

PROYECTO DE LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO Y PREPAGADAS, Y DEMÁS TARJETAS DE FINANCIAMIENTO O PAGO ELECTRÓNICO

1.- En general sobre la Ley; 2.- Definiciones legales; 3.- Derechos y obligaciones de los emisores de las tarjetas; 4.- Obligación de informar al usuario previa emisión de la tarjeta y posterior a ella; 5.- De los dispensadores de dinero y otras operaciones; 6.- Obligaciones del emisor con el BCV; 7.- Obligación de las instituciones financiera de establecer sistemas de alerta; 8.- De los negocios afiliados; 9.- Del sistema de información central de riesgos (SICRI); 10.- Procedimiento de reclamo; 11.- Régimen Sanciones; 12.- Disposiciones transitorias

1.- En general sobre la Ley

La ley de tarjetas de créditos y débito tenía como objeto principal en su inicio la regulación de las relaciones jurídicas entre el emisor de la tarjeta de crédito o débito y los usuarios de las mismas. Esta ley, pese a que regula las relaciones surgidas a su vez con las tarjetas de débitos, prepagadas, y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico anexadas ya en su segunda discusión, está básicamente estructurada y pensada para relaciones surgidas con las tarjetas de crédito y hace poca consideración a los casos particulares que distinguen los otros tipos de tarjetas. Su objeto ahora es regular todos los aspectos que surgen de la relación entre emisores de tarjetas y sus usuarios o tarjetahabientes como son llamados.

De acuerdo al texto legal vamos a entender como emisor a las instituciones financieras que otorgan el crédito al usuario o con quienes han suscrito un contrato de cuenta de ahorro o corriente. Tal definición legal es importante ya que en cabeza de éstas personas se prevé un conjunto de obligaciones que de determinarse su incumplimiento les acarrea sanciones administrativas de índole económico y en algunos casos de tipo corporal a las personas naturales que laboran en las mismas de acuerdo a los supuestos previstos en la misma Ley.

Para los casos en que el emisor sea una institución financiera debe solicitar a la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) la autorización para la emisión de la tarjeta respectiva. En este caso pareciera que con la autorización de

SUDEBAN éstas instituciones pudieran estar habilitados para emitir tarjetas distintas a las de crédito o débito, o si requieren una autorización especial para todas la tarjetas a las cuales está dirigido el texto de la ley. Por otra parte, los emisores de tarjetas que no sean instituciones financieras deberán obtener una autorización del Instituto de Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU) para el ejercicio de tal actividad. En tal sentido, se deja abierta la posibilidad de que una persona jurídica distinta a una institución financiera pueda emitir tarjetas de crédito, débitos, prepagadas, y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, no se hace la distinción entre que personas pueden emitir unas tarjetas u otras, pese a que la estructura de la Ley muestra una regulación de la relación jurídica entre las instituciones financieras y los usuarios de éstas.

Tanto la SUDEBAN como el INDECU tienen atribuida la competencia para autorizar las modificaciones de los contratos de tarjetas de créditos, débitos, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico así como los premios y promociones que se hagan en beneficio de los tarjetahabientes por el uso de las mencionadas tarjetas.

2.- Definiciones legales

El legislador hace una distinción entre la tarjeta de crédito y débito. En la primera existe un otorgamiento de un crédito o línea de crédito por parte del emisor a corto plazo para ser utilizado por parte del tarjetahabiente a través de la tarjeta. La tarjeta es utilizada por el tarjetahabiente para disponer del crédito que le ha sido concedido por el emisor de la tarjeta. Se establece un límite a tal crédito en el contrato que se suscriba a tales efectos pudiendo señalarse cantidades en las cuales se puede exceder el usuario (sobregiro). Surge una contratación de préstamo para ser disponible a través del uso de la tarjeta.

En el segundo caso, existe una cuenta de ahorro o corriente a favor del usuario en la institución financiera. Al tarjetahabiente se le facilita un instrumento para que pueda disponer de su dinero a través del uso de la tarjeta de débito cuya emisión es solicitada por el titular de la cuenta bancaria. Pareciera, en principio, que tales instrumentos solo pueden ser emitidos por instituciones financieras. En ambas tarjetas el titular podrá autorizar la emisión de una tarjeta suplementaria que es aquella emitida a favor de terceras personas,

quienes están facultadas para girar contra la línea de crédito del titular o contra la provisión de fondos.

