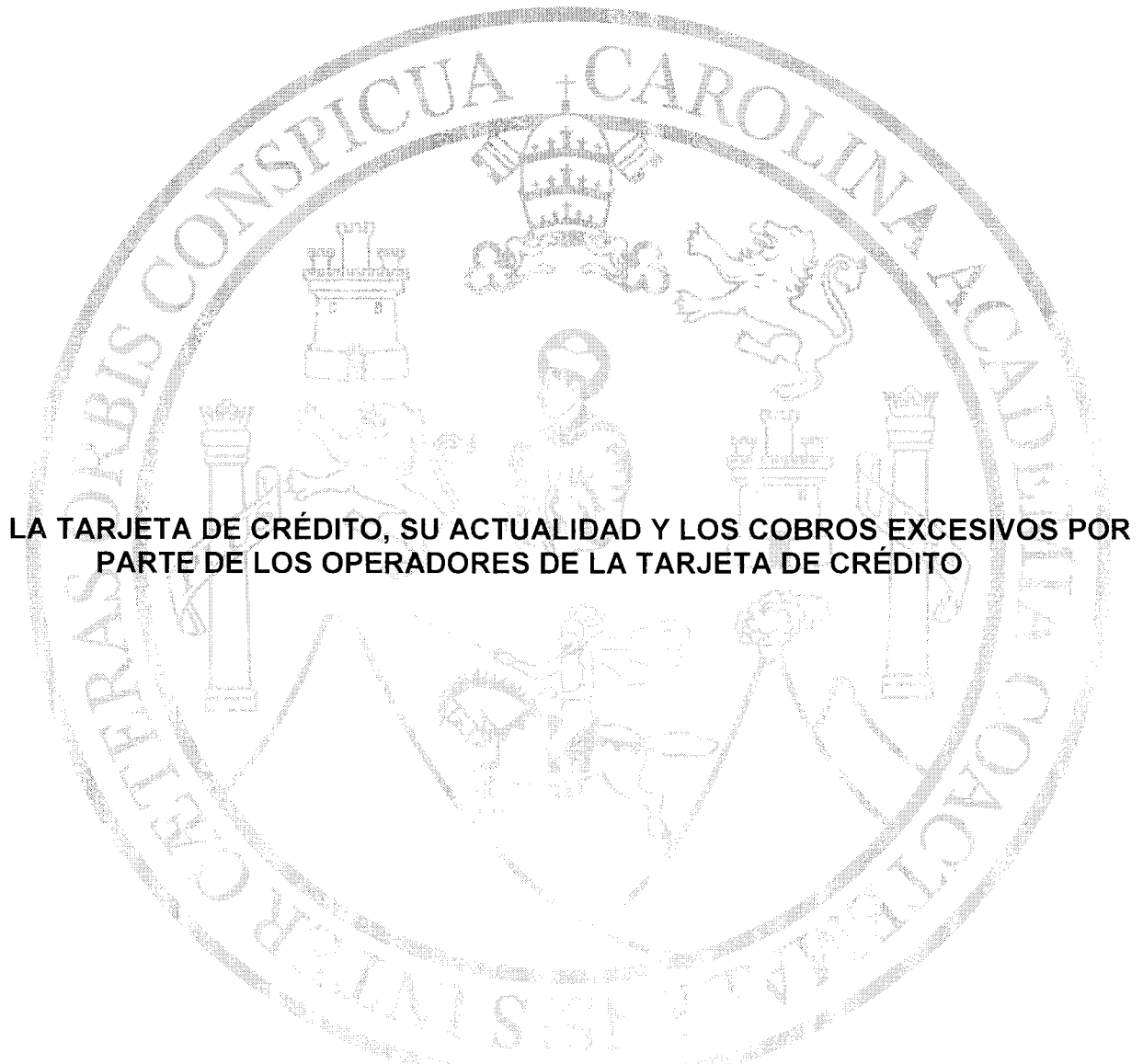


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**



**LA TARJETA DE CRÉDITO, SU ACTUALIDAD Y LOS COBROS EXCESIVOS POR
PARTE DE LOS OPERADORES DE LA TARJETA DE CRÉDITO**

LUIS ENRIQUE GÓMEZ CONTRERAS

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2015

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**LA TARJETA DE CRÉDITO, SU ACTUALIDAD Y LOS COBROS EXCESIVOS POR
PARTE DE LOS OPERADORES DE LA TARJETA DE CRÉDITO**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

LUIS ENRIQUE GÓMEZ CONTRERAS

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADO Y NOTARIO

Guatemala, septiembre de 2015

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

DECANO: M.Sc. Avidán Ortiz Orellana
VOCAL I: Lic. Luis Rodolfo Polanco Gil
VOCAL II: Licda. Rosario Gil Pérez
VOCAL III: Lic. Juan Jose Bólaños Mejía
VOCAL IV: Br. Mario Roberto Méndez Alvarez
VOCAL V: Br. Luis Rodolfo Aceituno Macario
SECRETARIO: Lic. Daniel Mauricio Tejeda Ayestas

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

Presidenta: Licda. Dora Lizett Nájera Flores de Flores
Vocal: Lic. Emilio Gutierrez Cambranes
Secretaria: Lic. Lesbia Leal Chavez de Julian

Segunda Fase:

Presidente: Lic. Héctor Eduardo Ortiz Pelaez
Vocal: Lic. René Siboney Polillo Cornejo
Secretario: Lic. Marvin Vinicio Hernández Hernández

RAZÓN: "Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenidas en la tesis". (Artículo 43 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura de Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público).



Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala,
 02 de febrero de 2015.

Atentamente pase al (a) Profesional, ADELA LORENA PINEDA
 _____, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante
LUIS ENRIQUE GÓMEZ CONTRERAS, con carné 200921668,
 intitulado LA TARJETA DE CRÉDITO, SU ACTUALIDAD Y LOS COBROS EXCESIVOS POR PARTE DE LOS
OPERADORES DE LA TARJETA DE CRÉDITO.

Hago de su conocimiento que está facultado (a) para recomendar al (a) estudiante, la modificación del bosquejo preliminar de temas, las fuentes de consulta originalmente contempladas; así como, el título de tesis propuesto.

El dictamen correspondiente se debe emitir en un plazo no mayor de 90 días continuos a partir de concluida la investigación, en este debe hacer constar su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, la conclusión discursiva, y la bibliografía utilizada, si aprueba o desaprueba el trabajo de investigación. Expresamente declarará que no es pariente del (a) estudiante dentro de los grados de ley y otras consideraciones que estime pertinentes.

Adjunto encontrará el plan de tesis respectivo.

DR. BONERGE AMILCAR MEJÍA ORELLANA
 Jefe(a) de la Unidad de Asesoría de Tesis



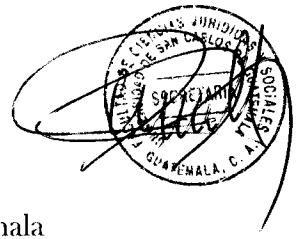
Fecha de recepción 17 / 02 / 2015 f) _____

Asesor(a)



Licda. Adela Lorena Pineda Herrera
ABOGADA Y NOTARIA
COLEGIADO 5770

6ª Avenida 16-90 Ciudad San Cristóbal, Zona 8 de Mixco, Guatemala
Tel. 2478-0137 Cel. 5292-6821



Guatemala, 19 de abril de 2015

Doctor:

Bonerge Amílcar Mejía Orellana

Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Su Despacho

Doctor Bonerge Mejía:

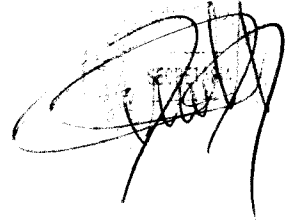
Atentamente me dirijo a usted, con el propósito de informarle que en cumplimiento a la resolución de la Unidad que usted dirige, procedí a asesorar el trabajo de tesis del estudiante Luis Enrique Gómez Contreras, intitulado: **“LA TARJETA DE CRÉDITO, SU ACTUALIDAD Y LOS COBROS EXCESIVOS POR PARTE DE LOS OPERADORES DE LA TARJETA DE CRÉDITO”**.

Procedí a formular algunas sugerencias al estudiante Luis Gomez relativas a el contenido de la misma, las cuales posteriormente fueron tomadas en consideración en la presentación final del trabajo y en virtud del **Artículo 31 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público**, considero que el contenido científico y técnico de la tesis fue realizado en forma acertada y diligente dada la importancia del tema.

En cuanto a la metodología y técnicas de investigación utilizadas en el desarrollo del trabajo, las mismas son las adecuadas, ya que permitieron realizar un análisis objetivo de la tarjeta de crédito y la problemática de los cobros excesivos, resaltando su importancia y trascendencia. La redacción es apropiada y transmite correctamente la información investigada y presenta de manera práctica el contenido temático, puesto que logra dar el sentido que el tema requiere.

Sobre la contribución científica del trabajo, cabe mencionar que su contenido es desarrollado haciendo un análisis objetivo y crítico de la tarjeta de crédito la actualidad de la misma, así como un análisis la problemática sobre los cobros excesivos, lo cual viene a enriquecer al Derecho Mercantil, en virtud que no sólo se

Licda. Adela Lorena Pineda Herrera
ABOGADA Y NOTARIA
COLEGIADO 5770
6ª Avenida 16-90 Ciudad San Cristóbal, Zona 8 de Mixco, Guatemala
Tel. 2478-0137 Cel. 5292-6821

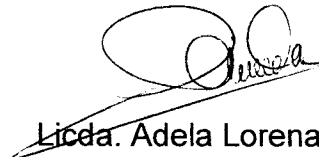


limita a estudiar el contenido de dicha institución del derecho mercantil, sino que propone soluciones a los problemas que se presentan en relación a los cobros excesivos por parte de los emisores de tarjeta de crédito.

La conclusión discursiva plantea una solución acertada, la cual es el resultado del estudio crítico que se hace en el trabajo de Tesis. Así también, la bibliografía es apropiada para el estudio del tema analizado y se cita a lo largo de su exposición, lo cual le permite hacer un análisis congruente y acertado del tema.

En virtud que el trabajo cumple con los requisitos establecidos en el Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, se emite el dictamen respectivo y se **APRUEBA** el trabajo de Tesis, para que el mismo siga el trámite legal y administrativo correspondiente. Asimismo hago constar de manera expresa que no soy pariente del estudiante dentro de los grados de ley.

Con demostraciones de alta consideración y respeto, atentamente.



Adela Lorena Pineda Herrera
ABOGADA Y NOTARIA
Licda. Adela Lorena Pineda Herrera



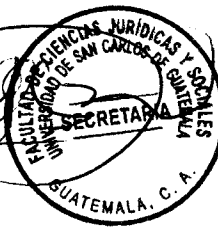
USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



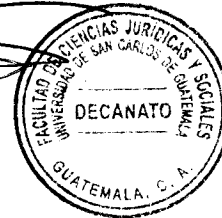
DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 31 de julio de 2015.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante LUIS ENRIQUE GÓMEZ CONTRERAS, titulado LA TARJETA DE CRÉDITO, SU ACTUALIDAD Y LOS COBROS EXCESIVOS POR PARTE DE LOS OPERADORES DE LA TARJETA DE CRÉDITO. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

BAMO/srrs



Lic. Avidán Ortiz Orellana
DECANO



DEDICATORIA

A DIOS: Por darme la bendición de la vida y por darme la sabiduría e inteligencia para poder realizar este trabajo y por siempre ser mi compañía en tiempos difíciles y en todo momento hacerme saber que Él está conmigo y por darme fuerza para llevar a cabo mis metas.

A MI PADRE: Luis Arturo Gómez Chivichon, por haberme brindado todo su apoyo como padre y enseñarme a luchar por mis metas y por los valores que me ha inculcado de esfuerzo y constancia, perseverancia y por siempre aconsejarme.

A MI MADRE: Rosa Aleyda Contreras Ramírez, por brindarme su apoyo y su cariño, por siempre aconsejarme y darme el impulso para alcanzar mis metas y por enseñarme los valores de esfuerzo y responsabilidad para lograr mis metas.

A MI HERMANA: Andrea Carolina Gómez Contreras, por ser mi amiga y por estar siempre conmigo y aconsejarme y por darme el impulso para alcanzar mis metas y por siempre ayudarme en lo que necesito.

A MI FAMILIA: En general por manifestar siempre su apoyo.



A MI NOVIA: Raisa, por brindarme su cariño, su amor y su apoyo en todo momento por tenerme paciencia en el proceso de alcanzar esta meta, por motivarme en cada instante a alcanzar mi meta y por acompañarme en este proceso.

A: La Tricentennial Universidad de San Carlos de Guatemala, por abrirme sus puertas y con eso brindarme la oportunidad de cumplir uno de los sueños anhelados de mi proyecto de vida... superarme profesionalmente.

A: La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, que con la ayuda de sus catedráticos quienes con su instrucción y colaboración, me permitieron adquirir los conocimientos necesarios para la culminación de mi carrera.



PRESENTACIÓN

La presente investigación fue desarrollada a través del método cuantitativo, por medio de una descripción de cada uno de los elementos importantes de la tarjeta de crédito, así como cada uno de los elementos respectivos acerca de la problemática de los cobros excesivos. Asimismo se obtuvieron estadísticas, característico de este método, para establecer que efectivamente se está dando la problemática de los cobros excesivos; por medio de esta se determinó la evolución del problema y la proyección de la problemática hacia un futuro.

La presente investigación pertenece a la rama del derecho mercantil, ya que se investigó la figura de la tarjeta de crédito que es uno de los métodos de pago en la actualidad comercial mundial y en la actualidad guatemalteca, que va evolucionando conforme el tiempo y en donde juegan un papel importante los usuarios o tarjetahabientes y los emisores de tarjeta de crédito.

El contexto diacrónico de la investigación se basa en el tiempo, para esta investigación se tomó los orígenes de la tarjeta de crédito que tuvo su origen en el siglo XX hasta la actualidad en donde se observa su evolución. El contexto sincrónico se basa en el espacio o aspectos sociales, es decir en este caso sería la problemática de los cobros excesivos que afectan los derechos y el patrimonio de los tarjetahabientes.

El objeto de la investigación, son los cobros excesivos y la vulneración de los derechos, por estos cobros a los tarjetahabientes el sujeto de la investigación es la tarjeta de crédito. El principal aporte académico será establecer, que efectivamente existe en la actualidad la problemática de que los emisores hacen cobros excesivos no solo en lo relativo al monto sino también en lo excesiva de la cartera de cobros y establecer la necesidad de reformar la legislación guatemalteca, que el Organismo Ejecutivo cree políticas para regular por medio del Ministerio de Economía los cobros y también que a través de la DIACO (Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor) se protejan más los derechos de los consumidores y usuarios que tienen los tarjetahabientes.

