, es necesario aplicar alguna de las Iniciativas de Ley presentadas al Congreso de la República de Guatemala referentes al tema.
2. Los problemas principales de las tarjetas de crédito en Guatemala son los relativos al cálculo de intereses, las consecuencias y responsabilidades por el robo, hurto y clonación, es decir la penalización de conductas fraudulentas y malintencionadas con la tarjeta de crédito, la contratación, la obligatoriedad del estudio socioeconómico para los sujetos pasivos, la cotización del financiamiento, la publicidad de las mismas, y las formas para el cobro de los saldos adeudados.
3. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario debe de velar por el respeto a los derechos de los consumidores, la DIACO fue creada como dependencia del Ministerio de Economía, pero ante las denuncias presentadas por los sujetos pasivos de las tarjetas de crédito solo pueden protegerlos frente a cobros indebidos en sus créditos actuando como intermediarios, no pueden actuar como ente fiscalizador de los sujetos activos, es decir que la función de esta entidad refleja incompetencia e ineficacia para protección al sujeto pasivo o consumidor de créditos, es necesario que se controle y se exija el cumplimiento de las normativas existentes como soporte al sujeto pasivo por parte de la Superintendencia de Bancos de Guatemala.



## BIBLIOGRAFÍA

Cogorno, Eduardo Guillermo. “Teoría y técnica de los nuevos contratos comerciales”. Perú, 1979.

Díaz Castellanos, Guillermo, “Estructura competitiva del mercado de tarjetas de crédito en Guatemala”, Revista ingeniería primero, número 16, Guatemala, abril del 2010, Pág. 26-35.

Ossorio, Manuel. Diccionario de ciencias jurídicas políticas y sociales. Argentina, 2001.

Pérez Martín, Antonio Javier “Tarjetas de Crédito, Débito y Compras” Lexfamily, España, 2013”

Puig Torne, Juan “Tarjetas de Crédito”, Acento ediciones, España, 2013

Sánchez Gómez Amelia, “El sistema de tarjeta de crédito” Editorial Comares, España, 2006.

Sandoval López, Ricardo. Tarjeta de crédito bancaria. Chile, Ed. Jurídica de Chile, 1991.

Tarjetas de crédito, “ABC de educación financiera”, Superintendencia de Bancos, Guatemala, 2014

### **Normativas:**

Constitución Política de la República de Guatemala.

Código de Comercio, Decreto 2-70, del Congreso de la República de Guatemala y sus Reformas.

Iniciativa de ley número 4330 del año 2013, en el Congreso de la República de Guatemala, Ley de tarjetas de Crédito.

Iniciativa de ley número 4649 del año 2013, en el Congreso de la república de Guatemala, Ley de tarjeta de crédito.

Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002, del Congreso de la República de Guatemala.

Ley de Supervisión Financiera, Decreto 19-2002.

Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 06-2003.

Ley D-2294 de Tarjetas de Crédito, 14 de enero de 1999, Argentina.

Ley 16/2011, 24 junio, de Contratos de Crédito al Consumo, España.

Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias”, 14 de marzo del 2012, Chile.

#### **Electrónicas:**

- Biblioteca Jurídica Virtual, Instituto de Investigaciones Jurídicas, Mantilla Molina, Roberto, “Las Tarjetas de Crédito”, México.  
<http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/2/693/11.pdf>
- Información legislativa y documental de Argentina, Ministerio de Economía y Finanzas Publicas.  
[www.infoleg.gov.ar](http://www.infoleg.gov.ar)
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl)
- Universidad de Chile, Yopo Díaz, Natalia Valentina, “Responsabilidad en los casos de fraude por extravío, hurto o robo de las tarjetas de crédito”, Chile, 2012, Tesis de la facultad de derecho.  
[http://www.tesis.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113072/deyopo\\_n.pdf?sequence1](http://www.tesis.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113072/deyopo_n.pdf?sequence1)

- Unión Europea, Comisión Europea, Dirección general de comunicación, Consumidores, 2014, <http://europa.eu/pol/pdf/flipbook/es/consumeres.pdf>.
- Universidad Rey Juan Carlos, Corral de la Mata, Daniel, “Nuevo enfoque del negocio de las tarjetas bancarias en el sistema español de medio de pagos”, España, 2009, Tesis doctoral de la facultad de Ciencias jurídicas y sociales. <http://eciencia.urjc.es/bitstream/10115/5108/1/Tesisdoctoraldanielcorral.pdf>
- Universidad Complutense, Sánchez, Juan, “Tarjetas de crédito y Tutela del Consumidor”, España, 2004 [http://eprints.ucm.es/5975/1/Tarjeta\\_cr%C3%A9dito.pdf](http://eprints.ucm.es/5975/1/Tarjeta_cr%C3%A9dito.pdf)