Las tarjetas prepagadas son entendidas por el legislador como el instrumento magnético, electrónico u otra tecnología en la que el mismo tarjetahabiente o un tercero ha provisto al emisor el monto hasta el cual puede realizar consumos con la misma. En estos casos, sigue siendo el emisor de la tarjeta una institución financiera u otra persona jurídica solo que los fondos o cantidades que representan la tarjeta están ya disponibles en la misma y pueden ser provistos por el mismo tarjetahabiente o por un tercero.

También la ley define a las tarjetas de financiamiento o pago electrónico como aquellos instrumentos magnético, electrónico u otra tecnología que permiten al tarjetahabiente realizar consumos o pagos en el país o en el exterior.

Para poder tener una tarjeta de crédito o débito debe el usuario suscribir un contrato de afiliación con el emisor de tales instrumentos. Dichos contratos de afiliación de las tarjetas de créditos y débitos es un contrato tipo realizado por las Instituciones Financieras y autorizado por la SUDEBAN, los cuales deben ser apegados a la legalidad y la justicia del modo más favorable al tarjetahabiente, tener como domicilio procesal a todos los efectos legales el domicilio del tarjetahabiente y en general regular las condiciones generales de la relación jurídica surgida. En su definición la ley hace mayor énfasis en los contratos de tarjetas de créditos sin hacer mayores precisiones respecto a las tarjetas de débito o las otras tarjetas también reguladas. Los contratos tiene que estar autorizados por la SUDEBAN.

De igual forma es necesario la existencia de un contrato de afiliación de tarjetas prepagadas y demás tarjetas de pago electrónico que en este caso es realizado por Instituciones no financieras y aprobado por el INDECU, mediante el cual se regulan las condiciones generales del funcionamiento de estas tarjetas.

Ya el legislador tiende una frontera y deja en claro que las tarjetas de crédito y débito son sólo emitidas por instituciones financieras siendo las demás tarjetas emitidas por personas distintas a las instituciones financieras.

La tasa de interés y moratoria será fijada los primeros siete (7) días de cada mes por el Banco Central de Venezuela (BCV) y se publicará al menos en dos (2) medios de comunicación escritos de mayor circulación. El BCV también deberá publicar un estudio comparativo de las tasas de financiamiento en tarjetas de crédito que incluya como mínimo lo siguiente: tasas de interés financieras, moratorias y beneficios adicionales que no impliquen costo adicional para el tarjetahabiente, cobertura, plazos de pago y el grado de aceptación.

Está prohibido que los intereses que se generen sean sumados al capital adeudado, por tal razón no puede cobrarse intereses sobre intereses. Es evidente que es una obligación para los casos de tarjetas de crédito. De determinarse el incumplimiento de tal obligación el emisor será sancionado con multa igual a la suma cobrada en exceso y la orden de reintegro al tarjetahabiente de la suma cobrada ilegalmente. Será la SUDEBAN o el INDECU las autoridades administrativas competentes para la determinación e imposición de tal sanción dependiendo del emisor de que se trate.

Esta ley deja claro indicios de estar estrictamente regulando la relaciones generadas con la emisión de las tarjetas de crédito. Ya vimos las generalidades exigidas para el contrato de afiliación y la fijación de la tasa de interés por el BCV. Asimismo, el legislador se preocupa por regular los cargos bonificables, entendidos como el monto de los intereses financieros o corrientes calculados desde la fecha de compra hasta la fecha límite programada para el cierre de la relación de consumos (fecha de corte), los cuales se calculan sobre cada uno de los consumos de un período. Estos cargos no son imputables al pago de contado y deben calcularse solamente sobre el capital remanente y no sobre todo el capital original. De igual forma señala que la tasa de interés moratorio se hará sobre el capital remanente y no sobre todo el capital originario.

3.- Derechos y obligaciones de los emisores de las tarjetas

La ley le otorga el derecho a las personas emisoras de las tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico de elegir y convenir con las personas en cuyos establecimientos se harán los pagos mediante las tarjetas emitidas respecto al consumo de bienes y servicios que se haga. Estas personas son denominadas

como negocios afiliados y deberán contar con un punto de utilización mediante el cual el tarjetahabiente podrá procesar su tarjeta a los fines de cancelar la adquisición de bienes y consumo de servicios. Cada uno de estos establecimientos deben ser autorizados por el emisor de la tarjeta para que los tarjetahabientes puedan utilizar sus tarjetas en tales establecimientos.