HIPÓTESIS

La hipótesis, fue generada partiendo de la institución del derecho mercantil, que es la tarjeta de crédito luego de esto se evaluó la actualidad guatemalteca en relación al uso del producto crediticio y de esto se concluyó, que en la actualidad este instrumento de pago es uno de los medios más utilizados por el comercio actual, ya que por medio de este se evita la utilización del dinero en efectivo y que año con año se aumenta la demanda de gente que solicita una tarjeta de crédito y año con año esta evoluciona. Con base en una investigación preliminar se establece, que en la actualidad surge una problemática en donde los emisores de tarjeta realizan cobros excesivos hacia los tarjetahabientes, esta problemática automáticamente nos introduce a otra, sobre que los cobros excesivos no solo se consideran excesivos por sus montos, se consideran excesivos por la amplia cartera que los emisores imponen. Entonces, surgen dos interrogantes: los emisores abusan de su condición al imponer los cobros excesivos y si estos cobros excesivos vulneran los derechos de los tarjetahabientes.

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

La hipótesis que se establece es que, sí hay cobros excesivos por parte de los emisores de tarjeta de crédito y sí se vulneran los derechos de los tarjetahabientes; asimismo, se establece que por medio de la investigación de la obligaciones pecuniarias de la tarjeta de crédito se determina que la cartera de cobros de los cuales son varios como los intereses, mora, cargos y comisiones.

Junto a esto se analiza el contrato de tarjeta de crédito, donde se determinan que existe una gama amplia de cobros y que los emisores están en disposición de fijar los montos de los cobros.

A partir de esto podemos establecer, que efectivamente existen los cobros excesivos y que también se vulnera los derechos de los tarjetahabientes por el tipo de contratos que estos elaboran siendo estos contratos de adhesión.

Por otra parte, se obtuvieron estadísticas de la DIACO (Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor) con lo que se comprueba, que efectivamente si existe la problemática de los cobros excesivos y además se comprueba también que se vulneran los derechos de consumidor y usuario ya que esta institución DIACO es el ente que regula y hace valer los derechos del consumidor.



ÍNDICE

Pág.

Introducción.....i

CAPÍTULO I

1. Generalidades de la tarjeta de crédito.....	1
1.1. Antecedentes históricos.....	1
1.2. Desarrollo en Guatemala.....	3
1.3. Definición de tarjeta de crédito.....	4
1.4. Aspectos generales de la tarjeta de crédito.....	5
1.4.1. Descripción de la operación de la tarjeta de crédito.....	5
1.4.2. Diferentes clases de tarjetas de crédito.....	7
1.4.3. Utilidad de la tarjeta de crédito.....	8
1.4.4. Efectos de la tarjeta de crédito.....	9
1.5. Naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito.....	10
1.6. La tarjeta de crédito como contrato.....	11
1.6.1. Operaciones de crédito.....	12
1.6.2. Banca y las operaciones de crédito.....	13
1.6.3. Operaciones de crédito en nuestra legislación.....	14
1.6.4. Apertura de crédito.....	15
1.6.4.1. Concepto.....	15
1.6.4.2. Función.....	15
1.6.4.3. Obligaciones y derechos de los contratantes.....	16
1.6.4.4. Modalidades de la apertura de crédito.....	16
1.6.4.5. Terminación.....	17

	Pág.
1.7. Ventajas.....	17
1.7.1. Para el usuario.....	18
1.7.2. Para la empresa afiliada.....	18
1.7.3. Para la entidad emisora.....	18
1.8. Desventajas.....	19
1.9. Funciones de la tarjeta de crédito.....	19
1.9.1. Función económica.....	19
1.9.2. Función de desarrollo comercial.....	20
1.9.3. Función de crédito.....	21
1.9.4. Función de garantía.....	21
1.9.5. Función de pago.....	21

CAPÍTULO II

2. Obligaciones pecuniarias de la tarjeta de crédito.....	23
2.1. Obligaciones pecuniarias.....	23
2.2. Características de las obligaciones pecuniarias.....	25
2.3. Obligaciones pecuniarias de la tarjeta de crédito.....	26
2.3.1. Pago de la tarjeta de crédito.....	27
2.3.2. Intereses.....	27
2.4. Comisiones.....	29
2.4.1. Comisiones por emisión mantenimiento y renovación.....	29
2.4.2. Comisiones por disposición de efectivo.....	30
2.4.3. Comisiones por exceder del límite.....	30



	Pág.
2.4.4. Comisiones por reclamación.....	30
2.4.5. Comisiones por cancelación anticipada de la tarjeta.....	30
2.4.6. Comisiones por operación-consulta saldo y movimientos.....	31
2.5. Cargos.....	31
2.5.1. Cargos por pagos atrasados.....	32
2.5.2. Cargos por sobrepaso del límite de crédito.....	32
2.5.3. Cargos por reemplazo de tarjetas pérdidas.....	32
2.5.4. Cargo anual.....	33
2.5.5. Cargos por intereses.....	33
2.5.6. Cargos recurrentes.....	33
2.6. La mora en la tarjeta de crédito.....	34
2.6.1. La mora.....	34
2.6.2. Cargos por mora.....	34
2.7. Cobros excesivos en la tarjeta de crédito.....	35
2.7.1. Definición de cobro excesivo.....	36

CAPÍTULO III

3. Análisis de la legislación guatemalteca sobre la tarjeta de crédito y los cobros excesivos.....	37
3.1. Constitución Política de la República de Guatemala.....	37
3.2. Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70.....	40
3.3. Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002.....	42
3.4. Código Penal Decreto 17-73.....	45

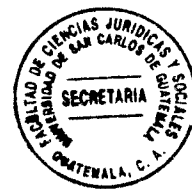


Pág.

3.5. Código Civil Decreto-Ley 106.....	48
3.6. Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003.....	50

CAPÍTULO IV

4. Vulneración de los derechos del tarjetahabiente por el cobro excesivo realizado por los emisores de tarjeta de crédito.....	63
4.1. Análisis de cuáles son los cobros excesivos que realizan los emisores y cuáles son los derechos que por medio de estos se vulneran.....	63
4.2. Análisis del contrato de tarjeta de crédito.....	66
4.3. Análisis estadístico en relación a los cobros excesivos.....	73
4.4. Consideraciones.....	76
4.5. Necesidad de regular los cobros excesivos y buscar proteger los derechos de los tarjetahabientes.....	78
CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....	83
ANEXOS.....	85
BIBLIOGRAFÍA.....	91



INTRODUCCIÓN

Se escogió el tema de investigación sobre la tarjeta de crédito, su actualidad y la problemática de los cobros excesivos por parte de los emisores, ya que la tarjeta de crédito es uno de los instrumentos de pago más utilizados en nuestro país; este se encuentra en una constante demanda, ya que cada año se aumenta la cantidad de tarjetas solicitadas. Se escoge el tema de investigación, porque como un instrumento de pago, importante se encuentra en constante evolución y necesitamos estudiar y analizar su realidad así como su historia. Derivado de la investigación de la tarjeta de crédito como instrumento de pago y su presente se establece; que son los cobros excesivos y la problemática entre tarjetahabientes y emisores a investigar.

Los objetivos de la investigación son: establecer, que denominación se le da a la obligación que existe entre los tarjetahabientes y emisores de tarjeta de crédito, establecer cada uno de los diferentes tipos de cobros, que se dan en una tarjeta de crédito y establecer, si los cobros excesivos es una problemática que se da y que afecta a los tarjetahabientes y sus derechos. Cada uno de los objetivos establecidos se alcanzó, ya que se logró establecer, que las obligaciones pecuniarias, es el término doctrinario que se utiliza para la obligación entre emisores y tarjetahabientes, también se establece que los principales cobros en la tarjeta de crédito son: mora, interés, comisiones y cargos que cada uno de estos tiene diferentes tipos y por último, se logra establecer que efectivamente se da la problemática de los cobros excesivos por medio del análisis de la legislación Guatemalteca, una análisis estadístico y por un análisis del contrato de tarjeta de crédito.

La hipótesis generada establece, si los emisores abusan de su condición al imponer los cobros excesivos y si estos cobros excesivos vulneran los derechos de los tarjetahabientes, esto se comprueba primero al analizar la legislación guatemalteca y, determinar que los emisores violan la legislación en relación a los tarjetahabientes. Se nota un abuso por su condición de emisores, también se comprueba si se vulneran los derecho de los tarjetahabientes por medio del análisis estadístico que se realizan a las gráficas proporcionadas por la DIACO (Dirección de Atención y Asistencia al

Consumidor) donde según datos de años anteriores, sobre del año actual se comprueba que si se vulneran los derechos de los tarjetahabientes.

Asimismo, derivado de la investigación se establece algunos términos importantes como; obligaciones pecuniarias, cobros excesivos, cartera de cobros, DIACO.

Los métodos utilizados en la utilizados fueron, el método inductivo que desarrolla la tarjeta de crédito desde lo general a lo particular, su historia, su desarrollo en Guatemala, su funcionamiento, los tipos de obligaciones, un análisis de la legislación guatemalteca sobre la tarjeta de crédito y para finalizar un análisis sobre el problema sobre los cobros excesivos y los derechos que estos vulneran; el método cuantitativo, por medio de una descripción de cada uno de los elementos importantes de la tarjeta de crédito, así como cada uno de los elementos respectivos acerca de la problemática de los cobros excesivos. Por medio de este se obtuvieron estadísticas, para establecer que efectivamente se está dando la problemática de los cobros excesivos, por medio de estas se determinó la evolución del problema y la proyección de la problemática hacia un futuro. Las técnicas utilizadas fueron la estadística, y los instrumentos utilizados fueron matrices de información y fichas bibliográficas.

La presente tesis está contenida en cuatro capítulos, los cuales están estructurados de la siguiente manera: El capítulo uno contiene antecedentes generales sobre la tarjeta de crédito; el capítulo dos desarrolla las obligaciones pecuniarias de la tarjeta de crédito; el capítulo tres se realiza un análisis sobre la legislación guatemalteca sobre la tarjeta de crédito y se analiza La Constitución Política de la República de Guatemala, El Código de Comercio Decreto 2-70, La Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 4-2002, Código Penal Decreto 17-73, Código Civil Decreto-Ley 106 y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003; el capítulo cuatro contiene análisis, para determinar cuáles son los cobros excesivos que se dan, un análisis sobre el contrato de tarjeta de crédito, un análisis estadístico acerca de la información obtenida por la DIACO para determinar la necesidad de regular los cobros, la protección de los derechos de los tarjetahabientes y por último se establecen las consideraciones que se deben de tomar para ayudar a resolver la problemática.

CAPÍTULO I

1. Generalidades de la tarjeta de crédito

1.1 Antecedentes históricos

La tarjeta de crédito tiene su origen a principios del siglo XX, en el año de 1914 se crea la primera tarjeta de crédito únicamente, para un grupo selecto de gente, que daba ciertos privilegios a sus clientes como un trato preferente y una línea de créditos sin cargo, la empresa que fue la pionera en la creación de la primera tarjeta de crédito fue Western Union.¹

En 1924 General Petroleum Corporation crea su primera tarjeta de crédito, para la compra de combustible y en 1929 American Telephone & Telegraph emite la tarjeta Bell.

Apartir de la creación de la primera tarjeta de crédito varias empresas comenzaron a crear sus propias tarjetas de crédito. Y ya a finales de los años 40 más empresas crean sus propias tarjetas de crédito, pero estas solo tenían validez en sus propios establecimientos, con el fin de facilitarles las compras a sus clientes con lo cual la tarjeta de crédito empezó a evolucionar y a crecer en el mercado del comercio.

En 1949 surgió la verdadera tarjeta de crédito, con la cual se pueden hacer pagos en diferentes establecimientos sin tener que cargar con una tarjeta para cada establecimiento en el que se realizaron compras.

¹ Minue. <http://www.ennaranja.com/economia-facil/origen-e-historia-de-las-tarjetas-de-credito/> (11 de septiembre de 2014)

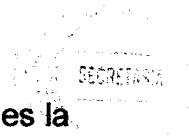
Esta surge, por la problemática que Frank X. McNamara de Hamilton Credit Corporation, Ralph Sneider su abogado y Alfred Bloomingdale discutían en una comida por problemas de créditos que estos tenían y apartir de esta discusión surge Dinner's Club fundado por los tres personajes mencionados anteriormente, la cual fue fundada con el objetivo de brindar un sistema seguro y personal de pago a crédito y para tener la comodidad de pagar con una sola tarjeta en varios establecimientos.

Dinner's Club al principio no tuvo tanta repercusión en el mercado, al principio se adhirieron 14 restaurantes neoyorquinos y contaba con 200 afiliados con la tarjeta esto a principios de 1950. Sin embargo a finales de este año más de 20,000 personas eran afiliados a la tarjeta con lo que esta tuvo un crecimiento exponencial.

Dinner's Club fue la primera tarjeta de crédito como la que actualmente se conoce. Su modelo de funcionamiento o de negocio se basaba, en un intermediario entre comprador y establecimiento que cobraba 3 dólares por comisión y sin intereses, esto ya se dio a partir de 1951.

La tarjeta de crédito fue evolucionando y cada vez más entidades financieras creaban sus propias tarjetas de crédito, para utilizarlas en múltiples establecimientos.

La primera entidad financiera fue Franklin National Bank en 1951 y tomando como año importante 1958 cuando se lanzó la tarjeta de American Express, una entidad financiera homónima.



A finales de 1965 se creó otra tarjeta, que existe en nuestra actualidad como lo es la Master Card que primero se le denominó Master Charge. Y para finalizar en 1970 se crea otra tarjeta que hoy en día conocemos como Visa.

1.2 Desarrollo en Guatemala

En Guatemala la tarjeta de crédito tuvo su origen en los años 1960-1961, por medio de la empresa guatemalteca Cuentas Sociedad Anónima. En los primeros años la tarjeta de crédito en Guatemala fue un método de pago a la que los usuarios no se acostumbraron, por lo que su introducción en el sistema de pagos del comercio fue un poco difícil. Esta tarjeta su función principal o para lo cual fue creada era para pagar los sueldos de los trabajadores del gobierno.²

En 1963 apareció en Guatemala la tarjeta de Dinner's Club, de 1963 al 1968 la representación en nuestro país de esta tarjeta la tuvo el señor Rafael Santisteban. En 1973 Guatemala pasó a formar parte de la oficina regional de Panamá la cual tomó el control de las gestiones de la tarjeta en toda Centroamérica.