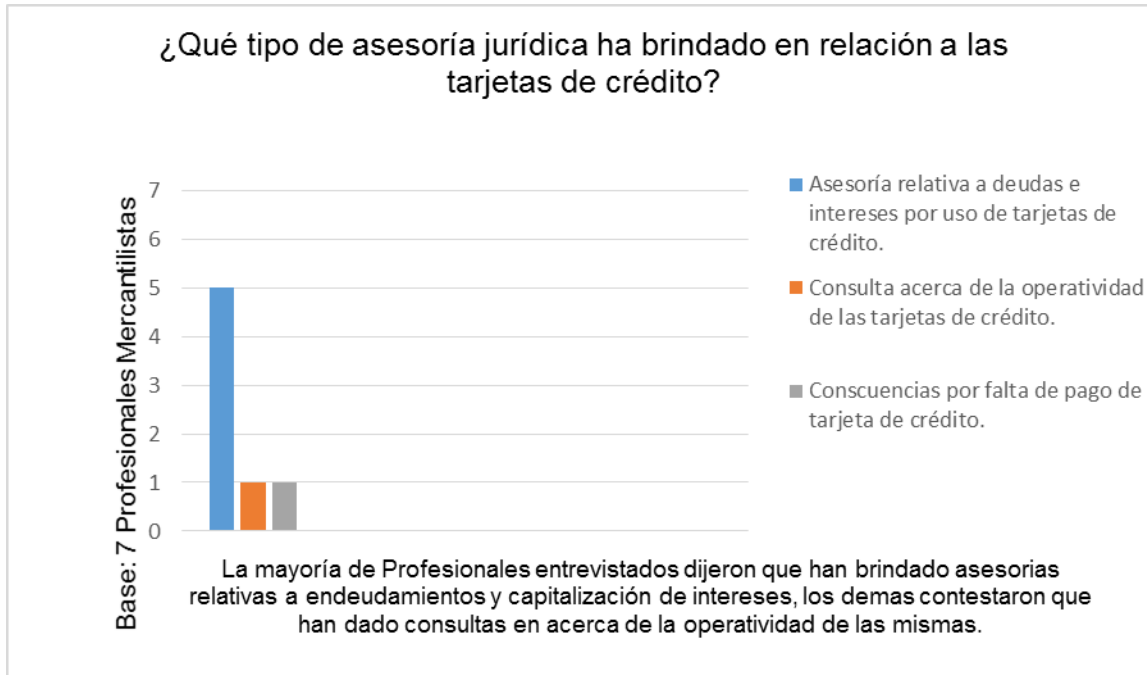
## ANEXOS

### MODELO DE ENTREVISTA

1. ¿Qué tipo de asesoría jurídica ha dado en relación a las tarjetas de crédito?
2. ¿La información publicitaria de las tarjetas de crédito está sometida a alguna legislación?
3. ¿Existe alguna regulación que obligue a los emisores a realizar un estudio socioeconómico verídico y confiable a los clientes antes de brindar el crédito para la utilización de la tarjeta de crédito, y cuál es la importancia de esto?
4. ¿Qué sanciones penales existen en relación a las tarjetas de crédito?
5. ¿Cuáles son las consecuencias penales para clientes endeudados con tarjeta de crédito?
6. ¿Cree que las políticas y normativas internas de los bancos son suficientes en cuanto a la protección de clientes de tarjetas de crédito?
7. ¿Cuál es la operatividad para el cálculo de intereses aplicables a las tarjetas de crédito?
8. ¿Qué medidas legales puede tomar un cliente de tarjeta de crédito en el caso de cobro indebido?.
9. ¿Hay alguna ley que proteja al usuario de tarjetas de crédito en cuanto al cobro de la deuda por medio de terceros, con métodos que afecten su privacidad y dignidad?
10. ¿Cuáles son las normas que maneja la Superintendencia de Bancos en cuanto a las tarjetas de crédito?