De igual forma tienen la libre elección y contratación con los tarjetahabientes quienes pueden ser personas naturales o jurídicas con quienes el emisor de la tarjeta ha convenido en otorgarle un crédito, línea de crédito o en cuya institución reposan ahorros o dinero, que será utilizado a través de las tarjetas. En ningún momento el emisor podrá discriminar en la elección de los tarjetahabientes ni podrán justificar una negativa de otorgamiento de crédito (en los casos de tarjetas de crédito) en el hecho de que el pretendiente haya mantenido cuentas en mora en el pasado con la institución en la cual se solicite el crédito o cualquier otra.

El emisor, por otra parte, tiene la obligación de informar al tarjetahabiente sobre las distintas operaciones en las que se ha utilizado la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico. Esto le permite al tarjetahabiente conocer sobre las operaciones que ha realizado, el monto del financiamiento de las mismas, entre otras cosas, amén de reclamar sobre aquellas atribuidas al titular que sean desconocidas por éste. Esta obligación se cumplirá mediante el envío todos los meses y en los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de corte, de un estado de cuenta al domicilio señalado por el tarjetahabiente. Dicho estado de cuenta debe contener como mínimo la siguiente información:

1. **Identificaciones:** Nombre del emisor, RIF, dirección fiscal, marca de la tarjeta, nombre y dirección del tarjetahabiente e identificación de la cuenta asignada;
2. **Descripciones de las operaciones:** Enumeración explícita de los rubros que el tarjetahabiente debe pagar: la fecha del consumo, el número de Referencia, la descripción de los conceptos por los cuales el tarjetahabiente deberá efectuar los pagos, el monto de cada uno de estos conceptos, el negocio afiliado, lugar, monto en bolívares o cualquier otra divisa según sea el caso, resultados de los sorteos de las

- actividades promocionales, teléfonos de servicio al cliente para el reporte de robo, hurto, clonación o pérdida de la tarjeta, cómo y dónde se puede efectuar el pago;
3. **Detalles financieros:** En rubros separados deben aparecer la fecha de corte, fecha de pago, tasa de interés aplicada, monto por intereses financieros, tasa de interés moratoria, monto de intereses moratorios, saldo anterior, consumos en el período, pago mínimo, pago de contado, los pagos efectuados y cualquier débito o crédito aplicado a la cuenta, así como una clara especificación del monto a capital que adeuda el tarjetahabiente. También debe incluirse el mismo detalle para cualquier giro tipo de crédito que se otorgue relacionado con la tarjeta de crédito. Todos los rubros deben corresponder al respectivo período del estado de cuenta;
 4. **Modificaciones al contrato:** El estado de cuenta deberá contar con un espacio dispuesto para informar al tarjetahabiente sobre todos los aspectos relacionados con variaciones al contrato original de la tarjeta de crédito. Estas modificaciones al contrato deben ser aprobadas previamente por la SUDEBAN, si se tratase de una Institución Financiera, o por el INDECU, si se tratase de una Institución no Financiera. Se deberá prevenir al tarjetahabiente que puede rechazar la modificación, si lo comunica al emisor por escrito en el plazo de un (1) mes, contado a partir de la fecha de corte. Para ello deberá señalarse el vencimiento del plazo e indicarse la dirección, apartado postal, número de fax y dirección electrónica del emisor, donde el tarjetahabiente podrá enviar la comunicación. El emisor está obligado a dar al tarjetahabiente el correspondiente acuse de recibo a la dirección indicada por el mismos. En caso de no ser aceptadas las modificaciones por el tarjetahabiente, el emisor podrá suspender el uso de la tarjeta. El emisor dará la opción al tarjetahabiente de renovar el contrato bajo las condiciones vigentes, antes de la variación introducida. En caso de que el tarjetahabiente no acepte la renovación, el emisor procederá a liquidar la línea de crédito o cancelar la cuenta correspondiente en lo que respecta al uso de la tarjeta;
 5. **Otros aspectos informativos:** El emisor pondrá a disposición del tarjetahabiente, servicios adicionales de información, entre los cuales podrán tener números telefónicos y de fax, servicio automático de auto consulta y envío, páginas electrónicas, correo electrónico y otros similares. La entrega de una copia fiel del

estado de cuenta original enviado se hará sin costo alguno para el cliente y se deberá dejar constancia de la entrega en el lugar señalado por el tarjetahabiente para la entrega de los recibos. En aquellos casos que el tarjetahabiente realice su cancelación mediante la vía telefónica o por medios electrónicos autorizando el pago desde otra cuenta, así deberá aparecer en el estado de cuenta.