En noviembre de 1975 se creó la Sociedad Tacre, la cual actuaría como la concesionaria oficial de Dinner's Club en Guatemala. Y no fue hasta 1976 que Credomatic inició actividades en Guatemala, que encontró al mercado de las tarjetas de crédito a un inicio con MasterCard y posteriormente con Visa.

En 1994 la tarjeta de Cuentas S.A. desaparece totalmente ya que previamente en 1992 dejó de aceptarse e inició su desaparición. Luego surgieron varias tarjetas

² Borges Guerra, Alfredo. **Guatemala 60 años de historia económica (1944-2004)**. Pág. 136



emitidas por bancos como Multicredit Visa 1983, Bicredit Visa 1984, Banco Occidente 1987, Aval Card Visa 1990, Conticredit Visa Banco Continental 1991, Esso Banco Uno 1995 y continua su evolución.

En la actualidad según la Superintendencia de Bancos se indica que en el 2014, la solicitud y emisión de la tarjeta en nuestro país ha aumentado de forma considerable, lo que ha dejado atrás a la solicitud de créditos comunes. Ha aumentado por la facilidad que la tarjeta de crédito crea para facilitar los pagos.

En la actualidad Guatemalteca existen 20 emisores de tarjeta de crédito por lo que podemos destacar la evolución que ésta tiene en nuestro país y que para la población es cada vez más un medio atractivo para facilitar sus compras entonces esta seguirá desarrollándose cada vez más³

1.3 Definición de tarjeta de crédito

El termino Tarjeta de Crédito proviene del francés targette cuyo diminutivo es targe que significa pestillo o pasador de una puerta y crédito del latín que deriva del supino del verbo credo, credere, credidi, creditum que significa confiar, tener o prestar.⁴

Entonces se define como Tarjeta de Crédito, a un medio de pago que permite comprar, para posteriormente realizar pagos, es decir que el banco o institución que la emiten faculta a sus clientes, para utilizar un margen de crédito, para adquirir

³ Cabrera Miralles, William Rigoberto. **La participación de la auditoria interna en la evaluación de riesgos en áreas críticas de una empresa emisora de tarjetas de crédito.** Pág. 2

⁴ <http://www.quees.la/tarjeta-de-credito/> (15 de septiembre 2014).

bienes y servicios los cuales serán pagados por el banco, para que posteriormente el cliente pague al banco lo gastado.⁵

También se puede definir como un instrumento de pago emitido, por un banco o almacén de forma rectangular que tiene una banda magnética en una de sus caras y que se emite a favor de una persona determinada y por un plazo estipulado.

Se puede definir también como un contrato, por el cual una institución bancaria o una persona jurídica autorizada, concede una apertura de crédito, de tipo rotatorio, con una cuantía determinada, a favor de su cliente que puede ser una persona natural o jurídica, para que al utilizar una tarjeta singular este pueda adquirir bienes o servicios de los establecimientos afiliados y cuyos consumos serán cancelados al contado o a un plazo convenido.⁶

1.4 Aspectos generales de la tarjeta de crédito

1.4.1 Descripción de la operación de la tarjeta de crédito

Es una operación bancaria, por medio de la cual se celebran varios contratos, que persiguen una finalidad en específico, la cual es obtener un beneficio económico común. Mediante este se pretende lograr por una parte, que el cliente pague la adquisición de bienes y servicios sin utilizar dinero en efectivo facilitando así la forma de pago, esto gracias al crédito que el banco le otorga al cliente; por otra parte que el establecimiento comercial venda sus mercaderías, bienes y servicios al cliente

⁵Villegas Lara, Rene Arturo. **Derecho mercantil guatemalteco**, t. III. Pág. 93

⁶Rodriguez Velarde, Javier. **Los contratos bancarios modernos**. Pág. 79

mediante comprobantes suscritos para que el establecimiento los cobre posteriormente a los bancos.

En esta operación intervienen, un banco emisor de la tarjeta, un usuario o cliente y el establecimiento comercial, que permite que los pagos se hagan mediante tarjeta de crédito; una sociedad administradora encargada de proporcionar los estados de cuenta e información esencial sobre la tarjeta de crédito. Para que la finalidad de la tarjeta de crédito se logre, se necesitan que se lleven a cabo ciertas relaciones jurídicas entre los sujetos que intervienen.

Se debe de establecer una relación usuario-banco emisor de tarjeta de crédito, para que el banco autorice un crédito al usuario por medio de la celebración de un contrato, para poder utilizar el crédito en cualquier compra. Otra relación importante que se debe llevar acabo es la del banco emisor de tarjeta con el establecimiento comercial, para que dicho establecimiento acepte el pago con tarjeta de crédito de dicho banco es decir que dicha institución bancaria tiene que estar afiliada al establecimiento.

Y, por último la relación que debe de existir entre usuario y establecimiento comercial para que entre estos se celebre un contrato y el usuario pueda pagar el valor del contrato con la tarjeta de crédito y la relación final que se da entre el banco y la sociedad administradora encargada de extender los estados de cuenta e información sobre la tarjeta de crédito.⁷

⁷ Sandoval López, Ricardo. **Derecho Comercial**. Pág. 4

1.4.2 Diferentes clases de tarjetas de crédito

Existen diversos tipos de tarjetas de crédito⁸, que se utilizan en la actividad mercantil las cuales son:

a) Tarjeta de crédito bancaria

Este es la tarjeta que emite una institución bancaria, o una entidad financiera; que conceden un crédito al usuario para utilizarlo en cualquier compra que realicen. Entre el banco y el usuario existe una línea de crédito, dicho crédito es considerado como rotativo, ya que una vez utilizado por el usuario este por medio de un abono parcial o total, puede utilizarlo nuevamente y le da disponibilidad al usuario sobre la tarjeta. Aquí el banco es el encargado de realizar los pagos a los establecimientos comerciales. Esta tarjeta es de uso nacional e internacional.

b) Tarjeta de crédito no bancaria

Esta tarjeta es emitida, por una entidad crediticia distinta de un banco y una entidad financiera, estas su principal característica es que no otorgan a su tenedor un determinado crédito sino que otorgan un crédito específico en determinados establecimientos que están afiliados a la entidad crediticia.

c) Tarjeta de crédito comercial

Estas tarjetas son emitidas, por establecimientos mercantiles; este tipo de tarjetas su principal característica es que solo pueden utilizarse en el establecimiento que las emitió y existe u contrato entre establecimiento y usuario.

⁸ **Ibid.** Pág. 5



d) Tarjeta de descuento:

Esta tarjeta su función esencial es, obtener descuentos o rebajas en compras realizadas en determinado establecimiento. Los establecimientos comerciales emiten esta tarjeta como forma de publicidad para sus establecimientos.

1.4.3 Utilidad de la tarjeta de crédito

Su utilidad fundamental consiste en otorgar un crédito, esto quiere decir que el usuario al momento de realizar una compra en determinado establecimiento al poseer el crédito que el banco le otorga mediante la tarjeta de crédito; ya no tiene la necesidad de utilizar dinero en efectivo, sino que solo presentando la tarjeta y firmando un comprobante realiza la compra, dicho comprobante sirve para que el establecimiento comercial cobre al banco las compras realizadas por el cliente o usuario.⁹

En países desarrollados se ha vuelto un artículo de primera necesidad, por su uso masivo y en Guatemala ha ido incrementando sus uso y necesidad conforme el tiempo y el desarrollo del comercio Guatemalteco.

Para la institución bancaria representa una utilidad, ya que apertura un crédito a favor de un usuario lo que le permite cobrar intereses lo que representa una ganancia para el banco.

Para el comerciante representa una utilidad ya que al banco al autorizar la apertura de crédito a su favor este puede con más facilidad y rapidez efectuar compras sin

⁹ Ibid. Pág. 6



necesidad de tener dinero en efectivo a la mano.

1.4.4 Efectos de la tarjeta de crédito

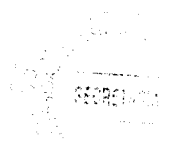
Los efectos de la tarjeta de crédito, van dirigidos hacia los sujetos que participan los cuales son el banco emisor, el usuario o clientes, la empresa o establecimiento afiliado y la sociedad administradora.

Entonces desde el momento de la emisión de la tarjeta de crédito en la cual participan el banco emisor y la sociedad administradora, existe un eminente efecto que se produce desde el primer acto de la emisión, para el banco el principal efecto es que autoriza un crédito y la emisión lo da como resultado de una relación entre el banco y el usuario.¹⁰

El efecto de la sociedad administradora sería emitir la tarjeta, expedir los estados de cuenta y dar información sobre la tarjeta de crédito. Ahora los efectos que esta produce en el usuario serían, que este se obliga frente al banco a pagar el margen de crédito autorizado y a pagar los intereses y demás obligaciones que esta produzca.

Y por último el efecto en el establecimiento o empresa sería, que estos tienen la facultad de cobrar los consumos de los clientes, que se certifican por medio de comprobantes firmados por los usuarios los cuales se cobran posteriormente al banco.

¹⁰ **Ibid.** Pág. 7



1.5 Naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito

Su naturaleza jurídica es la de ser un contrato, mediante el cual se crea un instrumento de pago y se otorga un crédito determinado.

Se le considera como contrato, ya que por sus múltiples relaciones que la tarjeta conlleva; estas para tener un soporte y tener validez deben plasmarse en un contrato ya que de esta manera cada sujeto que interviene se le garantiza de cierto modo que lo que se pactó se cumpla.¹¹


También se puede agregar, que su naturaleza jurídica lo determina como un contrato, ya que si establecemos que contrato es un acuerdo de voluntades, para crear modificar y extinguir una obligación se determina, que la tarjeta de crédito encuadra de manera perfecta en lo que es un contrato.

Para encuadrar su naturaleza jurídica en un contrato solo basta establecer, la variedad de relaciones que tiene la tarjeta de crédito y de esto se parte primordialmente para decir que es un contrato.

Ya que se determina la naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito como contrato se determina que como contrato tiene las siguientes características:

- a) Es un contrato principal, pues no depende de otro contrato.
- b) Es consensual, pues se requiere el consentimiento de las partes.
- c) Es un contrato complejo pues emana una serie de vínculos jurídicos entre varias personas.

¹¹ Rodríguez Velarde. **Op. Cit.** Pág. 79

- 
- d) Es oneroso ya que genera un beneficio a todas las partes que intervienen.
 - e) Es de tracto sucesivo, pues la utilización le permite realizar compras reiterativas en oportunidades sucesivas a establecimientos diferentes.
 - f) Es conmutativo ya que cada una de las partes que intervienen en el acto jurídico consienten el acto realizado.
 - g) Es un contrato de crédito rotativo, pues permite el uso del crédito en los límites o cuantía permitida y a su cancelación, se pueden efectuar nuevos consumos siempre.
 - h) Es intuito personae pues está referida a una determinada persona de acuerdo a su solvencia moral y económica y no se transmite a los herederos y es intransferible entre vivos.

Coincidiendo con estos caracteres jurídicos se establece entonces que es un contrato sui generis, atípico, consensual, de prestaciones recíprocas, principal, de ejecución sucesiva y de adhesión.¹²

1.6 La Tarjeta de crédito como contrato

Se le denomina contrato de tarjeta de crédito, aquel que se celebra entre la entidad emisora y su cliente.

Este tiene un contenido obligacional complejo. Se le considera como una figura jurídica múltiple y compleja debido a las varias relaciones o vínculos jurídicos que se dan entre los sujetos que intervienen en la tarjeta de crédito.

¹² **Ibid.** Pág. 82

De acuerdo a nuestra legislación según el Código de Comercio Decreto 2-70 Artículo número 757 estipula, que la tarjeta de crédito se regirá de acuerdo a lo que está regulado en Artículo 750 sobre las cartas órdenes de crédito.

En la actualidad el contrato de tarjeta de crédito se lleva a cabo según la apertura de crédito en cuenta corriente, que es una operación de crédito que está regulada en nuestra legislación en el Código de Comercio Decreto 2-70 en el Artículo 718, ya que la apertura de crédito es la operación de crédito que más se asemeja a la tarjeta de crédito en lo que se refiere a la función, desarrollo y pagos de la tarjeta de crédito.

1.6.1 Operaciones de crédito

Las operaciones de crédito son las operaciones más comunes, que hacen las entidades financieras, las cuales tratan de prestar recursos a sus clientes como créditos, tarjetas de crédito y préstamos acordando con los clientes una retribución que pagaran en forma de interés.

Villegas Lara¹³ establece que las operaciones de crédito se vinculan directamente a la actividad bancaria. El mismo nombre se les asigna a las llamadas operaciones bancarias.

En el medio guatemalteco estos negocios tienen la particularidad, que legalmente no son propios de la negociación que llevan a cabo los bancos.

En la práctica, es común que el descuento, la apertura de crédito, el crédito documentario se manifiesten únicamente como negocios bancarios, por esta razón la

¹³ Villegas Lara. Op. Cit. Pág. 65

función bancaria se relaciona con las operaciones de crédito.

Cervantes Ahumada¹⁴ establece que las operaciones de crédito son negocios jurídicos donde existe un crédito. Las operaciones de crédito cuyo término no es muy propio deberían denominarse negocio de crédito, ya que tales negocios suelen celebrarse en gran escala con bancos, pero no debe confundirse el término operación de crédito con operación bancaria, ya que la primera se refiere al crédito y la segunda al sujeto que la realiza.

1.6.2 Banca y las operaciones de crédito

Conforme a lo que establece la Ley de Bancos y grupos Financieros Decreto 19-2002 del Congreso de la Republica, los bancos privados organizados en Guatemala, son sociedades anónimas cuyo objeto social es la intermediación financiera bancaria, que consiste en la captación de dinero o cualquier instrumento que lo represente, proveniente de los usuarios del servicio bancario.

Del concepto anterior Villegas Lara¹⁵ señala que el negocio bancario está reservado, para el comerciante social y en el caso específico, la sociedad anónima. Es decir que las operaciones de crédito establecidas en el Código de Comercio Decreto 2-70, están ligadas eminentemente al sistema bancario que es el que otorga un crédito a los clientes de la apertura de crédito el cual se materializa en la tarjeta de crédito, préstamo etcétera.

