



DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TARJETA DE CRÉDITO



¿Que es una tarjeta de crédito?

Una tarjeta de crédito es un medio o documento privado, nominativo e intransferible, resultante de un contrato de apertura de crédito que permite al titular o tarjetahabiente utilizarlo como medio de pago para adquirir bienes y servicios en comercios o instituciones afiliadas o retirar dinero en efectivo en instituciones financieras y en dispensadores autorizados por el emisor.

Características

- Por su naturaleza operan vinculadas a un crédito.
- Documento privado
- Nominativo e intransferible
- De acuerdo a su función:
 - Medio de pago
 - Retiro de efectivo.



¿Como funciona una TC?

- El tarjetahabiente presenta en el comercio afiliado la tarjeta de crédito y firma un pagaré o comprobante de compra, conocido también como “voucher”, en donde se establece el importe total de la compra.
- El Banco le proporcionará mensualmente un estado de cuenta con los movimientos y operaciones efectuadas en un periodo determinado.



Conceptos básicos Art. 2 LSTC

- **Intereses:** Precio que se cobra por la utilización de la disponibilidad de crédito sobre el saldo de capital desembolsado, ya sea por la adquisición de bienes o servicios, o por retiro de dinero en efectivo.
- **Comisión:** El importe que tratándose del tarjetahabiente, se cobra por un servicio adicional efectivamente prestado por el emisor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el cliente y deberá estar previamente pactado en los contratos de apertura de crédito.
- **Recargo:** Es una sanción de carácter económico que aplican los emisores o coemisores a sustarjetahabientes por incumplimiento de sus obligaciones contractuales. El cual deberá estar previamente pactado en el contrato de apertura de crédito para que sea conocido por el tarjetahabiente.



Conceptos básicos Art. 2 LSTC

- **Tasa de interés efectiva:** Costo anual total de financiamiento sobre el capital prestado, expresado en términos porcentuales anuales; que para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los cargos inherentes al financiamiento recibido. Incluye intereses, comisiones y recargos que el tarjetahabiente está obligado a pagar conforme al contrato.
- **Intereses Bonificables:** Son los intereses generados desde la última fecha de corte a la fecha de corte actual, los cuales son dispensados por el emisor o coemisor al pagarse el saldo de contado.



¿Qué es un extra financiamiento?



- Es el límite adicional que un Banco le asigna al cliente tomando como referencia su calificación de pago de la tarjeta de crédito.
- Este se materializa como un préstamo personal, que establece como medio de pago la tarjeta de crédito, es así como de manera mensual, el proveedor carga de forma automática una cuota en el estado de cuenta.

Derechos de los usuarios según Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito

Derecho a ser notificado sobre las transacciones realizadas

- **Art. 5 Inc. Final.**

El emisor o coemisor deberá enviar una alerta para notificar, cuando se hace una transacción o cuando se retira dinero.

- **Art. 11 Inc. Final.**

El emisor o coemisor deberá notificar al tarjetahabiente de cualquier operación irregular detectada.

Derecho a leer su contrato antes de firmar y que se le otorgue copia del mismo

- **Art. 7 literal c)**

El emisor deberá entregar tantas copias del contrato y sus anexos como partes intervengan en el mismo.

Derechos de los usuarios según Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito

- **Derecho a que se le realice un estudio previo al otorgamiento de crédito Art.8 Inc. 1º.**

Es obligación hacer un estudio previo al otorgamiento de un crédito para cada posible tarjetahabiente, debe atenderse su capacidad de pago.

- **Derecho a que no se le modifique la tasa de interés durante los primeros seis meses del contrato Art. 9 Inc. 4º.**

En todo caso, la tasa de interés no podrá modificarse durante los primeros seis meses del contrato, salvo que sea en beneficio del tarjetahabiente.



Derechos de los usuarios según Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito

- **Derecho a terminar la relación contractual; derecho a cancelación, finiquito y devolución de los documentos de obligación suscritos Art. 14**

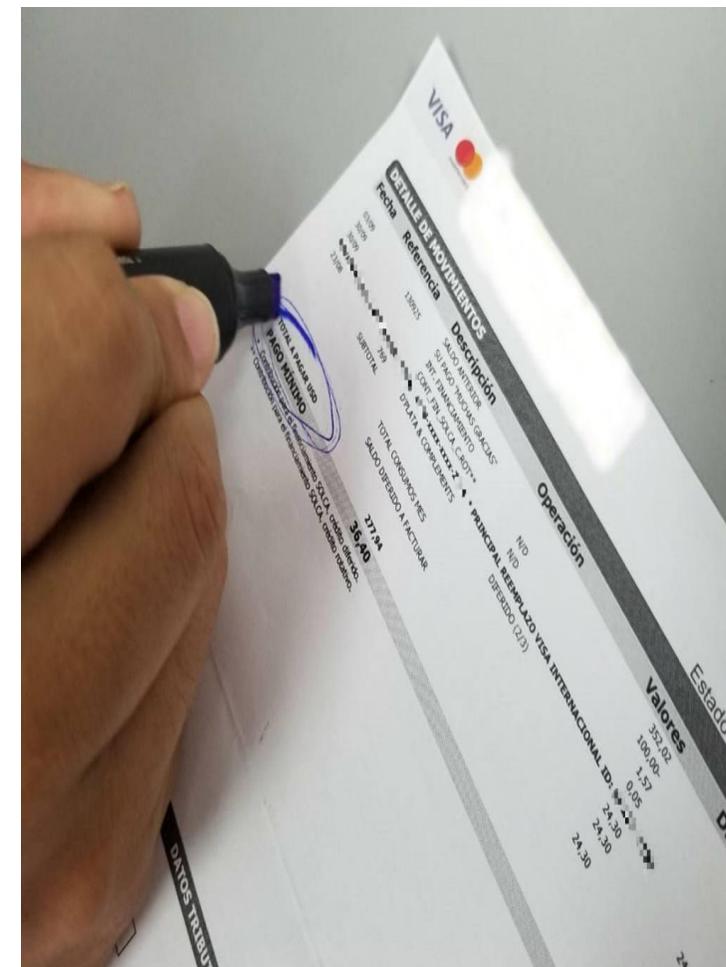
Por voluntad propia o por la causal definida en el artículo 9 de LSTC. Los efectos jurídicos provenientes del contrato en ese momento cesarán, siempre y cuando no exista saldo alguno pendiente de liquidar

Entrega de cancelación en veinticuatro horas; el finiquito y demás documentos de obligación a más tardar en cinco días siguientes, de forma gratuita.



Derechos de los usuarios según Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito

- **Derecho a recibir su estado de cuenta Art. 23 Inc. 1º.**
- La entidad emisora o coemisora deberá enviar o poner a disposición del titular, sin cargo alguno, un estado de cuenta actualizado a una fecha predeterminada de cada mes; con una anticipación mínima de quince días al vencimiento de su obligación de pago.
- El emisor o coemisor deberá enviar el estado de cuenta a la dirección física o electrónica que indique el tarjetahabiente
- **Derecho a reclamar (impugnación del estado de cuenta) Art. 25, 26, 27**
30 días para operaciones locales y hasta 120 días para operaciones internacionales.



Derechos de los usuarios según Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito

- **Derecho a reintegro cuando el reclamo sea resuelto a su favor**
Art. 28

El pago del monto objeto del reclamo, más sus intereses si los hubiere, deberá ser reintegrado al tarjetahabiente en el caso que el reclamo sea procedente



- **Derecho a reclamar por vía Administrativa o Judicial Art. 29**

Terminado el procedimiento de impugnación tipificado en el Art. 25 de LSTC sin que el titular estuviere conforme



Derechos de los usuarios según Ley de Protección al Consumidor

- **Derecho a consentir o denegar compartir información crediticia y personal**

La información personal y crediticia de la persona consumidora solo puede compartirse entre proveedores y agencias de información con el consentimiento expreso, libre y por escrito.

Arts. 18 literal g) de LPC; 19 literal a), 28 literal h) de LRSIHCP



Derechos de los usuarios según Ley de Protección al Consumidor

- **Derecho a ser protegido de cobros injuriantes y difamatorios**

Usted y su familia están protegidos contra practicas de cobro difamatorias, injuriantes o coactivas que vulneren la dignidad, el honor o la integridad física y moral de las personas consumidoras. Arts. 18 literal f) de LPC; y 29 literal e) de LRSIHCP

- **Derecho al buen manejo de la información**

La información crediticia autorizada no puede usarse para finalidades distintas bajo las cuales a persona consumidora otorgó su consentimiento.

Arts. 14 literal c) y 19 literal a) de LRSIHCP



Derechos de los usuarios según Ley de Protección al Consumidor



- **Derecho a la rectificación, modificación y eliminación de la información**

Todo consumidor o cliente tiene derecho a exigir la rectificación, modificación o eliminación de información en caso que un dato registrado sobre su historial de crédito sea erróneo, inexacto, equívoco, incompleto, desactualizado o falso, de conformidad a los arts. 14 literal e), 23, 24 y 25 de LRSIHCP

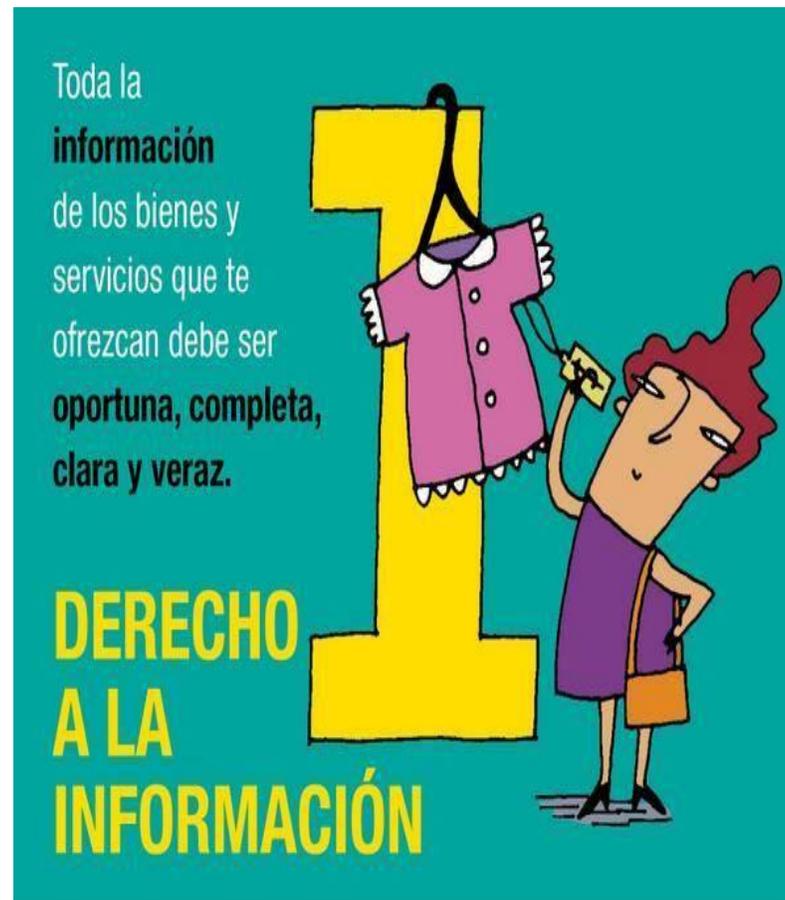
- **Derecho a ser informado sobre la denegación de un crédito**

Es su derecho ser informado por escrito, sobre las razones específicas o motivos por los cuales se hubiese denegado el crédito solicitado

Art. 19 literal I) de LPC

Derechos de los usuarios según Ley de Protección al Consumidor

- El proveedor está obligado a brindarle de forma clara veraz y oportuna toda la información que usted le requiera sobre las condiciones, derechos y obligaciones que se adquieren al contratar un bien o servicio Art. 19 literal g), y 27 de LPC



Cómo se compone el pago mínimo

- Pago Mínimo = Cuota del Extra financiamiento + Comisiones + Recargos + Intereses totales del período + la porción de capital correspondiente (Saldo de Capital dividido en el periodo de financiamiento).

Ejemplo:

- –Cuota de Extrafinanciamiento = 150.00
 - –Compra tasa cero = 25
 - –Intereses del Periodo = 55.00
 - –Comisión por retiro de efectivo = 15.00
 - –Recargo por pago tardío = 5.00
 - –Saldo de Capital = 1,200.00
 - –Periodo de Financiamiento = 60 meses
-
- Pago Mínimo = $150 + 25 + 55 + 15 + 5 + (1200/60) = 270.00$
 - Nota: Las comisiones y recargos no se prorratan en el tiempo

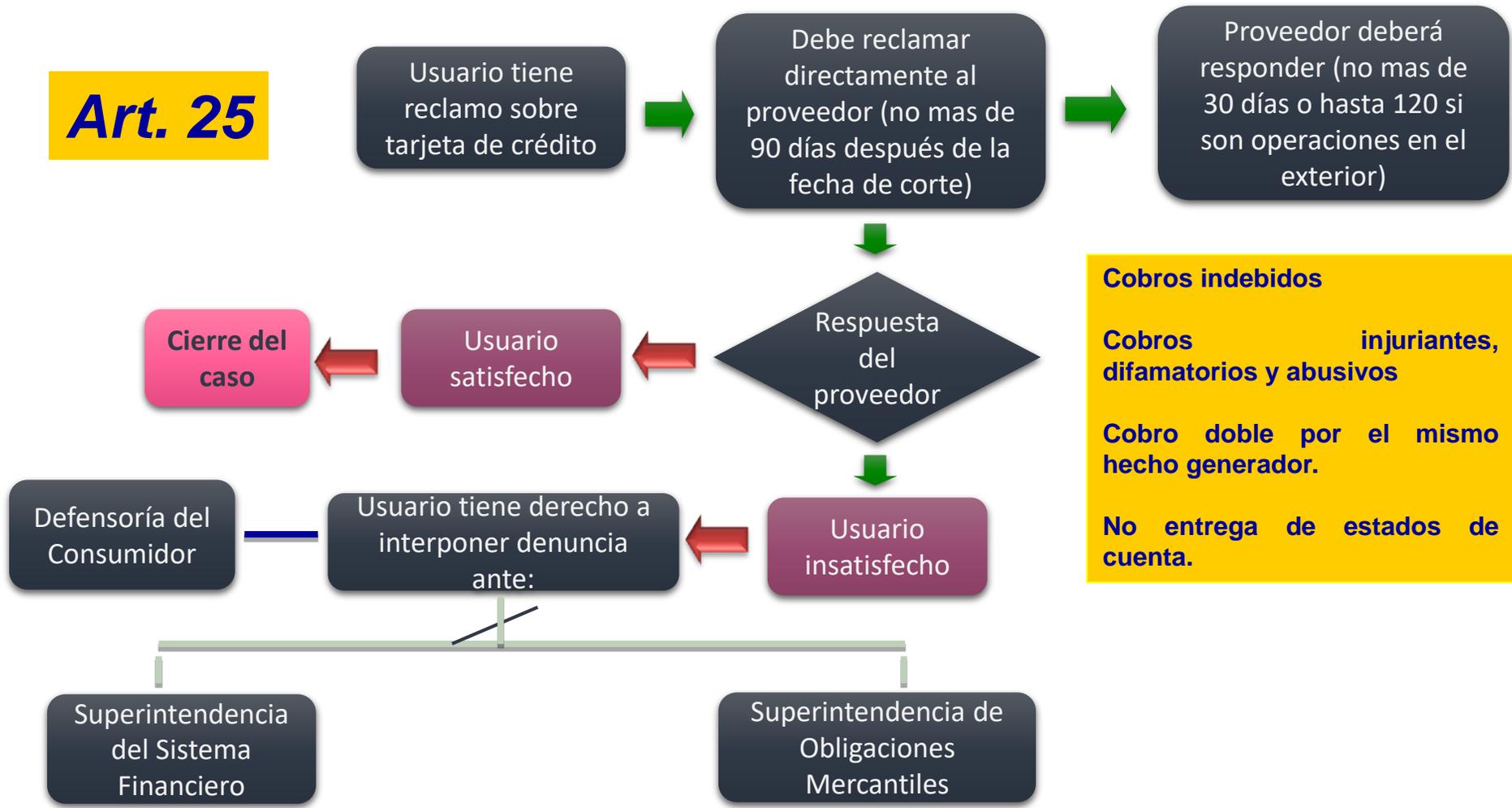


Aspectos a considerar

| VENTAJAS | DESVENTAJAS |
|---|---|
| Permite al tarjetahabiente tener disponibilidad de efectivo de forma expedita e incluso por montos mayores a los que dispone en ahorros. | El monto financiado por medio de tarjetas de crédito es prácticamente un préstamo, por lo que se amortizará junto con el pago de intereses, además de comisiones, impuestos y otros gastos. |
| Si se cancela de contado el monto del crédito, se queda exento del pago de los intereses. | De no controlarse los gastos y no poder asumirlos en el plazo pactado, puede provocar alto endeudamiento, pago de intereses moratorios, etc. |
| Las tarjeta de crédito, permiten acceder a suscripciones o compras por Internet en un mundo cada vez más globalizado. | La tarjeta de crédito usualmente lleva adherido el pago de una membresía, la cual puede cobrarse anual, trimestral o mensual |
| Permite al tarjetahabiente tener productos adicionales como seguro de robo y fraude, seguro de vida, seguro de deuda, asistencia médica entre otros a precios más competitivos que si fueran adquiridos por separado. | Los emisores de tarjetas exigen que los solicitantes tengan cierta solvencia económica para acceder a cualquier tipo tipos de tarjetas de crédito, mejores tasas o mejores beneficios. |
| Permiten acceder a retiro de efectivo por medio de los cajeros automáticos | El retiro de efectivo en tarjetas de crédito, genera un cobro en concepto de comisión de retiro y además el pago de intereses por ese préstamo. |
| Hay algunas tarjetas que tienen beneficios adicionales como programas de acumulación de puntos por compras que se traducen en canje de productos o bien brindan descuentos especiales por el uso en establecimientos seleccionados. | Los emisores de tarjetas, antes de otorgarlas, pueden consultan a los buros de información crediticia y de tener reportes negativos, éstos pueden denegar las solicitudes y no otorgar las tarjetas de crédito. |

Facultad de recibir y tramitar denuncias

Art. 25



Cobros indebidos

Cobros injuriantes, difamatorios y abusivos

Cobro doble por el mismo hecho generador.

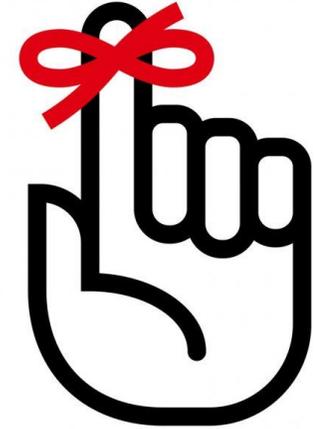
No entrega de estados de cuenta.

Recomendaciones para el uso de TC

1. Recuerda que la tarjeta de crédito es un medio de pago, no de financiamiento.
2. Guarda tus comprobantes de pago.
3. Evita realizar retiros de efectivo con la tarjeta de crédito.
4. Realiza tus pagos antes de la fecha límite.
5. Denuncia si te aumentan el precio cuando compras con la tarjeta de crédito.
6. No pierdas de vista tu tarjeta, Reclama si la compra no es tuya.
7. Evita utilizar el sobregiro de tu tarjeta de crédito.
8. Si vas de viaje al extranjero, notifica a la entidad financiera.



Recomendaciones para el uso de TC



9. Cuida tu historial crediticio.
10. No aceptes productos financieros que no hayas solicitado.
11. No pagues atrasado.
12. Recuerda firmar contratos que estén revisados por la Superintendencia del Sistema Financiero y la Defensoría del Consumidor.

Verificar siempre antes de firmar contratos con las Instituciones Financieras; que estos contengan en la parte inferior la siguiente leyenda: “ *El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ de _____ de 2019. En cumplimiento a los artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento*”.- Esta leyenda indica que el contrato que suscribirás ha sido revisado por las entidades competentes

Recomendaciones para el uso de TC



13. Recuerda ingresar a la pagina web de la Defensoría del Consumidor y revisar el observatorio de tarjetas de crédito ahí puedes encontrar información que te puede ser útil en el manejo de tus tarjetas de crédito.

Defensoría en línea@
www.defensoria.gob.sv

**OBSERVATORIO DE
TARJETAS DE CRÉDITO**



Derechos de usuarios de tarjetas de crédito

Mecanismos de atención de la Defensoría del Consumidor

COMO RECIBIR ASESORÍA O DENUNCIAR CUANDO TUS DERECHOS DE PERSONA CONSUMIDORA HAN SIDO AFECTADOS

En forma personal:

- Ventanillas departamentales en Gobernaciones político departamentales
- Centros de solución de controversias
- Ventanillas en Alcaldías Municipales
- Ventanillas en Casa de la Cultura
- Ventanillas en Ciudad Mujer



En forma virtual:



Por el teléfono 910
o WhatsApp
7860-9704



Bajando la aplicación
Defensoría 2.0 a tu
teléfono celular



Plataforma digital en
www.defensoria.gob.sv

Debes identificarte con tu DUI

Brindar los datos completos del proveedor

Explicar con precisión y detalle tu denuncia o reclamo.

Presentar los comprobantes de pago.



En la Defensoría estamos para servirte y proteger tus derechos.



DESCARGA
NUESTRA APP





GRACIAS POR SU ATENCIÓN