El emisor de la tarjeta tiene expresamente prohibido el cobro de comisiones o recargos por la compra de bienes, avances o retiro de dinero efectivo, en ocasión al uso de servicios con utilización de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico. También tiene la prohibición de cobrar intereses sobre intereses y la capitalización de los mismos en las líneas de créditos. Los intereses a cobrar se deberán calcular solamente sobre el capital remanente y no sobre todo el capital inicialmente adeudado.

Se prevé el establecimiento de una tasa preferencial para las compras efectuadas con tarjetas de crédito en supermercados de artículos incluidos en la cesta básica, de conformidad con las directrices establecidas por el Ministerio con competencia en la materia y en proporciones familiares, la compra de medicamentos, pagos de servicios de atención médica, hospitalización, de emergencias y estudios médicos en clínicas privadas, la cual deberá ser inferior al 50% de la fijada por el Banco Central de Venezuela.

4.- Obligación de informar al usuario previa emisión de la tarjeta y posterior a ella

El emisor de la tarjeta deberá poner a disposición del público en general un folleto explicativo para que los interesados en solicitar la tarjeta puedan tener información clara, veraz, suficiente y oportuna para la toma de decisión de adquirir o no una tarjeta. Una vez suscrito el contrato, el emisor deberá entregar el folleto separado del contrato, dejándose constancia de ello en el recibo suscrito por el tarjetahabiente. Dicho folleto deberá estar redactado en idioma castellano y mediante una tipografía clara y legible, de tamaño mínimo 12, tener transcrito el contrato de adhesión y además contener la siguiente información: (1) características principales del servicio que el tarjetahabiente está adquiriendo; (2) mecanismo para el reporte de pérdida, clonación, reclamo, robo o hurto, tales como número telefónico disponible a nivel nacional o internacional las veinticuatro (24) horas del día. De

Gustavo J. Marín García
gustavklint@gmail.com

realizarse cualquier reclamo o denuncia el tarjetahabiente deberá contar con un número de registro y se le debe informar el lapso de espera de respuesta y sus efectos, procedimientos a seguir en caso de robo o hurto; (3) mecanismo para determinar el monto de los intereses, los saldos sujetos a interés, la fórmula para calcularlos, los supuestos en los cuales se pagará dicho interés y el procedimiento detallado para el cálculo del pago mínimo. Deberá indicar el tiempo del financiamiento y las cantidades que se imputan a capital e intereses.

El emisor tiene a su vez la obligación de anunciar en los puntos de venta de la tarjeta la existencia del folleto y el derecho del consumidor a informarse. Suponemos que para los casos de las instituciones financieras se deberá poner a disposición del público el mencionado folleto en las distintas agencias bancarias, para el caso del resto de las tarjetas en los lugares en los cuales éstas sean vendidas.

El emisor no podrá descontar directamente de las cuentas bancarias que el tarjetahabiente tenga en cualquier entidad financiera, montos por concepto de pago de deudas adquiridas mediante tarjetas de crédito, salvo que este de su autorización por escrito, la cual siempre podrá ser revocable. En cualquier caso las prestaciones sociales y cuentas de nómina no deben servir de garantía para el pago de deudas originadas por tarjetas de crédito ni podrán ser objeto de débito automáticos por concepto de cuotas o pagos mensuales de dichas deudas.

Tampoco podrá exigir el pago de alguna comisión por la inmovilización de la tarjeta de crédito, a excepción del pago de membresía anual o semestral. En el supuesto de que el tarjetahabiente en un período de un (1) año no utilice el instrumento, el emisor lo puede instar a cancelar el contrato, sin que esto genere perjuicios para el reinicio de una relación crediticia futura.

El emisor está obligado a informar por escrito al solicitante de una tarjeta de crédito o al tarjetahabiente, las razones por las cuales negaron una solicitud de tarjetas de crédito o ampliación del límite de crédito en particular.