¹⁴ Cervantes Ahumada, Raúl. **Títulos y operaciones de crédito**. Pág. 214

¹⁵ Villegas Lara. **Op. Cit.** Pág. 66

Según Ley de Bancos y grupos Financieros vigente Decreto 19-2002 del Congreso de la Republica los bancos del sistema constituidos como sociedades anónimas tienen las siguientes funciones u operaciones:

- a) Operaciones pasivas
- b) Operaciones activas
- c) Operaciones de Confianza
- d) Pasivos Contingentes
- e) Servicios

Dentro de las operaciones activas se desarrollan, la emisión de tarjeta de crédito por el banco así como, la elaboración del contrato previo a la emisión cuyo contrato se realiza de acuerdo a la apertura de crédito que se desarrollara.

1.6.3 Operaciones de crédito en nuestra legislación

En el Código de Comercio Decreto 2-70, capítulo IV establece lo relativo a las operaciones de crédito que se dan en Guatemala las cuales son:

- a) Apertura de Crédito
- b) Descuento
- c) Contrato de Cuenta Corriente
- d) Reporto
- e) Carta Orden de Crédito



f) Tarjeta de Crédito

g) Crédito Documentario

La operación de crédito más importante es la apertura de crédito, la cual es la base para que un banco otorgue una tarjeta de crédito; para esta se desarrolle de una manera correcta entre los sujetos que intervienen.

1.6.4 Apertura de crédito

1.6.4.1 Concepto

Por el contrato de apertura de crédito¹⁶, un sujeto denominado acreditante se obliga frente a otro llamado acreditado, a poner a su disposición una suma de dinero, o a contraer obligaciones por cuenta del acreditado; éste a su vez, se obliga a restituir las sumas que hubiere dispuesto o las que se hubieren pagado por su cuenta, más gastos, comisiones e intereses que resulten a su cargo.

1.6.4.2 Función

El contrato de apertura de crédito cumple la función de poner a disposición del acreditado una cantidad de dinero, para dedicarlo a sus actividades comerciales o industriales o bien, que se cancelen obligaciones por su cuenta. Como el acreditado puede no saber el momento preciso en que necesitara el dinero, es una ventaja tenerlo únicamente a disposición para su oportunidad, con el privilegio de pagar intereses únicamente sobre el saldo que le resulte en un momento determinado y no sobre la cantidad total de la apertura.

¹⁶ **Ibid.** Pág. 71

Por otro lado, como se fija un límite máximo, el acreditado puede pactar una cantidad más allá de lo que tiene planificado invertir sobre todo, por las fluctuaciones de precios u otras circunstancias fortuitas de contratación, lo que no sucede en los préstamos cerrados. En el caso del acreditante, esta operación le permite ganar dinero, por concepto de intereses mediante estudios planificados previos al otorgamiento de una apertura. En los bancos específicamente, los créditos se otorgan haciendo estudios sobre la capacidad económica del acreditado exigiéndose garantías que aseguren la recuperación.

1.6.4.3 Obligaciones y derechos de los contratantes

Para el acreditante, sus obligaciones y derechos en la apertura de crédito¹⁷, son las siguientes:

- a) El acreditante se obliga a poner una suma de dinero a disposición del acreditado, o a contraer obligaciones por cuenta de este. No existe ninguna disposición que niegue la posibilidad de que la obligación tenga ambos sentidos.
- b) El acreditado, por el derecho que tiene de disponer del dinero que se le acredita o a que se cancelen obligaciones por su cuenta, se obliga a restituir el dinero de que dispuso; a proveer el dinero de que dispuso; a proveer el dinero cuando se hayan asumido obligaciones en su nombre; y a pagar gastos, comisiones y intereses.

1.6.4.4 Modalidades de la apertura de crédito

- a) Garantizada: Se da cuando la obligación del acreditado se garantiza con hipoteca,

¹⁷ **Ibid.** Pág. 73

prenda o fianza.

b) Al Descubierta: Se le llama así a la apertura que no tiene mas garantía que la confianza mutua entre las partes.

c) En Cuenta Corriente: Se refiere a la apertura de crédito en cuenta corriente como aquella modalidad en la que el acreditado puede hacer remesas antes de que deban liquidarse, en cumplimiento parcial o total de la cantidad acreditada; si el plazo no se ha vencido puede seguir haciendo uso de la cantidad original. Esta facultad del acreditado solo puede ser posible si la apertura de crédito es en cuenta corriente. ¹⁸

1.6.4.5 Terminación

Como se fija un plazo para el uso del crédito, la extinción de este da por terminado el contrato. También puede terminar anticipadamente si el acreditado le comunica por escrito al acreditante su determinación. Puede suceder que se haya omitido el plazo para utilizar el crédito; en ese caso cualquiera de las partes puede darlo por terminado mediante denuncia que se le hace saber a la otra parte por medio de un notario.¹⁹

1.7 Ventajas

Se pueden establecer algunas ventajas para las partes, que intervienen las cuales significan beneficio para todas las partes²⁰.

¹⁸ **Ibid.** Pág. 74

¹⁹ **Ibid.** Pág. 75

²⁰ Rodríguez Velarde. **Op. Cit.** Pág. 83



1.7.1 Para el usuario

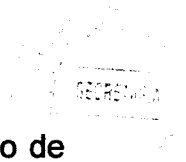
- a) Comodidad al adquirir bienes y servicios sin necesidad de llevar dinero en efectivo.
- b) Seguridad ante posibles sustracciones.
- c) Comodidad al poder pagar varios consumos al mismo momento.
- d) Posibilidad de crédito.
- e) Prestigio ya que al poseer esta indica que la persona tiene solvencia económica.

1.7.2 Para la empresa afiliada

- a) Ampliación en la clientela.
- b) Mayor Volumen de Ventas.
- c) Comodidad al evitar manejar dinero en efectivo.
- d) Seguridad en cuanto al cobro de las facturas.
- e) Prestigio comercial al ser incluido como empresa afiliada.
- f) Elimina el riesgo de la solvencia económica del usuario

1.7.3 Para la entidad emisora

- a) Permite percibir comisiones de la empresa afiliada de acuerdo con los volúmenes de ventas.



b) Otorga facilidades crediticias con cobro de interés a los usuarios por el pago de compras.

c) Reemplaza en uso de cheques reduciendo sus gastos por la impresión de operatividad.

1.8 Desventajas

En cuanto a las desventajas son consideradas un número menor a las ventajas y se consideran mínimas pero entre las más frecuentes se tienen²¹:

a) Riesgo de sustracción y utilización fraudulenta.

b) Obligación de pago anual por la emisión de la tarjeta.

c) Posibles abusos del cliente en excederse de la cuantía.

d) Cobros excesivos en relación a los intereses, comisiones y mora.

1.9 Funciones de la tarjeta de crédito

1.9.1 Función económica

Esta función nos ayuda a establecer, como la tarjeta de crédito actúa en el tráfico mercantil, como la sociedad la utiliza para satisfacer sus necesidades económicas y como facilita y le da rapidez a la economía de nuestro país.

Así se ha entendido que la tarjeta de crédito como sistema operativo económico creado, para determinadas necesidades de desarrollo productivo, del crédito y del estímulo al consumo, responde a dar satisfacción a ciertas funciones dentro de la

²¹ **Ibid.**

propia realidad económica comercial. Se ha dicho que la tarjeta de crédito cumple una función multifacética respondiendo a ciertas necesidades, como la de satisfacer una finalidad de desarrollo comercial y una finalidad de desarrollo crediticio, una finalidad de garantía y una finalidad de sustituir dinero como instrumento de pago.

La función económica es la función primordial que tiene una tarjeta de crédito; esta se subdivide en otras funciones las cuales indican como la tarjeta de crédito funciona dependiendo de las circunstancias del tráfico comercial.²²

1.9.2 Función de desarrollo comercial

Esta función permite a la tarjeta de crédito a través del empresario o comerciante una ampliación del espectro consumidor, al cual puede llegar con la venta de sus bienes o la prestación de sus servicios; facilitando su adquisición no solo al individuo que viene con efectivo o recurre al crédito de la propia empresa, sino a quien careciendo de esos medios o no queriendo retardar su adquisición puede por medio de su tarjeta de crédito satisfacer en el momento de su necesidad de comprar en el mismo instante en que se hace ello sentir en el ánimo del consumidor.

De ahí que muchas empresas hayan logrado una repentina ampliación de su facturación mensual incorporando a su sistema de venta a la tarjeta de crédito. Por otra parte no solo cumple una función comercial por lo que se ha indicado, sino por la *vía económica de costos permitiendo a muchas empresas prescindir de su departamento de crédito.*

²² Vilchez Villanueva, Amy Emperatriz. **Cláusulas abusivas en los contratos de tarjeta de crédito.** Pág. 65



1.9.3 Función de crédito

Paralelamente a la función anterior aquí la tarjeta de crédito habilita a su usuario directo, e inmediatamente con un crédito limitado, para la adquisición de bienes o servicios en todos los establecimientos adheridos al sistema siendo entonces la tarjeta de crédito un instrumento de crédito automático.

Esta función crediticia se cumple doblemente, ya que por una parte el usuario por medio de su tarjeta; el crédito abierto a su favor en los comercios adheridos, y por otro lado el comerciante o empresario que vende su producto o presta su servicio en esas condiciones tácitamente además de ofrecer el crédito al usuario, por su adherencia al sistema puede movilizar su stock o ampliar la prestación de sus servicios sin necesidad de mantener un departamento especial de créditos en su establecimiento, ni depender de oficinas de informes comerciales para conocer la solvencia de sus clientes.²³

1.9.4 Función de garantía

Esta función implica que el comerciante o empresario se evite la venta de sus bienes o servicios, no solo el costo de mantener su propio departamento de créditos, sino también tener que absorber los múltiples riesgos de falta de pago de sus clientes. No solo se libera del estudio de la solvencia de esos clientes sino que, por medio de la tarjeta de crédito, no se ve afectado por la eventual insolvencia de esos consumidores puesto que en la empresa emisora de la tarjeta de crédito encuentra una garantía total de pago de esa venta realizada.

²³ *Ibid.* Pág. 66

La empresa emisora al hacerse cargo del pago de las compras que efectúen los usuarios de tarjetas de crédito, se transforma en un instrumento garantizante de esas compras frente al empresario o comerciante, al convertirse en una delegataria de la deuda, siempre y cuando el proveedor interesado haya cumplido con las obligaciones a su cargo como por ejemplo, la verificación de identidad del consumidor, de vigencia de la tarjeta, límite de compra, autorización previa en su caso, etcétera.

En el momento de hacerse la compra del bien o la prestación de un servicio, el empresario se encuentra así respaldado por la asunción de deuda por parte de la empresa emisora que garantiza el pago de la operación realizada por el usuario tenedor de la tarjeta.²⁴

1.9.5 Función de pago

La tarjeta de crédito cumple para el tenedor o usuario una función de instrumento de pago, ya que la adquisición de bienes o servicios implica el pago frente al comerciante o empresario, sustituyéndose la efectivización de dicho pago en la empresa emisora de la tarjeta, evitando al usuario el uso y el traslado de efectivo.²⁵

²⁴ **Ibid.**

²⁵ **Ibid.**



CAPÍTULO II

2. Obligaciones pecuniarias de la tarjeta de crédito

2.1 Obligaciones pecuniarias

Con la denominación de obligaciones o deudas pecuniarias²⁶, los juristas identifican a las obligaciones que consisten en el pago de una suma determinada de dinero. En las sociedades contemporáneas destaca la importancia de la práctica de las obligaciones pecuniarias, ya que hoy en día todos los contratos tienen como consecución principal la entrega de una suma de dinero.

Igualmente en este tipo de obligaciones la indemnización por daños y perjuicios se determinará, por una suma de dinero que se fije por el incumplimiento de dicha obligación, así como la fijación de otro tipo de pagos por parte del acreedor para garantizar el cumplimiento de la obligación.

Las obligaciones pecuniarias²⁷, son aquellas que tienen como principal objeto la entrega de dinero a cambio de un servicio o la adquisición de un producto o bien. Aunque el dinero se materializa en monedas y billetes, no todas las obligaciones que son objeto de traspaso de estos son pecuniarias.

Las deudas de dinero son también pecuniarias donde se debe una determinada cantidad de dinero en una especie determinada de dinero como por ejemplo que la deuda solo pueda pagarse en monedas o en billetes o incluso por medio de cheques.

²⁶Esnaola, Maria. http://www.uned.es/cabergara/ppropias/derecho/m_esnaola/D_Civil_II/Las_deudas_o_obligaciones_pecunarias.pdf (11 de octubre de 2014).

²⁷Stamatoulos, Constantinos. <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/obligaciones-pecuniarias/obligaciones-pecuniarias.htm> (20 de octubre de 2014).

La importancia de estas es evidente, ya que todo contrato en civil o mercantil conlleva la obligación de entregar una suma de dinero como la consecución del contrato. La doctrina y la jurisprudencia la distinguen según la siguiente clasificación:

a) Deudas Monetarias:

La obligación consiste en la entrega de una o varias especies monetarias individualmente determinadas es decir entregar varias clases de moneda.

b) Obligación de Especie Monetaria:

La obligación consiste en entregar una o varias monedas que pertenecen a determinada especie de moneda.

c) Obligaciones Pecuniarias: La obligación aquí consiste en la entrega de dinero

- Deudas de Dinero: la prestación coincide con la entrega de una suma determinada de dinero.

- Deudas de Valor: aquí la suma de dinero no se encuentra determinada en el título constitutivo de la obligación y se determinará posteriormente como referencia del valor de un bien.

En esta clase de obligaciones el acreedor corre el riesgo, de que cuando cobre la suma que reciba tenga un poder adquisitivo inferior al que tenía cuando la obligación nació. Existen dos teorías al respecto:

-Tesis Valorista: según esta teoría establece, que la obligación pecuniaria debe hacerse con el arreglo al valor real de la moneda, quiere decir entonces que al

momento de pagar la deuda y al entregar el dinero debe hacerse de acuerdo a lo que la moneda valga en ese momento.

Suponiendo que es el pago de una tarjeta de crédito, tema que se está desarrollando, el pago del crédito o parte del crédito que se usó debe ser pagada según el valor actual de la moneda y si se pagaren intereses comisiones o cargos estos se deberán pagar de la misma forma, ya que proviene de la obligación pecuniaria y estas serían una subdivisión de la obligación pecuniaria del pago de la tarjeta de crédito.