## Gráficas de presentación de resultados.

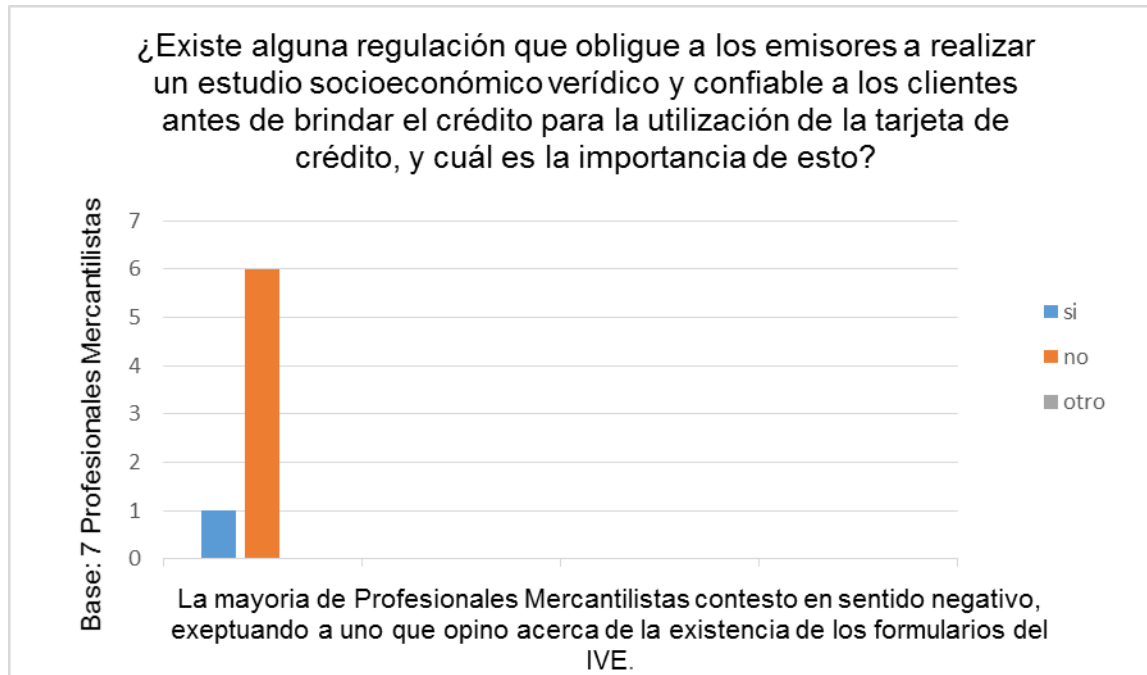
Gráfica No.1



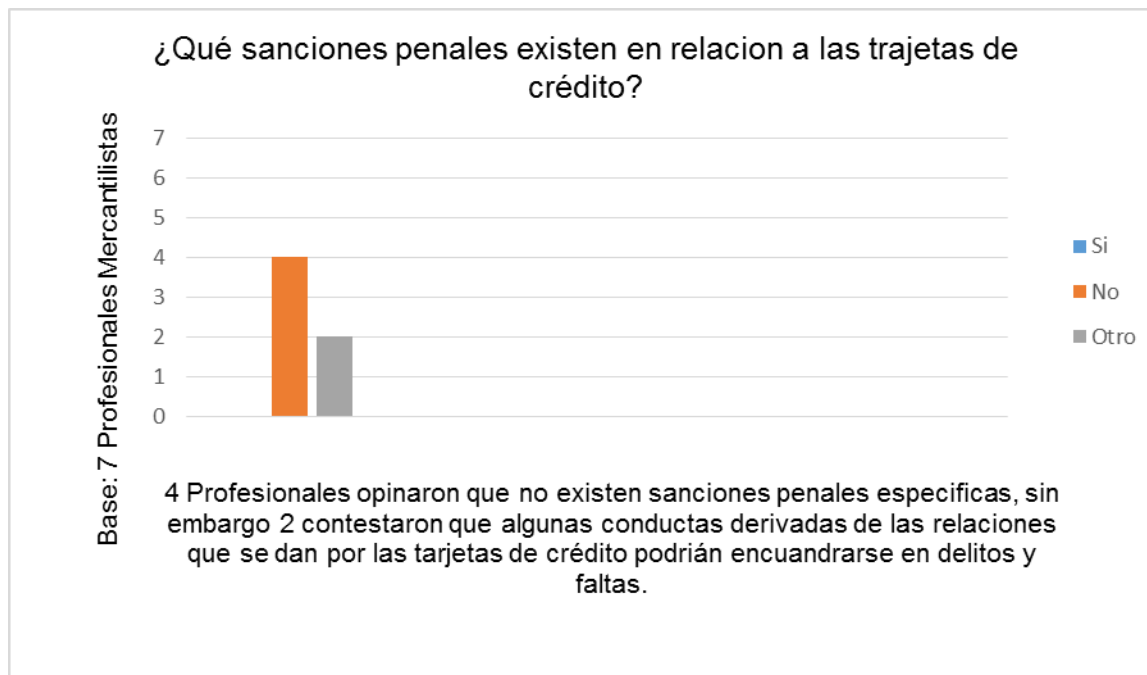
Gráfica No.2



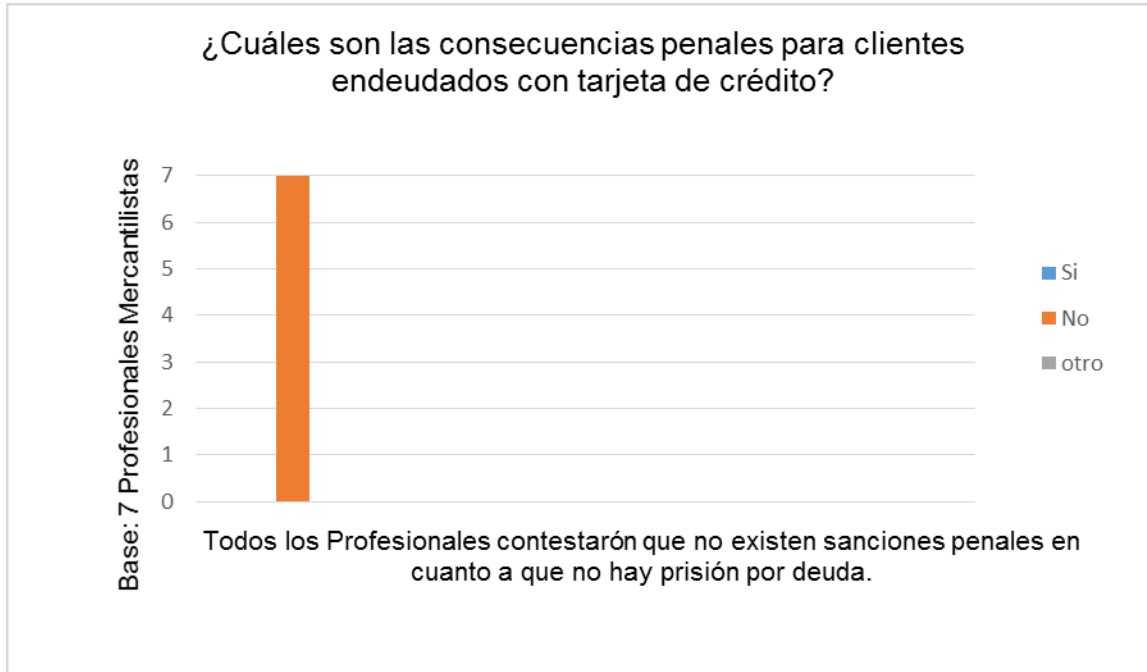
Gráfica No.3



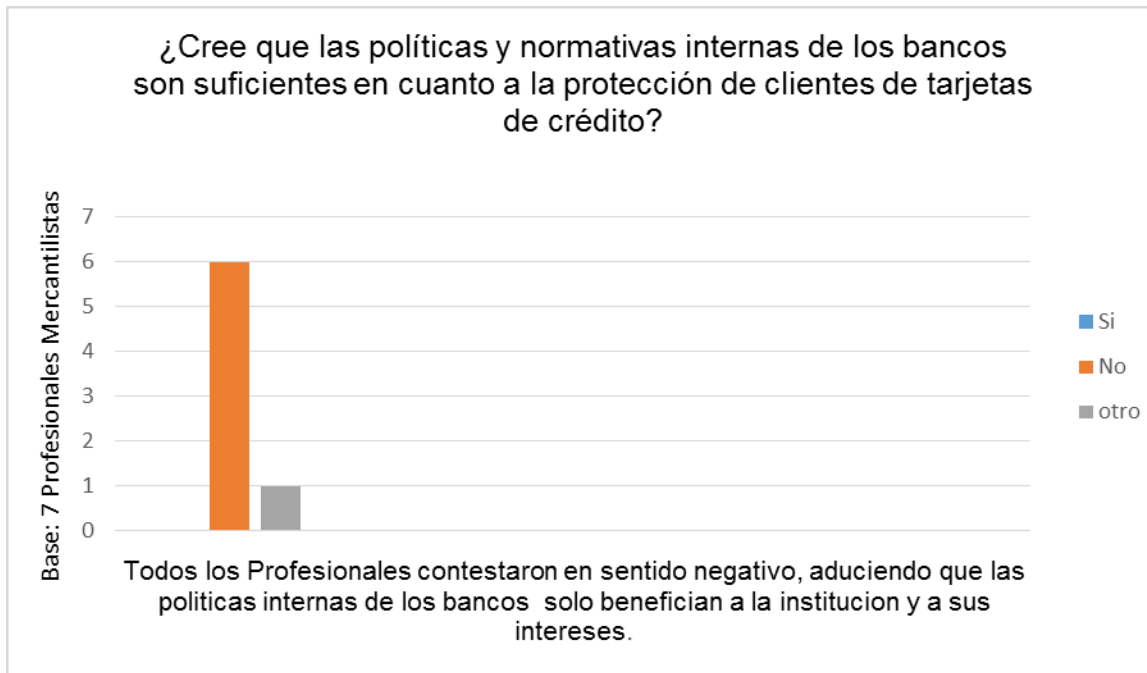