Gustavo J. Marín García
gustavklint@gmail.com

Por otra parte, el emisor tiene la obligación de emitir la referencia bancaria o comercial en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles posteriores a su solicitud en caso de que el tarjetahabiente así lo requiera.

5.- De los dispensadores de dinero y otras operaciones

El dispensador de dinero así como el espacio en el cual éste se encuentra ubicado, deberá ser identificado con el nombre del Banco o de la empresa propietaria y su logo, en sitios claramente visibles, señalando además el servicio de Red de Cajeros al cual está interconectado o pertenece. Igualmente, es de carácter obligatorio que cada cajero tenga en un sitio claramente visible y de fácil acceso, un serial de identificación que deberá estar disponible al tacto en código *Braille*.

Los dispensadores de dinero se deberán colocar a la disposición del público en general y además deberán estar dispuesto para las personas que tengan impedimentos visuales. A tales efectos, la ley exige que se incorpore en sus teclados el código *Braille* y ser de fácil acceso y utilización para estas personas. La identificación en *Braille* deberá incluir el nombre del Banco y su logo e indicará el servicio de Red de Cajeros al cual está interconectado o pertenece.

A su vez dichos dispensadores contarán con sistemas siempre operativos de capta huellas, video o fotografía del rostro, que registren las operaciones que los usuarios realicen en los mismos, sin que se vea el teclado. La información e imágenes registradas estarán a disposición de las autoridades competentes autorizadas por ley.

Previa a la realización de cualquier operación el cajeros deberá darle la opción al usuario para que solicite un recibo, el cual deberá ser emitido por el cajero en cuestión; en caso de no ser posible por haberse agotado el material para la emisión del recibo, deberá informarse al tarjetahabiente dándole la posibilidad de continuar o cancelar la transacción ante tal imposibilidad.

Gustavo J. Marín García
gustavklint@gmail.com

Estos recibos deben señalar el monto de la transacción, retiro o transferencia realizada y el saldo disponible, restando y especificando el cobro de impuestos, en caso de que los hubiere.

6.- Obligaciones del emisor con el BCV

El emisor deberá aportar mensualmente (durante los primeros 5 días de cada mes) para todas las tarjetas que emita al BCV la siguiente información: 1. Nombre legal completo del emisor o emisores. 2. Nombre y marca comercial de las tarjetas. 3. Valor de la membresía del titular (valor y período que cubre). 4. Valor de la membresía de los plásticos adicionales. 5. Tasas de interés financieras o corrientes aplicadas en el mes respectivo de acuerdo al tipo de tarjeta. 6. Tasas de interés moratorias aplicadas a las tarjetas de crédito y los rubros sobre los que recaen. 7. Beneficios adicionales otorgados sin costo adicional para el tarjetahabiente. 8. Plazo de pago de contado (días a partir del corte) de acuerdo al tipo de tarjeta. 9. Plazo de financiamiento (meses). 10. Cobertura: ámbito geográfico o sector del mercado donde puede ser utilizada la tarjeta de crédito. 11. Grado de aceptación de cada una de las tarjetas: Número de puntos de transacción disponible. 12. Requisitos y restricciones de las ofertas, promociones y premios. 13. Cualquier otra información relacionada con las características del producto y de interés para el usuario.

La información indicada corresponde a los parámetros aplicados por los emisores de tarjetas durante el mes anterior. Los emisores deben aportar en el segundo mes únicamente la información que haya sufrido modificaciones en relación con la información reportada en el período anterior.

7.- Obligación de las instituciones financiera de establecer sistemas de alerta

Los emisores de los medios de pago electrónicos deben contar con sistemas de alerta temprana con el fin de evitar, en tiempo real, la comisión de fraudes. Dichos sistemas cuando se traten de Instituciones Financieras deben generar reportes que serán remitidos y analizados por la SUDEBAN, con el objeto de que este Organismo emita al sector Bancario la normativa prudencial que considere pertinente, a los fines de prevenir la emisión de actos fraudulentos que puedan convertirse en prácticas reiteradas.

8.- De los negocios afiliados

Vimos como el emisor tiene la libertad para contratar con los negocios que mejor le convenga para establecer en ellos puntos de utilización de las tarjetas de créditos, débitos, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento. Al convenir con estos negocios o establecimientos se convertirán de acuerdo a la ley, en un negocio afiliado.

Los puntos de venta que se instalen en los negocios afiliados serán dotados de manera gratuita por parte del emisor.