-Tesis Nominalista: Esta teoría dice, que la obligación la extingue el deudor con la entrega de la suma de dinero en este caso que se pactó. Entonces tomando el ejemplo de la tarjeta de crédito el usuario cumple con el pago al emisor, por el monto de crédito que utilizó pagando esta suma en el tiempo convenido; intereses, mora, cargos y comisiones salvo que incurra en estas pero igualmente cancelará la obligación pagando las demás obligaciones pecuniarias en que el usuario incurra.²⁸

2.2 Características de las obligaciones pecuniarias²⁹

- Son obligaciones genéricas por excelencia.
- Estas nunca podrán extinguirse, por imposibilidad sobrevenida ya que siempre existe dinero idóneo para su cumplimiento
- La indemnización de las obligaciones pecuniarias consistirá, salvo pacto contrario en el pago de intereses, mora, cargo y comisiones dependiendo de la obligación que

²⁸ http://es.wikipedia.org/wiki/Obligaci%C3%B3n_pecuniaria (23 de octubre de 2014).

²⁹ Naujoël. <http://derecho.isipedia.com/segundo/derecho-civil-ii/derecho-de-obligaciones/06-las-deudas-pecuniarias> (30 de octubre de 2014).

se contraiga, si es la de una tarjeta de crédito cumplirá con todas las anteriores lo cual se desarrollara más adelante.

2.3 Obligaciones pecuniarias de la tarjeta de crédito

Las obligaciones o deudas pecuniarias conllevan la entrega de una suma de dinero, para que como primer punto se cumpla con la obligación pecuniaria o con la deuda pecuniaria que se genera con la obligación con la entrega de la suma pactada o la deuda que se tiene.

En la tarjeta de crédito la obligación pecuniaria sería, pagar en el plazo que el emisor establezca el crédito que se usó de la tarjeta de crédito; las deudas pecuniarias serían los intereses que incurriría el usuario, los cargos extras de la tarjeta de crédito, la mora por no pagar a tiempo y las comisiones, estas irían como una obligación pecuniaria de la tarjeta de crédito.

Entonces las obligaciones o deudas pecuniarias de la tarjeta de crédito se dividen en las siguientes:

- a) Pago de la tarjeta de crédito
- b) Intereses
- c) Mora
- d) Cargos
- e) Comisiones
- f) Cuota o Pago Mínimo

g) Cuota de Manejo

Estas son las obligaciones pecuniarias o deudas pecuniarias, que el usuario de tarjeta de crédito está obligado a cumplirle al emisor, por el uso de la tarjeta de crédito en general.

2.3.1 Pago de la tarjeta de crédito:

Es parte de las obligaciones pecuniarias que el usuario de tarjeta de crédito se obliga con el emisor de la tarjeta de crédito, a pagar el monto o parte del crédito que se utilizó de acuerdo a la fecha que hayan pactado en el contrato de tarjeta de crédito (apertura de crédito).

Actualmente estos pagos pueden hacerse en el banco o institución emisora de tarjeta de crédito; también puede hacerse los pagos para más facilidad por medio de internet. Si en dado caso el usuario incumple con el pago, se generan intereses como pago de indemnización pactado por ambas partes en el contrato de tarjeta de crédito o si el usuario gasta más del límite del crédito establecido esto se financia con intereses.

2.3.2. Intereses

El interés consiste, en el índice que se emplea para indicar la rentabilidad de un ahorro o inversión o el costo de un crédito, esta noción hace entender que el interés indica el monto de dinero que se obtiene o la suma que hay que pagar en cierto periodo temporal.

Los intereses³⁰, son los que fija el banco o institución emisora de tarjeta de crédito al momento de solicitar una tarjeta de crédito por parte del usuario.

La tasa de interés será fijada, por el banco o institución financiera; los intereses se pagaran según el saldo pendiente que no se haya pagado a tiempo de la tarjeta de crédito.

Normalmente, la cantidad que el usuario o titular gasta en un mes debe ser amortizada el mes siguiente. En el caso de que en un mes se gaste una cantidad elevada se puede cambiar la forma de amortizar el importe y establecer que se pague a plazos ya sea pagando una cantidad fija mensual o un porcentaje. Si se acuerda el pago aplazado por el banco o entidad emisora se pagaran intereses por dicha financiación.

Entonces de lo anterior expuesto se observa que es otra forma de cobrar intereses en la tarjeta de crédito, ya que la forma normal es por si no se cubre a tiempo el saldo pendiente con el banco o entidad emisora y la segunda forma es si se excede del gasto mensual el pago de este excedente, se cubrirá o se financiará con intereses que se paguen a la entidad emisora.

El tipo de interés³¹ es un porcentaje sobre el importe, que el deudor o cliente debe pagar al acreedor como retribución del capital recibido, como financiación en caso de pasar el límite del crédito o cuando no pague a tiempo el saldo que debe por el uso

³⁰ <http://www.monetos.es/financiacion/tarjetas-credito/intereses/> (1 de noviembre de 2014).

³¹ <http://www.manejatusfinanzas.com/Elcr%C3%A9dito/TARJETASDECR%C3%89DITO/COSTOSDETUTARJETADECR%C3%89DITO/tabid/156/language/es-CO/Default.aspx> (5 de noviembre de 2014).

de la tarjeta de crédito. El tipo de interés de las tarjetas es fijo aunque algunas entidades estipulan en su contrato la posibilidad de cambiarlo.

Si el cliente o usuario de la tarjeta de crédito desean comparar la tasa de interés con otras entidades emisoras, podrá hacerlo por medio de la Tasa Anual Equivalente. Se trata de una fórmula matemática que incluye el tipo de interés nominal.

2.4. Comisiones

Debido a que la tarjeta de crédito ofrece una serie de servicios y beneficios en virtud de los mismos las entidades emisoras cobran abonos, por concepto de comisión. En otras palabras las comisiones³² son los cargos que hay que pagar por los servicios recibidos.

2.4.1. Comisión por emisión, mantenimiento y renovación

En algunos bancos la emisión de la tarjeta de crédito es gratuita y se deberá pagar una cuota anual por mantenimiento de la misma. Otras entidades establecen un importe, para la emisión de la tarjeta que corresponde a una comisión anual para el sostenimiento de la misma.

Con respecto a la renovación se suelen determinar las mismas tarifas de la emisión, aunque determinadas entidades suelen hacerlo de forma gratuita, como compensación por la permanencia y fidelidad con el banco. El cliente también puede

³² <http://www.monetos.es/financiacion/tarjetas-credito/comisiones/> (10 de noviembre de 2014)

solicitar tarjetas adicionales para su cónyuge, hijos y demás personas que estén a su cargo.

2.4.2. Comisión por disposición de efectivo

Esta comisión consiste cuando el usuario o titular dispone de efectivo de la tarjeta de crédito, en los cajeros de la entidad entonces, por cada vez que realice una disposición de efectivo por medio de cajeros se le cobrará una comisión por este servicio. La comisión por este servicio la determinará cada banco o entidad emisora como más le convenga.

2.4.3. Comisión por exceder del límite

Algunas entidades financieras permiten en ciertas tarjetas de crédito superar el límite de crédito pactado, entre la entidad y el titular, a cambio de pagar una comisión adicional que puede ser una cantidad fija o un porcentaje por el cual se excedió.

2.4.4. Comisión por reclamación

Se trata de una comisión que se le cobra al cliente, cuando debe dinero al banco, esta comisión debe constar en el contrato que firmó el cliente o usuario de tarjeta de crédito al momento de la emisión de la tarjeta de crédito.

2.4.5. Comisión por cancelación anticipada de la tarjeta

Si el cliente cancela la tarjeta antes de amortizar sus deudas, deberá pagar una comisión por el importe pendiente de pago al momento de la cancelación.

2.4.6. Comisión por operación-consulta saldo y movimientos

En el caso de las tarjetas de crédito si el cliente consulta su saldo y movimientos en su propia entidad, esta operación está exenta de pagos. Si consulta su saldo y movimientos en la misma red pero distinta entidad esta operación suele ser gratuita pero puede darse que sea cobrada y en el caso que hago operaciones de consulta de saldo y movimientos en distintos cajeros sí se cobrará una comisión.

2.5. Cargos

Como cargos³³, en la tarjeta de crédito se establece que son pagos extra que realiza el usuario de la tarjeta de crédito por servicios o beneficios especiales. Los cargos en las tarjetas de crédito son entonces cobros que mensualmente le aparecen al usuario en su estado de cuenta de la tarjeta de crédito, estos cada banco o emisor de tarjeta de crédito determina el valor de los cargos que les aplica a los usuarios de la tarjeta de crédito.

Su valor cada banco o institución emisora de tarjeta de crédito determina pero en general hay una clasificación de estos la cual es de aplicación para cualquier emisor de tarjeta de crédito. Estos son:

- a) Cargos por pagos atrasados
- b) Cargos por sobrepaso de límite de crédito
- c) Cargos por reemplazo de tarjetas perdidas

³³ <http://www.mastercard.com/us/personal/es/glosario/index.html> (12 de noviembre de 2014).



d) Cargo anual

e) Cargos por intereses

f) Cargos recurrentes

2.5.1. Cargos por pagos atrasados

La mayoría de las tarjetas cobran un cargo cuando hay atraso en los pagos. Algunos emisores de tarjeta de crédito tienen una serie de cargos mientras otros cargan un porcentaje al saldo mínimo a pagar. Si este tipo de cargo se da durante dos veces al año este podría costar más que un cargo anual.³⁴

2.5.2. Cargos por sobrepaso de límite de crédito

Si un usuario de tarjeta de crédito excede su límite de crédito este en la mayoría de situaciones tiene que pagar un cargo por haberse excedido y este dependerá del valor que le de cada emisor de tarjeta de crédito.³⁵

2.5.3. Cargos por reemplazo de tarjetas perdidas

Este tipo o clase de cargo lo cobran los emisores de tarjeta de crédito, en el caso de que la tarjeta de crédito se pierda o haya sido robada más de dos veces.

El monto del cargo lo determinará indistintamente cada banco o institución emisora de tarjeta de crédito.³⁶

³⁴ http://www.mastercard.com/us/personal/es/conocer_su_credito/basicos.html (16 de noviembre de 2014).

³⁵ http://www.mastercard.com/us/personal/es/conocer_su_credito/basicos.html (18 de noviembre de 2014).

³⁶ http://www.mastercard.com/us/personal/es/conocer_su_credito/basicos.html (22 de noviembre de 2014).



2.5.4. Cargo anual

Este tipo de cargo lo realizan diferentes compañías de tarjetas de crédito, como membresía anual que ayuda a cubrir los costos en que incurren los emisores al manejar cuentas.³⁷

2.5.5. Cargos por intereses

Este tipo de cargo es el que el usuario de tarjeta crédito paga a la entidad emisora de tarjeta de crédito, por el dinero o crédito que la entidad emisora pone a disposición del usuario en calidad de crédito o préstamo el cual producirá interés y por los intereses es que el usuario tendrá que pagar este cargo. El valor o porcentaje lo determinará cada banco o emisor de tarjeta de crédito indistintamente.³⁸

2.5.6. Cargos recurrentes

Este tipo de cargo, es un cargo especial que consiste en un sistema de cobro de bienes y servicios que tiene por objeto programar pagos, en forma periódica (mensual, semanal, bimestral) con cargo a una tarjeta de crédito.

Para que este tipo de cargo pueda incluirse en una tarjeta de crédito debe realizarse previamente un contrato entre tarjetahabiente y emisor de tarjeta de crédito.

Este tipo de cargo es especial, ya que por medio de estos permite a los tarjetahabientes hacer pagos periódicos de bienes y servicios automáticamente.

³⁷ <http://www.mastercard.com/us/personal/es/glosario/index.html> (12 de noviembre de 2014).

³⁸ <http://www.mastercard.com/us/personal/es/glosario/index.html> (13 de noviembre de 2014).

Este tipo de cargo es de ayuda para esos usuarios o en el caso que el usuario sea un comerciante y necesite hacer varias compras este tipo de cargo es de utilidad.

2.6. La Mora en la tarjeta de crédito

2.6.1. La Mora

Se habla de mora³⁹, cuando el cumplimiento de la obligación no se da en el tiempo prefijado, o cuando se da un retraso en el cumplimiento de las obligaciones. En el sentido estricto el término mora se reserva en aquellas situaciones en donde todavía se puede cumplir el contrato.

La especialidad mercantil en relación con la mora deriva dado el carácter esencial que se da con los plazos o términos o cumplimientos de las obligaciones mercantiles, aquí el deudor constituye mora⁴⁰, desde que vencido el plazo no se cumple la obligación sin necesidad de algún tipo de interpelación judicial o extrajudicial al deudor.

No obstante esto desde siempre ha habido una constante doctrina científica y jurisprudencial, que ha sostenido que los efectos de la morosidad en el ámbito mercantil comienzan, desde que incumple la obligación, al margen de que el incumplimiento sea imputable al deudor y de que se realice algún tipo de interpelación judicial o extrajudicial.

2.6.2. Cargos por mora

Este es un tipo de cargo, pero lo especial de estos es que se dan por mora. Estos se

³⁹ Villegas Lara. **Op. Cit.** Pág. 27

⁴⁰ Del Valle y de Velasco, Adolfo Ruiz. **Manual de derecho mercantil.** Pág. 733

refieren que además de los intereses normales que la tarjeta de crédito tiene se paga un monto adicional si se atrasa en las fechas de pago.

Esto afecta a los usuarios de tarjeta de crédito, ya que estos comúnmente realizan esta práctica que los lleva a deber sumas grandes de dinero y no poder salir de la deuda de tarjeta de crédito por mal manejo de esta.

2.7. Cobros excesivos de la tarjeta de crédito

En Guatemala actualmente las tarjetas de crédito han tenido un crecimiento⁴¹ según estadísticas de la Superintendencia de Bancos (SIB), cuyas estadísticas reflejan un crecimiento del 21%, es decir la demanda se incrementó al equivalente de Q 7, 568. 3 millones, según datos de febrero del año 2014. Lo que establece es que la tarjeta de crédito es un instrumento de pago importante y muy utilizado en Guatemala, pero lo negativo de estas cifras de aumento de demanda se suman las casi 900 quejas que la DIACO (Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor)⁴² reporta por cobros excesivos según estadísticas.

Entonces la problemática se centra en los cobros excesivos que realizan los emisores. Estos cobros excesivos serían en los intereses, mora, cargos y comisiones y es en estas obligaciones que se realizan los cobros excesivos.

⁴¹ <http://copades.com/monec/?p=11717> (20 de Noviembre de 2014).

⁴² Rojas F, Alex. http://www.prensalibre.com/noticias/comunitario/Aumentan-denuncias-cobros-abusivos_0_1147085312.htm (3 de octubre de 2014).