Gráfica No.4



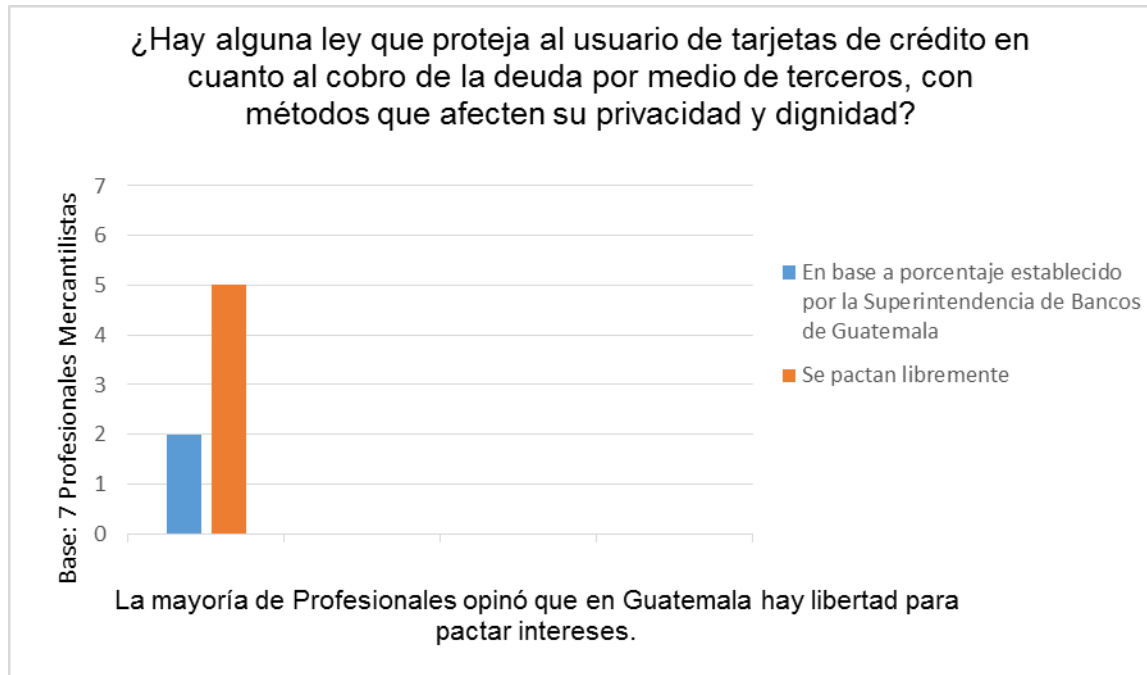
Gráfica No.5



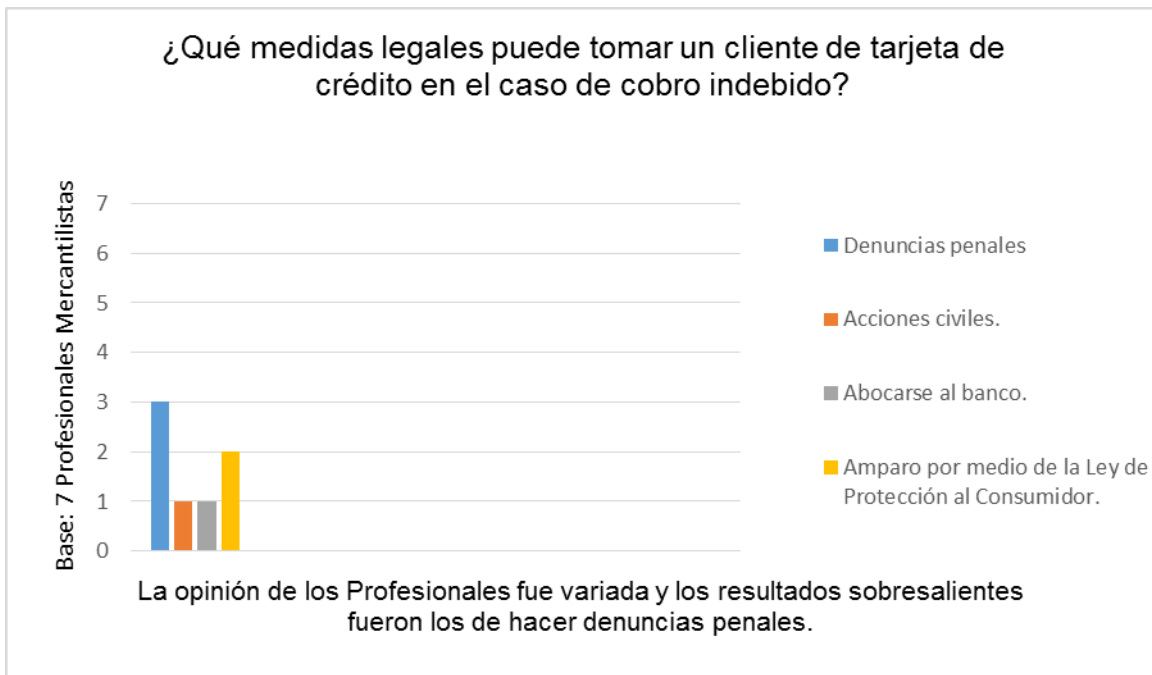
Grafica No.6



Gráfica No.7

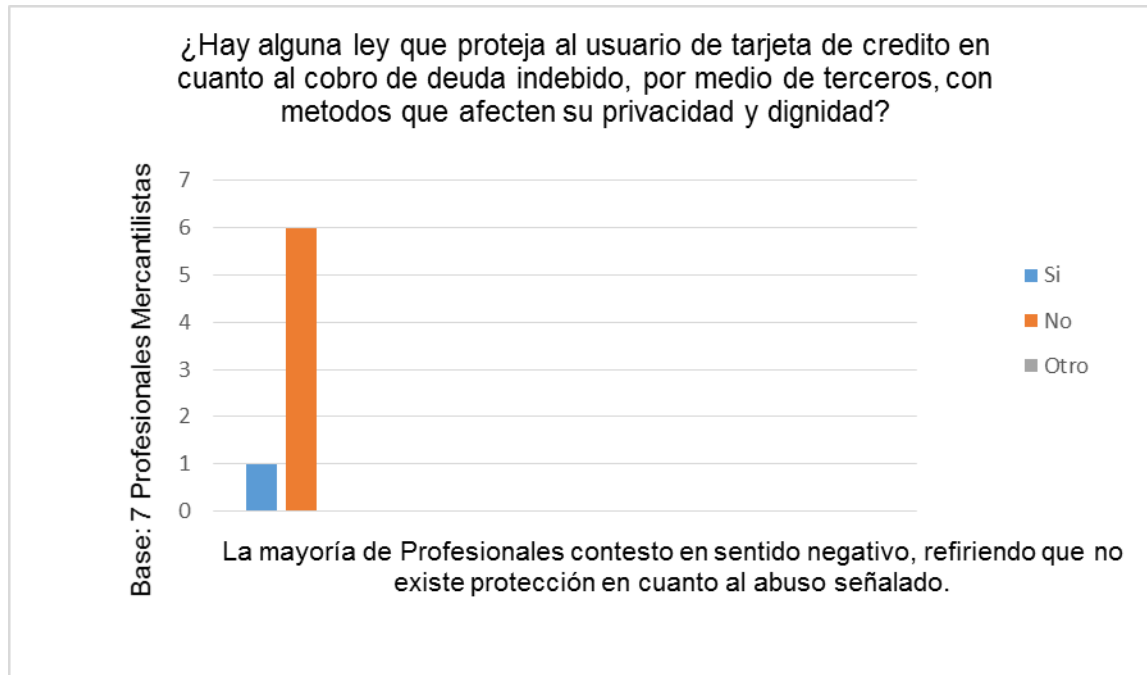


Gráfica No.8





Gráfica No.9



Gráfica No.10