El negocio afiliado tiene la obligación, además de las voluntariamente contraídas con el emisor de la tarjeta, de:

1. Identificar en un lugar visible las marcas de tarjetas que acepta;
2. Aceptar las tarjetas de créditos o débito identificadas en su negocio, según el numeral anterior;
3. No podrá establecer recargos para el uso de la tarjeta de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico;
4. No podrá establecer mínimos de compras, ni eliminar descuentos por el uso de la tarjeta de crédito o débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico;
5. No podrá adoptar cualquier medida que genere una desigualdad o discriminación entre los consumidores y usuarios, conforme lo prevé el artículo 15, numeral 1 de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario;
6. Se prohíbe la exclusión de ofertas en los comercios afiliados con el uso de las tarjetas de crédito, débito y demás tarjetas de financiamiento y pago electrónico;
7. Entregar el comprobante de las operaciones realizadas en todos los casos.

El negocio afiliado no podrá requerir datos adicionales a los contenidos en el recibo emitido por el punto de pago electrónico y de conformidad con los requerimientos que en atención a la emisión de facturas realice el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) lo cual deberá ser informado por los emisores de tarjetas de crédito y débito a los comercios afiliados al sistema de pago electrónico de que se trate.

9.- Del sistema de información central de riesgos (SICRI)

El Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI), es un órgano que sirve para para consultar la situación crediticia de los distintos usuarios de los Bancos y demás Instituciones Financieras, con la finalidad de precisar cuáles son los niveles de riesgo del sistema financiero nacional.

La información que reposa en el SICRI será alimentada por los mismos emisores de las tarjetas quienes no pueden suministrar los antecedentes financieros personales de los tarjetahabientes a cualquier empresa o Institución distinta al mismo tarjetahabiente, a la SUDEBAN, BCV y demás entes autorizados por ley. En caso de incumplimiento se sancionará con multa de 100 unidades tributarias a 3.000 unidades tributarias por cada afectado. La persona que obtenga para si o para un tercero un beneficio económico, ventaja o prebenda en la entrega de los datos, será sancionado con prisión de 1 a 3 años.

El emisor será solidaria e ilimitadamente responsable por los daños y perjuicios ocasionados a los tarjetahabientes como consecuencias de la información provista.

El solicitante o usuario del sistema tiene derecho de solicitar al emisor que se corrija la información que no sea correcta en el reporte de crédito SICRI, mediante un reparo que formule al SICRI, ante SUDEBAN y la Institución que suministró la información. El Emisor está obligado a investigar el reclamo y notificar mensualmente las resultados de las gestiones al solicitante o usuario, por escrito, hasta que sea resuelta la solicitud o corregida la información y deberá emitir un reporte en caso de que el reclamo sea procedente.

10.- Procedimiento de reclamo

En caso de que el tarjetahabiente sea objeto de un débito indebido de dinero por parte del cajero automático, clonación de su tarjeta o el uso ilícito de su línea de crédito por terceras personas no autorizadas, presentará su reclamo ante el emisor señalando la identificación del cajero, fecha y hora de la transacción. El emisor deberá recibir la denuncia dejándose constancia de ello y responder de manera expresa en un lapso máximo de quince (15) días hábiles. Corresponderá al emisor la carga de probar la falsedad de la señalado por el

tarjetahabiente, estando obligado a demostrar fehacientemente si se dispensó dinero o no al tarjetahabiente o demostrar la responsabilidad del cliente en el caso de la clonación.

En los casos en que el tarjetahabiente esté en desacuerdo con los cargos no autorizados, con errores en la fecha o en el monto, por bienes o servicios que no fueron recibidos o aceptados, que no reflejen pagos y devoluciones, entre otros, podrá solicitar su corrección o reclamo dentro de los treinta (30) días siguientes al recibo del comprobante de facturación. Corresponderá al emisor la carga de la prueba con respecto al hecho reclamado. El emisor está obligado a darse por notificado del reparo, en forma escrita, y a dar respuesta al mismo en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles posteriores a su recepción.

Mientras exista la controversia el emisor no podrá enviar información negativa al registro de crédito interno y al SICRI hasta que la disputa en la facturación sea resuelta a su vez paralizará el cobro del interés correspondiente si el reclamo es con ocasión a robo, hurto clonación, sustracción de dinero de tarjeta, entre otros, hasta tanto la disputa o el reclamo sea resuelto.