2.7.1. Definición de cobro excesivo

En la actualidad económica a los cobros excesivos, se les denomina usura que es el cobro excesivo de intereses que se realiza en un préstamo. El autor Morles Hernández⁴³ define usura, como todo acuerdo o convenio cualquiera que sea la forma utilizada para hacer constar la operación, ocultarla o disminuirla por el cual las partes obtengan para sí o para un tercero una prestación que implique una ventaja o beneficio notoriamente desproporcionado a la contraprestación que por su parte realiza. También establece que usura es obtener en las operaciones de crédito o de financiamiento por concepto de intereses, cargos y comisiones cualquier cantidad máxima a la que la institución financiera o bancaria fija. Entonces dado los cobros excesivos de las tarjetas de crédito que se dan en la actualidad en razón de intereses, cargos, comisiones, y mora se puede establecer que es un tipo de usura que se da por parte de los emisores de tarjeta de crédito.

⁴³ Morles Hernández, Alfredo. **Curso de derecho mercantil, t. I.** Pág. 195

CAPÍTULO III

3. Análisis de la legislación Guatemalteca sobre la tarjeta de crédito y los cobros excesivos.

3.1 Constitución Política de la República de Guatemala

La Constitución Política de la República de Guatemala, como norma principal y la que tiene más jerarquía, es la norma fundamental y en la que podemos encontrar la legislación en la que se basa una institución tan importante como la tarjeta de crédito.

Se encuentra en el Artículo 5 de la Constitución Política de la República de Guatemala la base o lo que le da origen a la tarjeta de crédito lo que es la Libertad de acción, dicho artículo establece que toda persona tiene derecho a hacer lo que la ley no prohíbe; entonces tomando en cuenta esto se establece entonces que todo individuo tiene la capacidad para obligarse con una entidad emisora de tarjeta de crédito que este elija así como de contraer un contrato de tarjeta de crédito con el emisor de tarjeta de crédito.

La libertad de acción que habla este Artículo entonces sería para los dos sujetos principales que intervienen en una tarjeta de crédito, para el usuario y para el emisor entonces estos dos sujetos, podrán tener una relación o vínculo que se da a través del contrato de tarjeta de crédito, pero siempre y cuando esta relación se da dentro de los términos que establece la ley.

Entonces a lo que se mencionaba en el párrafo anterior la relación que se forma entre usuario y emisor de la tarjeta de crédito se debe dar dentro de lo que establece

la libertad de acción, pero qué sucede en el caso de los cobros excesivos, por parte del emisor de tarjeta de crédito aquí se estaría contrariando o violando el principio de este artículo, que establece que toda persona tiene libertad de hacer lo que la ley no prohíbe.

Tampoco podrá ser perseguida ni molestada por sus opiniones o por actos que no impliquen infracción a la misma, a lo que podemos establecer entonces basándose en la tarjeta de crédito este párrafo se orientaría como siempre a la relación entre usuario y emisor de tarjeta de crédito, en el sentido de que el usuario en este caso no puede obligarse con el emisor, en situaciones que no estén normadas en ley y no podrá ser molestada por el emisor por actos que no tengan infracción o no estén legislados.

Otro fundamento que nos da la Constitución Política de la República de Guatemala es el Artículo 43 el que se refiere, a la Libertad de industria, comercio y trabajo dicho artículo establece que se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional, impongan las leyes. Se puede establecer de este Artículo lo siguiente: que se establece la libertad de comercio, uno de los puntos importantes para que se dé la tarjeta de crédito, para que esta funcione y pueda servir como un medio de pago de los guatemaltecos, esta libertad de comercio también significa la capacidad de los bancos, para conceder créditos y que estos se utilicen por las personas para adquirir bienes y servicio a su elección y también la libertad de toda persona para elegir qué tipo de tarjeta de crédito desea contratar y con qué emisor la desea solicitar.

Otro fundamento y uno de los más importantes que nos otorga la Constitución Política de la República de Guatemala en relación a la tarjeta de crédito es el Artículo 132 que se refiere a la moneda. Dicho artículo establece, que es potestad exclusiva del estado, emitir y regular la moneda, así como formular y crear las políticas para mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional. Las actividades monetarias bancarias y financieras estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Dirigirá este sistema la Junta Monetaria de la que depende el Banco de Guatemala entidad autónoma con patrimonio propio que se regirá por su ley orgánica monetaria.

En el Artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala desarrollado anteriormente se establece que como primer punto, en relación a la tarjeta de crédito, que el estado es el encargado directo de generar la política cambiaria y crediticia, esto se enfoca en relación a que la tarjeta de crédito es un documento de pago, que incorpora un crédito, el cual el estado lo determina a través de la instituciones bancarias por medio de la política crediticia que este establece.

También dicho Artículo nos habla de la organización de las actividades bancarias y financieras, las cuales las dirige la Junta Monetaria, es decir entonces que la emisión de una tarjeta de crédito así como su solicitud así según el sistema de cada banco está regido por la junta monetaria.

El Artículo 133 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece la función de la junta monetaria y por ende se relaciona a la tarjeta de crédito ya que la

Junta Monetaria es la que norma también lo relativo al crédito que se otorga en una tarjeta de crédito, así como de la solvencia económica de un banco en el que la población solicite su tarjeta de crédito para mayor confianza.

En relación a los cobros excesivos, como base da el Artículo 5 Libertad de Acción de la Constitución Política de la República de Guatemala, faculta en este caso a los emisores de tarjeta de crédito para hacer lo que la ley no prohíbe o lo que no está contrario a la ley, entonces los cobros excesivos están en contra lo que la ley dice y por ende la constitución no los permite.

Como conclusión de la legislación sobre la tarjeta de crédito en este caso el fundamento que la Constitución Política de la República de Guatemala se establece que como norma principal, da claramente las directrices en lo relativo a la tarjeta de crédito de cómo esta funciona, quien es la entidad que vigila su emisión, y quien es el que determina el sistema crediticio que es el estado, es decir la constitución es la base y la que dice como la tarjeta de crédito debe operar.

3.2 Código de Comercio Decreto 2-70

El Código de Comercio Decreto 2-70, en el Artículo 757 da el fundamento principal sobre tarjeta de crédito; dicho artículo establece, que las tarjetas de crédito deberán expedirse a favor de personas determinadas y no serán negociables. Deberán contener el nombre de quien las expide y la firma autógrafa de la persona a cuyo favor se extienden. También deberá expresarse en ellas el territorio y plazo dentro del cual son válidas. En lo conducente, se aplicará a la tarjeta de crédito, las reglas de las cartas órdenes.

El Artículo 757 del Código de Comercio Decreto 2-70 establece los elementos principales que tienen las tarjetas de crédito. Se expide a favor de personas determinadas, lo que quiere decir que no se podrá expedir una tarjeta de crédito a más de una persona y que ésta sólo el titular la puede utilizar, también se establece que la tarjeta de crédito debe llevar algunos requisitos de identificación como, el nombre completo del titular así como la firma autógrafa, para aceptar que el titular va utilizar como medio de pago la tarjeta de crédito.

También establecemos que se debe colocar el territorio en que es válida la tarjeta de crédito, ya que algunas tarjetas pueden utilizarse internacionalmente como medio de pago y el plazo por el que son válidas, quizá este es uno de los requisitos más importantes ya que de este depende si la tarjeta se puede o no utilizar como medio de pago.

En el último párrafo de este Artículo establece que la tarjeta de crédito se regirá por las reglas de las cartas órdenes pero este se complementa también con la apertura de crédito Artículo 718 del Código de Comercio Decreto 2-70 que es la operación de crédito que más se asemeja a la tarjeta de crédito.

En relación a los cobros excesivos, establece que es una acción que va contra la ley y contra el mismo Código de Comercio Decreto 2-70, establece como es un conflicto, que se da entre emisor de tarjeta de crédito y usuario esta se resolverá en un juicio sumario conforme al Artículo 1039 del Código de Comercio Decreto 2-70.

Como conclusión el Código de Comercio Decreto 2-70 da la definición y elementos para establecer como está estructurada y como se conforma, así como su funcionamiento relacionado con la apertura de crédito y la carta orden.

3.3 Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002

La Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002, como una ley especial, conexas del Código de Comercio Decreto 2-70 es una ley que ayuda a complementar el sistema mercantil y de comercio de Guatemala.

En relación a la tarjeta de crédito, esta ley ayuda a que se pueda establecer por medio del Artículo 36 de esta ley, lo relativo a las empresas que se dedican a prestar servicios financieros, que sean parte de grupos financieros estarán sometidos a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos. Este Artículo también nos indica, que estas empresas deben de tener un objeto social exclusivo pero uno de los más importantes es la emisión y administración de tarjetas de crédito.

Analizando el Artículo desarrollado en el párrafo anterior en relación a la tarjeta de crédito, se establece que además de bancos o grupos financieros las tarjetas de crédito pueden ser emitidas por una empresa que preste servicios financieros que sea parte de un grupo financiero, y que estas empresas tienen que estar bajo la supervisión consolidada de la Superintendencia de Bancos, esto quiere decir que la empresa por ser diferente que un grupo financiero tiene la obligación que sea vigilada en el caso de que se incumpla o se atente con los derechos de la persona

que es usuario de algún servicio de la empresa, aquí se puede establecer la situación de las tarjetas de crédito, donde se dan los cobros excesivos.

En este caso como estas empresas se dedican a expedir este tipo de documentos de pago mediante la supervisión consolidada, se debería verificar los cobros excesivos que en una circunstancia determinada este tipo de empresas puede hacer, ya que estos cobros van contrario a las normas y violan además los derechos del usuario de tarjeta de crédito.

Otro fundamento importante que podemos encontrar acerca de la tarjeta de crédito en esta ley es el Artículo 41 que establece, las operaciones y servicio de un banco, específicamente el inciso b Operaciones Activas numeral cinco, Emitir y Operar Tarjeta de Crédito.

Como análisis del Artículo desarrollado en el párrafo anterior, se establece entonces que uno de los principales emisores de tarjeta de crédito son los bancos ya que en el Artículo 41 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002 indica que, una operación activa se da cuando el banco actúa como acreedor. En este caso de las tarjetas de crédito, el banco actúa como acreedor otorgando un crédito a un usuario de tarjeta de crédito obligándose así el usuario frente al banco, entonces los bancos están facultados para emitir tarjetas de crédito a sus clientes y de operarlas

En el Artículo 42 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002 se encuentra otro fundamento sobre la tarjeta de crédito, este artículo habla sobre las tasas de interés, comisiones y recargos. Dicho Artículo 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. En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios que no correspondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos. En todos los contratos de índole financiera que los bancos suscriban, deberán hacer constar, de forma expresa, la tasa efectiva anual equivalente, así como los cambios que se dieran a esta.

Se establece entonces como análisis al Artículo anterior, que el tema quizá más importante en una tarjeta de crédito que son los intereses, cargos y comisiones, dicho Artículo establece que los bancos pactaran libremente con los usuarios los intereses, comisiones y cargos que apliquen en sus operaciones y servicios, esto quiere decir que cada banco pacta sus intereses, cargos y comisiones de una forma libre es decir cada banco puede determinar el interés que crea conveniente pero nunca afectando al usuario de tarjeta de crédito. También el Artículo establece que no podrán cargarse comisiones o gastos por servicio que no correspondan a servicios prestados, es decir que el usuario de tarjeta de crédito no está obligado a pagar servicios o gastos que él no hubiera hecho o servicios que no hubiera utilizado.

Este Artículo también se podrá referir hacia los cobros excesivos, ya que muchas veces los bancos emisores o instituciones emisoras realizan muchos cargos o cobros absurdos aduciendo que la tarjeta de crédito los incluye o colocando gastos que los usuarios de tarjeta de crédito no han realizado. Y en el último párrafo el Artículo establece que los interés se estipularan en el contrato bancario y se establecerán los posibles cambios de estos, lo que obliga al banco o institución emisora de tarjeta de crédito colocar el interés que se cobrara y en dado caso no lo coloquen se estarían

violando los derechos del tarjetahabiente o si se estipulare un interés más alto igualmente se estarían menoscabando los derechos del tarjetahabiente.

En relación a los cobros excesivos el Artículo 28 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002, establece lo relativo a la supervisión consolidada que es la facultad de inspección y vigilancia que la Superintendencia de Bancos realiza para verificar que las actividades y funcionamiento se lleven de acuerdo a las normas legales. Entonces en dado caso de que un banco o grupo financiero realicen cobros excesivos la Superintendencia como tal debería de actuar y sancionar al banco o institución emisora de tarjeta de crédito, pero en la actualidad esto no sucede ya que se dan este tipo de cobros y la superintendencia no actúa como está establecido en la ley.

En conclusión la de la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002 es una norma que nos ayuda a entender como primer punto, quienes son los principales emisores de tarjeta de crédito siendo estos los bancos, grupos financieros y empresas financieras, también ayuda a entender que tipo de operación es considerada la emisión y operación de una tarjeta de crédito, así como el régimen de control en lo relativo a los intereses, cargos y comisiones en lo relacionado a la tarjeta de crédito.

3.4 Código Penal Decreto 17-73

El Código Penal Decreto 17-73, esta norma contiene figuras delictivas que se ajustan al bien jurídico que se lesiona en determinada circunstancia. En relación a la tarjeta de crédito y a la problemática de los cobros excesivos el Código Penal Decreto 17-73

da dos delitos que se relacionan directamente con el tema de los cobros excesivos estos serían el Artículo 276, dicho artículo establece que comete delito de usura quien exige de su deudor, en cualquier forma, un interés mayor que el tipo máximo que fija la ley o evidentemente desproporcionado con la prestación, aun cuando los réditos se encubran o disimulen bajo otras denominaciones. El responsable de usura será sancionado con prisión de seis meses a dos años y multa de doscientos mil quetzales y el Artículo 277 que establece lo relativo a las negociaciones usurarias e indica que comete negociación usuraria quien a sabiendas adquiere, transfiere o hace valer un crédito usurario comete este delito y también indica que quien exige a su deudor garantía de carácter extorsivo comete este delito.

Entonces se establece como análisis del Artículo 276, que si se cobrara más del interés establecido, en este caso a los usuarios de tarjeta de crédito el emisor de tarjeta de crédito incurriría en el delito. Y de lo que se establece en el Artículo 277 se analiza que en el caso de las tarjetas de crédito además de usura se lleva a cabo una negociación usuraria, ya que los emisores hacen valer, transfieren y adquieren créditos a favor de los usuarios de tarjeta de crédito afectando sus derechos y primordialmente su patrimonio; también establece dicho Artículo que el que exigiere a su deudor garantía extorsiva los emisores de tarjeta de crédito al hacer cobros excesivos estarían realizando una garantía extorsiva.

Otro fundamento que ayuda a estudiar más la tarjeta de crédito es el Artículo 448 TER del Código Penal Decreto 17-73, el cual desarrolla el delito de enriquecimiento ilícito de particulares. Dicho Artículo establece que comete delito de enriquecimiento ilícito de particulares quien sin ser funcionario o empleado público, administre,

ejecute o maneje recursos públicos o bienes del estado hasta cinco años después de haber cesado en dicha función, que obtenga para sí mismo o para cualquier persona un beneficio patrimonial, incremento en su nivel de gastos, o cancelación de deudas u obligaciones que no corresponden al que haya podido obtener derivado de su administración ejecución o manejo de otros ingresos ilícitos. El responsable de este delito será sancionado con pena de prisión de cuatro a ocho años y multa de cincuenta mil a quinientos mil quetzales. En caso que el responsable de este delito sea una persona jurídica para imposición de la pena se aplicara lo relativo al Artículo 38 de este Código.

Este Artículo se asocia con el artículo 448 CUATER del Código Penal Decreto 17-73 que trata sobre testaferrato que establece que comete delito de testaferrato, la persona individual o jurídica que prestare su nombre o razón social para colaborar en la comisión de cualquiera de los delitos contemplados en el título xiii de éste código. El responsable de este delito será sancionado con pena de prisión de cinco a diez años y multa de cincuenta mil quetzales.

Entonces como análisis de los Artículos anteriores, se establece que el banco o emisor de tarjeta de crédito actúa en calidad de una persona jurídica, entonces por eso de relacionan dichos artículos, entonces el enriquecimiento ilícito de particulares es un delito que lo cometerían los emisores de tarjeta de crédito como los bancos, grupos financieros o empresas que forman parte de los grupos financieros, ya que estos al realizar algún tipo de cobros excesivos estos se estarían enriqueciendo ilícitamente al momento de realizar dichos cobros ya que obtendrían un beneficio como emisores afectando directamente a los usuarios de tarjeta de crédito

En conclusión el Código Penal Decreto 17-73, ayuda a determinar que delitos se cometen en relación a la tarjeta de crédito cuando los emisores de esta realizan cobros excesivos a los titulares de tarjeta de crédito o que delito es el que se encuadra en esta acción que en la actualidad los emisores de tarjeta de crédito realizan. También esta normativa ayuda a establecer que en Guatemala sí existe fundamento legal en el cual se puede apoyar los afectados en relación a los cobros excesivos.

3.5 Código Civil Decreto-Ley 106

El Código Civil Decreto-Ley 106, en relación a la tarjeta de crédito y los cobros excesivos brinda un fundamento importante el cual es el enriquecimiento sin causa Artículo 1616 que establece lo siguiente; la persona que sin causa legítima se enriquece con perjuicio de otra, está obligada a indemnizarla en la medida de su enriquecimiento indebido, y este se complementa también con el Artículo 1617 y el Artículo 1542.

El Artículo 1617 del Código Civil Decreto-Ley 106, establece que no hay enriquecimiento sin causa en los contratos celebrados lícitamente, cualquiera que sea la utilidad que obtenga una de las partes contratantes; salvo el caso contemplado en el Artículo 1542 del Código Civil Decreto-Ley 106, el Artículo 1542 Código Civil Decreto-Ley 106, trata el tema de contratos usurarios; dicho artículo establece que la persona que aprovechándose de la posición que ocupe, o de la necesidad, inexperiencia o ignorancia de la otra, la induzca a conceder ventajas usurarias o a contraer obligaciones notoriamente perjudiciales a sus intereses, esta

obligación da a devolver lo que hubiere recibido, con los daños y perjuicios, una vez declarada judicialmente la nulidad del convenio.

Entonces como análisis de los fundamentos que brinda el Código Civil Decreto-Ley 106, primero como esta norma ayuda a establecer en este caso que hay un enriquecimiento sin causa por los cobros excesivos, por parte de los emisores de tarjeta de crédito, entonces en el caso del enriquecimiento sin causa el Código Civil Decreto-Ley 106 establece en el Artículo 1616 que cuando una persona se enriquece en perjuicio de otra y es lo que se está dando en relación a los cobros excesivo el emisor estipula un cargo, interés o comisión extra sin que el usuario de tarjeta de crédito utilizado la tarjeta para que se genere un gasto los emisores cobran y con el dinero de estos cobros excesivos que no están permitidos por la ley se están enriqueciendo sin causa.

El Artículo 1616 se relaciona con el 1617 del Código Civil Decreto-Ley 106, que establece, que no se establece que hay un enriquecimiento sin causa si el contrato se realizó lícitamente es decir en el caso de la tarjeta de crédito si en el contrato se indican los cobros a que va estar sujeta la misma y la tasa o valor de pago que se le dará a cada uno y se estipula en dado de cambios se cambiara dicha tasa o valor de cobro no habrá enriquecimiento sin causa y no se dará por lo consiguiente un cobro excesivo en la tarjeta de crédito.

Dicho Artículo establece también en caso de que se de lo contrario que no se celebre el contrato de forma licita esto quiere decir que si hay enriquecimiento y el artículo establece que esto se normara de acuerdo al Artículo 1542 del Código Civil Decreto-

Ley 106, que establece lo relativo a contratos usurarios y en relación a la tarjeta de crédito, se puede establecer que los contratos usurarios se dan cuando una persona aprovechándose de su posición induce a otra a contraer obligaciones y así generando intereses que le perjudican a una parte, es decir que en el caso de la tarjeta de crédito el emisor se aprovecha de su calidad como banco o grupo financiero o empresa afiliada al grupo financiero se aprovechan y cobran excesivamente intereses cargos y comisiones y de esta forma afectan directamente a los usuarios de tarjeta de crédito de forma que menoscaban sus derecho de usuario.

Como conclusión del análisis que aporta el Código Civil Decreto-Ley 106 se establece, que esta norma ayuda a determinar o encuadrar los cobros excesivos de que se dan hacia los usuarios de tarjeta de crédito y ayuda a indicar en materia civil como se trata la problemática de los cobros excesivos.

3.6 Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003

Esta ley ayuda en la investigación, a establecer el tema de los cobros excesivos en la tarjeta de crédito y si se vulneran los derechos de consumidor y usuario de los tarjetahabientes.

Como primer punto esta ley nos refiere, como fundamento el Artículo 3, este Artículo trae a colación varias definiciones; de aquí se destacan dos definiciones las cuales son la de usuario ubicada en el inciso k) y establece que usuario es una persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado. Y en el inciso g) del Artículo 3 de la presente ley se encuentra la definición

de proveedor que es una persona individual o jurídica, de carácter público o privado nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa.

El Artículo desarrollado en el párrafo anterior ayuda a ubicar qué es un proveedor en relación a la tarjeta de crédito, estos serían los emisores de tarjeta de crédito ya sea un banco, grupo financiero o una empresa parte de un grupo financiero. También ayuda a establecer quiénes son los usuarios, en este caso de la tarjeta de crédito que serían las personas particulares titulares de una tarjeta de crédito. En este primer Artículo la presente ley, en relación a la tarjeta de crédito nos ayuda a introducir a los sujetos más importantes que intervienen en la tarjeta de crédito así como determinar las facultades y como se identifica cada sujeto.

Otro Artículo importante de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003 que nos ayuda a encontrar otro fundamento relacionado a la tarjeta de crédito es el Artículo 4, que establece lo relativo a los derechos de consumidores y usuarios, este artículo nos da los derechos básicos en este caso de quien más nos interesa un usuario en relación a la tarjeta de crédito. Entonces mencionaremos los derechos más importantes, en el caso de un usuario ajustándolo al titular de la tarjeta de crédito.

El primer derecho que se encuentra para usuarios, en relación a la tarjeta de crédito está en el inciso b) del Artículo cuatro de esta ley, que establece la libertad de

elección de bien o servicio. En relación a la tarjeta de crédito se establece que el usuario o persona que quiere o desea tener una tarjeta de crédito, tiene la libertad en este caso de elegir ya sea el banco, grupo financiero o una empresa parte de un grupo financiero donde desea solicitar la tarjeta de crédito, es decir que la persona puede buscar que emisor es el más idóneo y se ajusta a sus necesidades de pago y crediticias.

El segundo derecho que se encuentra en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003 en relación a la tarjeta de crédito se encuentra en el inciso c) del Artículo 4 que establece la libertad de contratación, que en este caso tiene un usuario de tarjeta de crédito. Se establece que la persona que solicita una tarjeta de crédito, mediante el derecho de libertad de contratación tiene la libertad de adquirir una obligación en este caso del pago de un crédito, con quien la persona estipule conveniente y con el emisor de tarjeta con el que va a llevar a cabo el contrato no menoscabe sus derechos como consumidor ni afecte su patrimonio.

El tercer derecho que se encuentra en la presente ley está en el inciso i) del Artículo 4 el cual establece el derecho de recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios, que le permitan conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones. En relación a la tarjeta de crédito; siendo este un derecho de los usuarios de tarjeta de crédito se establece que los usuarios de tarjeta de crédito tiene derecho de recibir educación, sobre el uso de la tarjeta de crédito para conocer los derechos que poseen estas y a que se obligan para su adecuado uso y para no caer en un mal uso y por consecuente un endeudamiento.

El Artículo 5 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003 da otro fundamento importante, en relación a la tarjeta de crédito. Dicho artículo establece las obligaciones, en este caso de lo que más interesa de un usuario orientado a la tarjeta de crédito. Este Artículo 5 establece, o menciona tres obligaciones de un usuario las cuales son: el inciso a indica la obligación a pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato. En el inciso b) establece, la obligación de utilizar los bienes o servicios en observancia a su uso normal y de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas, estas serían las obligaciones más importantes en relación a los usuarios en la tarjeta de crédito.

Como análisis del Artículo 5 desarrollado en el párrafo anterior, se establece que de acuerdo al inciso a) del presente artículo, en relación a los usuarios de la tarjeta de crédito, estos tienen la obligación de pagar el crédito utilizado en la tarjeta de crédito en el tiempo acordado con el emisor o así mismo de pagar los intereses, comisiones y cargos en el modo que ese estableció y en el tiempo acordado y como análisis del inciso b) se establece que la tarjeta de crédito deberá ser utilizada según las estipulaciones del emisor, el usuario debe respetar estas y el emisor no debe sobre estipular condiciones excesivas que menoscaban los derechos de los usuarios de la tarjeta de crédito.

Otro Artículo importante en relación a las tarjetas es el Artículo 14 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003 que establece, los derechos de los proveedores, en relación a la tarjeta de crédito, estos serían los emisores de la

tarjeta de crédito. Este artículo tiene cuatro incisos en los que se desarrollan los derechos de un proveedor en relación a la tarjeta de crédito sería el emisor de tarjeta de crédito los cuales son:

- a) Percibir ganancias o utilidades que por sus actividades económicas apegadas a la ley, la ética y la moral les correspondan.
- b) Exigir al consumidor o usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados.
- c) El libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para la solución de conflictos que sugieren entre proveedores y consumidores o usuarios.
- d) Las demás que establecen las leyes del país.

Entonces como análisis se establece, que de acuerdo a el inciso a) del Artículo 14 de la presente ley, en relación a la tarjeta de crédito, tratando el tema de los emisores, este inciso establece que los emisores en este caso pueden percibir ganancias y utilidades, por medio de expedir tarjetas de crédito siempre y cuando esta actividad sea apegada a la ley lo que quiere decir que no contrarié las disposiciones que establecen las leyes sobre la tarjeta de crédito y sea de acuerdo a la ética y moral del comercio. Este Artículo valdría aplicarlo en el caso de los cobros excesivos, ya que de acuerdo a este derecho de los emisores no están facultados para realizar determinados cobros en exceso.

Del inciso b) establecemos que los emisores, como entidad que emite las tarjetas tiene el derecho de exigir que los usuarios cumplan con el contrato de tarjeta de

crédito, es decir que cumplan con los pagos del crédito que se les da por medio de la tarjeta, pagar intereses, comisiones y cargos que el emisor les requiera.

En el inciso c) se establece que los emisores, como ente que expiden las tarjetas de crédito y como calidad de sujeto activo de la relación entre el usuario de la tarjeta de crédito, el emisor tiene la facultad de la misma forma que el usuario de acudir a los órganos administrativos o judiciales, en el caso de que el usuario no cumpla con la obligación la controversia se resolverá por medio de los órganos anteriormente indicados.

Y por último el inciso d), que se puede establecer que los emisores tienen otros derechos además de los que estipula esta ley, los emisores de tarjeta de crédito tiene otros derechos que ese ubican en la ley de bancos y grupos financieros, código de comercio y la constitución.

Otro fundamento importante es el Artículo 15 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003, que establece lo relativo sobre las obligaciones de los proveedores, en relación a la tarjeta de crédito los cuales serían los emisores de las tarjetas de crédito y se mencionan las obligaciones más importantes de este artículo en relación a los emisores de tarjetas de crédito. Dichas obligaciones son:

- Proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee.
- Cumplir con las leyes tributarias del país.
- Extender al consumidor y/o usuario la factura correspondiente de conformidad con la ley.

- Respetar la dignidad de la persona humana no discriminando al consumidor o usuario, negándose injustificada o arbitrariamente a proveer un bien o prestar un servicio.
- Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna.
- Proporcionar información que le sea requerida a la autoridad competente.

De acuerdo con los puntos más importantes del Artículo 15 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003, se establece que los emisores de tarjeta de crédito, deben proporcionar la información básica en este caso sobre la tarjeta de crédito, es decir informarle de los intereses de la misma, los cargos que esta conlleva, así como las comisiones que se tienen que realizar por el uso de algunos beneficios que incluye la tarjeta de crédito, así como en el caso de incumplir con las obligaciones de una tarjeta de crédito los emisores deberán informar qué acciones tomaran al respecto.

Como segundo punto, se establece entonces que una obligación para que los emisores pueden actuar como tal, es que deben de cumplir con sus obligaciones tributarias, tener al día su contabilidad y pagar los impuestos que les corresponden.

Como tercer punto, se establece que los emisores de tarjeta de crédito tiene la obligación legal de extender factura a los usuarios de tarjeta de crédito, para detallar el gasto que se generó por el crédito y los demás cobros que se le agrega a la tarjeta de crédito, para que el usuario tenga un respaldo sobre lo que gastó.

