Derechos de las Personas Consumidoras Usuarias de Tarjetas de Crédito

¿Sabías que?

Cuando compras con tarjeta de crédito, los proveedores deben respetar tu derecho a pagar sin que te aumente el precio del bien o servicio, ni diferenciarlo cuando compras en efectivo.

También deben respetar tu derecho a ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados.

Es tu derecho, recibir del proveedor información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación.

Igualmente tienes derecho a ser protegido contra la publicidad engañosa o falsa; y a recibir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor te ofertó.

Asimismo, a elegir libremente y a recibir un trato igualitario en similares circunstancias, sin discriminación o abuso de ninguna clase.

La Ley de Protección al Consumidor, también te protege de prácticas abusivas y de cláusulas abusivas en los contratos, como la renuncia anticipada a tus derechos. ¡Denúncialas!

Es tu derecho que los proveedores te brinden una explicación detallada de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos, a las cuales se comprometen cumplir las partes y leer por sí mismo el contenido de los contratos.

También tienes derecho a que no se te prorrogue o renueve el contrato de plazo determinado sin tu consentimiento expresado por escrito. Y además, a desistir o retractarse de un contrato en los términos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor.

Cuando compras en línea, la Ley de Protección al Consumidor, también te protege en las transacciones de comercio electrónico.

Si no reconoces un cobro o cargo en tu estado de cuenta, tienes derecho a reclamar al emisor de la tarjeta de crédito, para lo cual dispones de 90 días para realizarlo a partir de la fecha de corte del estado de cuenta.

El emisor de tu tarjeta de crédito debe respetar la tasa de interés con la que contrataste este producto financiero durante los primeros seis meses del contrato, salvo que sea en tu beneficio. Tampoco puede modificar el contrato y sus cláusulas de forma unilateral sin tu autorización.

También debe respetar tu derecho a que se emitan solo las tarjetas de crédito propias y adicionales que tú hayas autorizado.

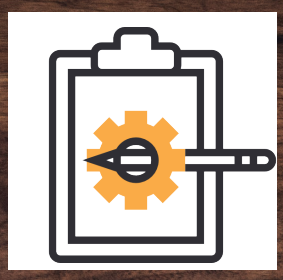
Igualmente es tu derecho que no bloqueen tu tarjeta de crédito o la adicional, sin tu autorización expresa.

Cuando desees dar por terminado de forma anticipada tu contrato de tarjeta de crédito, tienes derecho a presentar por escrito tu solicitud, la cual debe sellarse y firmarse de recibido por parte del proveedor; debe además establecerse la vía acordada para que el consumidor pague el saldo adeudado a la fecha de terminación del contrato.

Toda persona consumidora tiene derecho a ser protegido de un doble cargo por el mismo hecho generador, como por ejemplo imponer doble penalidad por mora, por gestión de cobro administrativo o extrajudicial en caso de mora y costas procesales.

La Ley del Sistema de Tarjetas de Crfédito te protege del cobro de costos por las gestiones que el emisor o coemisor realice como medida de seguridad en caso de pérdida, sustracción o caducidad de la tarjeta.

Los emisores de tarjetas de crédito tampoco pueden condicionarte la prestación del servicio a la adquisición de otro producto o servicio, que no sea complementario al uso de la tarjeta de crédito, si lo hace, denúncialo.



Como titular de tarjeta de crédito tienes derecho a que solo te cobren el monto de las comisiones pactadas y aceptadas mediante el contrato con el proveedor y que por dichas comisiones reciba efectivamente un servicio adicional. Y al cobro de comisiones no discriminatorias, es decir, en iguales condiciones, de acuerdo con el tipo de tarjeta y servicio prestado.

Tienes derecho a que tu proveedor calcule los intereses sobre el capital adeudado, y que además dichos intereses no sean capitalizables en ninguna forma, ni que puedan calcularse sobre comisiones ni recargos.

Ningún proveedor podrá establecer un sobregiro en una tarjeta de crédito por razón distinta a la originada por la adquisición de bienes y servicios o retiro de dinero en efectivo por parte del tarjetahabiente.

También es tu derecho ser informado del tarifario de intereses, comisiones y recargos a cobrar por los proveedores de tarjetas de crédito. Esta información debe estar disponible en los establecimientos a la vista de los consumidores usuarios para su consulta, en lo relativo a tasa de interés nominal, efectiva máxima, tasa de interés moratoria, comisiones y recargos, aplicables a cada tipo de tarjeta.

Igualmente, los usuarios de tarjetas de crédito tienen derecho a recibir su estado de cuenta, el cual deberá enviarse a la dirección del titular o donde se haya definido, con una anticipación mínima de quince días al vencimiento de su obligación de pago.

Ningún proveedor podrá impedir ni dificultar de ninguna manera el uso de la tarjeta de crédito o de sus adicionales al consumidor, mientras no se supere el límite disponible de crédito establecido por el emisor o coemisor, o en los casos en que se presente una actividad fraudulenta, sospechosa o inusual o a petición del tarjetahabiente.

El consumidor tiene derecho a que mientras se tramita su reclamación, por algún abuso o incumplimiento, el proveedor no podrá exigirle el pago del mínimo correspondiente a los cargos no cuestionados de la liquidación. Tampoco, podrá cobrarle intereses, comisiones y recargos de las operaciones reclamadas mientras dure el procedimiento, solo podrá cobrárselo en caso que el reclamo resulte improcedente.

¡Conoce Defiende tus derechos!

OBSERVATORIO DE TARJETAS DE CRÉDITO

BCR

Defensoría del Consumidor

Superintendencia del Sistema Financiero El Salvador

GOBIERNO DE EL SALVADOR
MINISTERIO DE ECONOMÍA

BANDESAL
BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR