

Introduce separación de saldos y prohibición expresa de cargos de intereses capitalizables

Nuevo reglamento de tarjetas con balance positivo a un año de su aprobación

Hasta febrero del 2010, según el MEIC, había 408 tipos de tarjetas con intereses anuales entre 20 y 54%

Reglamento introduce control sobre tarjetas de débito

Alejandro Lizano Fernández
alizano@uned.ac.cr

(4 de marzo, 2011) Cuando usted compra un artículo de oferta en un comercio, el vendedor está en la obligación de hacerle el descuento, ya sea que usted pague en efectivo o con tarjeta de débito o de crédito. Este es uno de los muchos cambios vigentes en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, publicado en La Gaceta el 30 de marzo del 2010.



Los panelistas concordaron en que el nuevo reglamento protege más al consumidor.

Para explicar otras novedades que a usted como consumidor le interesan y le afectan, el Observatorio de Comercio Exterior (OCEX) de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) organizó esta semana una videoconferencia.

Cynthia Zapata, directora de la Comisión Nacional del Consumidor, se refirió a los cambios más significativos del reglamento, que no se reformaba desde el 2003. En primer lugar, se actualizaron definiciones y se agregaron nuevos conceptos para mejorar la regulación, como por ejemplo, comercio electrónico, amortización, seguros, tarjeta de débito, acoso para la cobranza y protección de datos personales.

Al normar la libre contratación de seguros, los emisores no podrán exigir que los contratos de sus clientes estén predeterminados con una entidad aseguradora o intermediaria. En cuanto a la regulación de contratos de tarjeta de débito, se establece la obligación para los emisores de brindar información sobre las transacciones que realiza el tarjetahabiente con el plástico, lo cual se fundamenta en el derecho de información veraz y oportuna.

También se mejoró la forma e interpretación de los contratos, para que sean más claros y precisos. En caso de duda, se adoptará el principio jurídico de protección especial a la parte contractual más débil: el consumidor.

“En la forma de interpretación de los contratos quedó claro, entonces, que existe una protección especial para los consumidores y que habiendo vacíos, situaciones poco claras o nebulosa en el contrato, no se pueden interpretar en contra del consumidor, sino a favor de él por ser la parte contractual más débil”, afirmó Zapata.

Además, los cambios deben ser notificados por escrito al tarjetahabiente y a sus fiadores; el primero tendrá dos meses para reclamar; de no hacerlo, se dará por aprobado. “Debemos empoderarnos como consumidores. Eso

implica un mayor interés y más control con respecto a las deudas”, dijo Zapata.

Se prohíben las “ventas atadas”: el condicionamiento de la contratación a la contratación de los seguros o a cualquier otro servicio accesorio que ofrezcan. Se trata de una de las principales quejas de quienes llaman a 800-CONSUMO (800-2667866). De hecho, desde que se aprobó el reglamento, las quejas han aumentado puesto que el usuario cuenta con más información, según confirmó Zapata. Durante 2009 se atendieron 582 consultas y reclamos, cifra que se pasó a 2076, lo que significa un incremento de 256%.

Separación de saldos, cobro de cargos autorizados y acoso en cobranzas

Otra modificación es la armonización de los estados de cuenta: se deben separar los saldos de principal e intereses y ajustar los pagos mínimos a derecho, de manera que la deuda sea sufragada en el plazo señalado. Asimismo, se debe separar la información correspondiente a otras líneas de crédito otorgadas en forma paralela al uso de la tarjeta de crédito y para las cuales prevalecen plazos y tasas de interés distintas de las pactadas contractualmente.

“Hoy tenemos estados de cuenta que se entienden mejor porque ahora se separa la información. Antes uno tenía, por ejemplo, varias líneas de crédito como tasas diferenciadas y extrafinanciamiento. Pero entonces venía revuelto con las otras deudas y uno, como no podía hacer bien su contabilidad para saber cuánto estaba pagando de intereses y cuánto estaba amortizando en cada tipo de crédito. Ya ahora es más fácil porque el consumidor sabe cómo va la deuda”.

Finalmente, la directora de la Comisión Nacional del Consumidor mencionó que se mejoró el sistema de cálculo en los estados de cuenta y se introdujo la prohibición expresa de cargos de intereses capitalizables.

Los emisores podrán cobrar como cargos por gestión solamente aquellos que hayan sido expresamente autorizados por el tarjetahabiente y deberán incluirse de manera separada y detallada en el estado de cuenta.

Por lo mismo, existen restricciones a las prácticas abusivas de acoso y hostigamiento para el cobro de las deudas. Las entidades financieras, abogados, gestores o agencias de cobranza, deberán hacerlo directamente con el deudor y sus fiadores, es decir, las partes contractualmente relevantes. No se podrá realizar dicha gestión con personas ajenas a la relación contractual.



Eso sí, el tarjetahabiente debe honrar sus deudas: “que no me mortifiquen o que no me acosen no quiere decir que no me cobren. O sea, es muy válido el cobro que hacen los bancos. Nosotros lo entendemos perfectamente porque es una actividad cosustancial a su negocio (...) Y está bien cobrar porque tampoco el consumidor debe asumir deudas morosas y riesgosas, y beneficiarse. Pero también es abusivo empezar a llamar veinte veces a cobrar y cargarlo al consumidor. Un costo que además era establecido por la entidad financiera.”

Entonces quedó establecida, como lo expresó Zapata, la posibilidad de cobrar solamente tres llamadas en la gestión de cobro. Cualquier otro cargo deberá constar de forma separada en el estado de cuenta en concepto de gastos por gestión de cobro, a fin de garantizar transparencia al tarjetahabiente. Hay que tomar en cuenta que el cargo de la comunicación o aviso no podrá exceder el costo de la tarifa del medio de comunicación elegido.

En cualquier caso, “las entidades de tarjetas de crédito y débito, deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, frente al tarjetahabiente por cualquier daño que se le cause. Esto incluye los casos de sustracción de datos de seguridad, duplicación de la tarjeta o cobros de cargos no autorizados”, como lo explica Velia Govaere en un artículo de la más reciente edición de la Revista Nacional de Administración. Govaere, quien es directora del OCEX, fue la moderadora de la videoconferencia.

¿Y las tarjetas de débito?

Ni la antigua regulación del 2000 ni la del 2003 se referían a las tarjetas de crédito. Sin embargo, por dicha, esto

cambia con el nuevo reglamento. Así que tome nota. Usted debe recibir su estado de cuenta cada tres meses y por el medio que usted elija. El estado de cuenta deberá encontrarse a disposición del tarjetahabiente en las oficinas o agencias del emisor. Todas las nuevas disposiciones aquí indicadas aplican igualmente para las cuentas de ahorro.

Otras modificaciones son: protección del patrimonio de los tarjetahabientes a través de la banca electrónica, regulación del uso de los dispositivos para pro-cesar transacciones, regulación del cobro de comisiones por uso de los cajeros automáticos, obligatoriedad de devolución de documentos al término de la relación contractual.

Al mismo tiempo, se establecieron servicios gratuitos (información de productos, procedimientos, normativa, autoconsulta y estados de cuenta) y beneficios adicionales de servicio al cliente con la obligatoriedad de brindar más información y más responsabilidad frente a reclamos en términos de plazos.



Por su parte, Eduardo Sibaja, director del Centro Nacional de Alta Tecnología (CeNAT) y exministro de Economía, Industria y Comercio, coincidió con Zapata en que la nueva regulación, aunque es perfectible, ha dado muy buenos resultados y permite mayor claridad y transparencia tanto para los emisores de tarjetas como para los consumidores. “Es muy buena la educación financiera para todos los ciudadanos, para aprender la importancia de las tarjetas de crédito (...). Ahora, un año después, podemos comprobar que el reglamento está funcionando”.

Aparte de la línea 800-CONSUMO, usted también puede formular sus quejas y denuncias al correo consumo@consumo.go.cr.

UNED

Derechos reservados UNED.

[Escríbanos.](#)

[Aviso legal y derechos de copia,](#)

[presione aquí.](#)