En caso de atraso en el pago regular de las cuotas correspondientes a las tarjetas de crédito, una vez que el tarjetahabiente ponga al día su respectiva cuenta, ya fuese por pago voluntario o mediante cobranza efectuada por el emisor, éste queda obligado a lo siguiente:

1. Entregar al tarjetahabiente en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, un finiquito detallado de la cuenta cancelada o puesta al día, aún cuando el tarjetahabiente tuviera otras cuentas en atraso con la misma Institución emisora;
2. Deberá en un lapso máximo de treinta (30) días, reportar tales hechos al SICRI y deberá retirarlo del registro interno.

No podrá el emisor en el futuro excusarse de otorgar créditos a la persona que lo solicite por el sólo hecho de haber mantenido en el pasado cuentas en mora.

11.- Régimen Sanciones

Cualquier incumplimiento a esta ley por parte de los emisores de tarjetas de crédito y débito serán sancionados por la SUDEBAN, siguiendo el procedimiento especial previsto en la

Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, con multa desde el cero coma uno por ciento (0,1%) hasta el cero coma cinco por ciento (0,5%) de su capital pagado, sin menoscabo de la aplicación de medidas e instrucciones que el mencionado Organismo, en atención a sus atribuciones y competencias, imponga para corregir la situación jurídica infringida, salvo los casos en que el emisor obtenga a título de intereses, comisiones o recargos de servicio una cantidad por encima de las tasas máximas respectivas fijadas o permitidas por el BCV o la ley para las Instituciones Financieras o la establecida en el Código de Comercio para las Instituciones no Financieras, en los cuales incurrirá en delito de usura y será sancionado con prisión de uno a tres años y con multa de cien unidades tributarias (100 UT) a tres mil unidades tributarias (3.000 UT). En caso de que el incumplimiento de la presente Ley sea realizado por Instituciones no Financieras o algunos de los negocios afiliados, la autoridad competente será el INDECU, de acuerdo al procedimiento administrativo previsto en los artículos 139 y siguientes de la Ley que rige las funciones de esa autoridad administrativa.

En el supuesto de que el incumplimiento sea realizado por el negocio afiliado en los casos de que éste cobre a los consumidores o usuarios un recargo o comisión por el medio de pago utilizado por éste (tarjetas de crédito, débito, cheques, o cualquier otro instrumento de pago) para adquirir un bien o pagar un servicio será sancionado con prisión de seis meses a un año, y con multa de treinta unidades tributarias (30 UT) a dos mil unidades tributarias (2.000 UT). Asimismo, quien en operaciones de venta a crédito de bienes o servicios o de financiamiento para tales operaciones, obtenga a título de intereses, comisiones o recargos, cualquier cantidad por encima de los máximos que sean fijados o permitidos por el BCV o la ley, en atención a las condiciones existentes en el mercado financiero nacional, incurrirá en delito de usura, y será sancionado con pena de prisión de dos a cinco años y con multa de cien unidades tributarias (100 UT) a tres mil unidades tributarias (3.000 UT).

12.- Disposiciones transitorias

- Se deberá tener disponibles para los tarjetahabientes los folletos explicativo al cual se refiere la presente ley;

Gustavo J. Marín García
gustavklint@gmail.com

- Dentro de los noventa días (90) siguientes a la entrada en vigencia de la Ley, los emisores de tarjetas de crédito, deberán tener ajustados los sistemas de cómputo para el cumplimiento de los requisitos exigidos en la presentación de sus respectivos estados de cuenta;
- Dentro de los noventa (90) días siguientes a la entrada en vigencia de esta Ley, los emisores de tarjetas de crédito y débito, deberán dar cumplimiento al sistema de seguridad (capta huellas, video o fotografía) e identificación de los dispensadores de dinero (cajeros automáticos). Dicho lapso podrá ser prorrogado por única vez en un lapso igual por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, previa solicitud;
- Dentro de los noventa (90) días siguientes a la publicación del reglamento referente a la aplicación del sistema braille en los cajeros automáticos entrada, los emisores deberán dar cumplimiento a dicha obligación;
- Dentro de los sesenta (60) días siguientes a la entrada en vigencia de esta Ley, el Banco Central de Venezuela deberá fijar la tasa de interés especial y regulará su forma de aplicación.

Gustavo J. Marín García/ gustavklint@gmail.com