Como cuarto punto, se establece que los emisores de tarjeta de crédito no deben de discriminar a las personas al prestar el servicio de tarjeta de crédito y ofrecer un servicio equitativo a cualquier persona que solicite una tarjeta de crédito.

Como quinto punto se establece, que en el caso que los usuarios tengan algún reclamo, en cuanto al funcionamiento o los cobros que se realizan por la tarjeta de crédito, los emisores deben recibir estas quejas y resolverlas a los usuarios para que se establezca una armonía entre la relación de emisor y usuario de tarjeta de crédito.

Y como sexto punto se establece que, los emisores de tarjeta de crédito tiene que proporcionar la información a la autoridad competente, ya que los emisores son bancos, grupos financieros o empresas parte de los grupos financieros la autoridad competente de estos es la superintendencia de bancos, que se encarga por medio de la supervisión consolidada de que los emisores de tarjetas de crédito realizan actividades de conformidad con la ley y le permitan a la superintendencia revisar la contabilidad e informes de administración.

Otro fundamento importante es el Artículo 16 este establece las prohibiciones que tiene los proveedores siendo estos los emisores en lo relacionando a la tarjeta de crédito, y dichas prohibiciones son:

- El cobro de un precio superior exhibido, informado o publicado. En todo caso el consumidor tiene derecho a pagar al proveedor el precio, tal y como muestra la información.

- Cobrar por un servicio que no se ha prestado, o que no se ha prestado en su totalidad, o no se ha demostrado que se ha presentado mediante la factura correspondiente, salvo así lo convengan las partes y exista constancia de ello.
- Cobrar por concepto de intereses por moras y cheques rechazados, recargos evidentemente desproporcionados.
- Cualquier acción u omisión que redunde en perjuicio de los derechos de los consumidores y usuarios contenidos en esta Ley.

Entonces como análisis del Artículo anterior y los puntos más importantes de este se establece que, como primer punto que los emisores de tarjeta de crédito tienen prohibido cobrar en el caso de las tarjetas de crédito un interés, cargo o comisión mayor a la que ofrecen a sus clientes o a los usuarios de tarjeta de crédito, los usuarios de tarjeta de crédito pagaran en relación a intereses, comisiones y cargos lo que el emisor les haya ofertado nunca más de lo estipulado.

Como segundo punto se establece, que los emisores de tarjeta de crédito no deben cobrar por servicios que no han prestado o lo que se le llama como beneficios en una tarjeta de crédito, solo deben cobrar y respaldarse según lo que diga el estado de cuenta o factura que emite el emisor.

Como tercer punto se establece, que los emisores de tarjeta de crédito no pueden cobrar intereses por mora excesiva y desproporcionada, sino cobrar lo que se pactó en relación a una tasa impuesta por el emisor. Y por último como cuarto punto se establece que cualquier acción u omisión que afecte los derechos de los de los

usuarios de tarjeta de crédito que este contenido en esta ley será considerada como prohibición.

Y por último la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003 brinda como último fundamento el Artículo 27 que trata sobre las operaciones de crédito en relación a la tarjeta de crédito. Dicho artículo establece, que en todo crédito para la adquisición de un bien o servicio, el proveedor deberá poner previamente a disposición del consumidor o usuario la siguiente información, de las cuales se mencionan las más importantes y que se relacionen con la tarjeta de crédito.

- La tasa de interés o el procedimiento para establecerla y la tasa de interés moratoria en caso de incumplimiento para establecerla, los cuales deberán quedar indicados de forma explícita.

De utilizar una tasa fija se le comunicará al consumidor o usuario el monto de los intereses a pagar en cada período. De utilizarse una tasa variable, se informará por anticipado sobre la regla de ajuste de la tasa, la cual no podrá depender de decisiones unilaterales del proveedor, sino de las variaciones que registre una tasa de interés representativa del costo del crédito al consumidor o usuario, la cual deberá ser fácilmente verificable por este.

- El monto de cualquier pago adicional que sea precedente de cobrar de conformidad con la ley o contrato respectivo.
- Las opciones respecto al número de pagos su monto y periodicidad.
- El procedimiento según el cual se calcularan los costos y gastos que genere la cobranza por incumplimiento del pago de los saldos pendientes.

- El derecho que tiene el consumidor o usuario a pagar anticipadamente el saldo del crédito total o parcialmente, con la consiguiente reducción proporcional de los intereses y la liquidación de los cargos y costos de esta operación.

Entonces como análisis del el presente Artículo y los puntos más importantes en relación a la tarjeta de crédito, se establece que la tarjeta de crédito es una operación de crédito por medio de la cual, un emisor de tarjeta de crédito a solicitud de un particular pone a disposición un crédito y por este servicio que el emisor presta al particular, el emisor le debe mencionar qué es lo que conlleva el servicio que presta.

Entonces como primer punto se establece, que los emisores de tarjeta de crédito determinan la tasa de interés de la forma que establece la ley y lo comunicaran a los usuarios de tarjeta de crédito sobre el interés determinado y la forma o periodicidad en que éste debe ser pagado, en caso de que el interés sea variable los emisores de tarjeta de crédito lo estipularan en el contrato.

Como segundo punto, si en la tarjeta de crédito existen cobros adicionales, de estos deberá existir un precedente del cobro, es decir algo que respalde dicho gasto por parte de un usuario de tarjeta de crédito como un comprobante o factura y si se comprueba que se cobre como lo indica la ley.

Como tercer punto los emisores de tarjeta de crédito, deberán indicar a los usuarios la forma y periodicidad en que tienen que realizar los pagos, esto con el fin de que el usuario no caiga en una deuda por no pagar los intereses, cargos y comisiones de la tarjeta de crédito.

Como cuarto punto se establece que los emisores de tarjeta de crédito, deben de realizar un procedimiento, por el cual se determinara el cobro de gastos y cargos que se genera por el no pago de saldos pendientes, es decir que los emisores indicaran la forma que se cobraran estos saldos pendientes a los usuarios para que estos estén enterados de las acciones que toma los emisores en el caso del incumpliendo de saldos pendientes.

Como quinto punto se establece, que los usuarios como un derecho a favor, que tienen ante los emisores de tarjeta de crédito, es el de cancelar en este caso la parte del crédito que se les da a través de la tarjeta anticipadamente, sin que los emisores puedan negarse a aceptar el pago que los usuarios realizan, y este pago anticipado los usuarios de tarjeta de crédito lo podrán realizar parcial o totalmente sobre la cantidad que deben.

Como punto final de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003 en relación a la tarjeta de crédito tenemos los Artículos 28 que establecen lo relativo a los intereses y el Artículo 29 que establece lo relativo a Documentación de las operaciones de crédito de la presente ley.

El Artículo 28 sobre intereses establece, que los intereses se aplicarán sobre los saldos pendientes del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado salvo pacto en contrario. Entonces como análisis se establece, que en relación a la tarjeta de crédito los intereses que de esta surjan; ya que por medio de esta se pone a disposición un crédito los intereses de ese crédito serán por saldos pendientes y el pago de estos no podrá exigirse por adelantado.

Y por último el Artículo 29 documentación de las operaciones de crédito, dicho artículo establece que las operaciones a que se refiere el artículo anterior, deben constar en documentos de los que deberá entregarse copia al consumidor o usuario, debidamente firmada por el proveedor o su representante.

Como análisis en relación a la tarjeta de crédito se establece, que los emisores de tarjeta de crédito por el servicio que prestan de expedir tarjetas de crédito deben suministrar a sus usuarios o titulares de tarjeta de crédito estados de cuenta donde se indique y respalden todos los cobros que el emisor realiza tales como intereses, comisiones, cargos y otros beneficios.

Como conclusión al análisis de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003 se establece que la ley contiene derechos y obligaciones, para los emisores y usuarios de tarjeta de crédito los cuales no deben vulnerarse. Se debe tratar la manera de cumplirse, para así evitar problemas entre la relación de proveedor y usuario de determinado servicio, la investigación que se realiza trata sobre la tarjeta de crédito y los cobros excesivos y lo que nos ayuda a establecer esta ley es que hoy en día se violan derechos de los titulares de la tarjeta como usuarios de un servicio y se establece que por medio de esta ley protege dicho derecho pero debe existir una rigurosidad para que estos derechos se hagan valer y si no se da esto se enfrentan a los cobros excesivos en la tarjeta de crédito.

CAPÍTULO IV

4. Vulneración de los derechos del tarjetahabiente por el cobro excesivo realizado por los emisores de las tarjetas de crédito.

En el desarrollo de la investigación, por medio del método inductivo que va desde lo general hasta lo particular, se establece que de acuerdo al análisis que se ha realizado de doctrina y legislación Guatemalteca, acerca de la tarjeta de crédito, se nota que al desarrollar la tarjeta de crédito, sus obligaciones o cobros se determina que, en relación a los cobros excesivos que se dan en la actualidad se vulnera los derechos de los tarjeta-habientes o se vulneran sus derecho de usuario por medio de estos cobros excesivos.

Entonces al momento de realizar un cobro excesivo a un usuario de tarjeta de crédito se vulnera automáticamente su derecho, que tiene como usuario y los emisores de tarjeta de crédito violan la ley realizando determinado cobro en forma excesiva.

4.1 Análisis de cuáles son los cobros excesivos que realizan los emisores y cuáles son los derechos que por medio de estos se vulneran

Los cobros que típicamente se dan en una tarjeta de crédito, por el uso de esta son comisiones, cargos e intereses, cada tipo de cobro es eminentemente diferente y cada uno responde directamente al uso de la tarjeta de crédito así como, el servicio que lo brinda un emisor de tarjeta de crédito, cada cobro tiene como fin el mantenimiento de la tarjeta de crédito o el pago del crédito que el emisor le otorga a un particular.

En la actualidad la tarjeta de crédito es un medio de pago muy utilizado en nuestro país, ya que facilita las transacciones comerciales pero se ha dado un fenómeno en el cual los emisores de tarjeta de crédito realizan cobros excesivos a los usuarios de tarjeta de crédito, lo que conlleva a que el usuario de tarjeta de crédito adquiera una deuda con el emisor que no pueda pagar debido a los excesivos de los cobros y no solo eso sino que lo amplía que es la cartera de cobros.

Entonces como consecuencia, los cobros excesivos que se dan en la tarjeta de crédito son los intereses, que son una cantidad que el cliente o usuario debe pagar al acreedor, por haber recibido capital de este o un crédito o un suma de dinero que se cobra al deudor, por no pagar un crédito a tiempo, entonces en Guatemala según el Artículo 42 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002 que establece, que los bancos pactaran la tasa de interés, comisiones y recargos de forma libre y siempre sin realizar cargos o cobros fuera de ley.

A partir de este Artículo se le da la libertad a los emisores de tarjeta de crédito para pactar de forma libre el interés lo que significa, que en un dado momento el emisor puede pactar un interés bajo o alto, si este lo desea lo cual significa que se estaría afectando al usuario de tarjeta de crédito en relación a sus derechos y su capacidad económica.

En relación a que el cobro excesivo de intereses y su afectación a los derechos del usuario de tarjeta de crédito se establece, que al no haber un ordenamiento jurídico que regule la libertad de pactar en el caso de los bancos los intereses se afecta directamente los derechos de usuario de tarjeta de crédito porque si se refiere

directamente a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003 Artículo 27 operaciones de crédito establece, que el interés que se indicará de forma explícita y si se da un cambio se le informará al usuario de tarjeta de crédito y en relación si hay cobros adicionales estos deberán realizarse conforme la ley, entonces al hacer el cobro excesivo en el crédito de la tarjeta se afecta el derecho del usuario y al no determinarse un interés ni informarse de la variación para que los usuarios se midan en el uso del crédito, se viola el derecho que todo cobro adicional debe hacerse conforme a la ley al momento de cobrarse intereses excesivos, lo cual nos muestra una violación de los derechos de los usuarios de tarjeta de crédito.

Las comisiones y cargos, que son cobros o una cartera de cobros adicional que los emisores de tarjeta de crédito cobran a los usuarios como una especie de mantenimiento por el servicio o beneficios adicionales se consideran cobros excesivos debido al número de cobros que hay que realizar para obtener determinado beneficio en la tarjeta de crédito, beneficios o facultades que nunca se llegan a utilizar gastos que el usuario no realiza. Son considerados excesivos por la cantidad que se aplican actualmente, en las tarjetas de crédito y como se pudo determinar en la investigación qué tipos de comisiones y cargos se dan.

Si se fundamenta nuevamente en el Artículo 42 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002, en su segundo párrafo, establece que en ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios que no correspondan a servicios efectivamente prestados o gastos inhabidos. Entonces se establece, que en la actualidad deberían estar regulados la cartera de cobros adicional que existe en una tarjeta de crédito ya que al prestar el servicio de tarjeta de crédito y demás beneficios

que esta contiene, normalmente se cobran cosas o gastos que son absurdos y solo denota que el emisor está realizando un cobro excesivo lo que como consecuencia viola la norma mencionada con anterioridad y menoscaba contra los derechos del usuario de tarjeta de crédito.

Y en relación a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003 en el Artículo 27, en lo relativo a operaciones de crédito inciso c que establece, que el monto de cualquier pago adicional que sea procedente de cobrar de conformidad con la ley o contrato respectivos, en relación a que las comisiones o cargos sean cobros excesivos este Artículo establece que en relación a este tipo de cobros deberán ser indicados y solo se harán cobros adicionales según la ley y el tipo de contrato entonces se establece, que tanto como las comisiones y cargos deben hacerse de acuerdo a ley no realizando extra cobros y cobrando de acuerdo al tipo de contrato que se celebre, entonces la cartera de cobros según este análisis debería ser regulada, como primer punto para que dichos cobros sean de acuerdo a la ley que no se exagere ni se hagan cobros ridículos y que los cobros se hagan de acuerdo al tipo de contrato que se celebre en este caso un contrato de tarjeta de crédito.

4.2 Análisis del contrato de tarjeta de crédito

El contrato de tarjeta de crédito, es un contrato en el cual los bancos o entidades emisoras expiden a los usuarios de tarjeta de crédito; dicho contrato tiene sus orígenes o fundamentos en la apertura de crédito y en las cartas ordenes de crédito. En la actualidad los bancos o entidades emisoras lo extienden como un formulario en

el cual los usuarios de tarjeta de crédito si quieren tener una tarjeta de crédito tienen que aceptar las condiciones.

De lo anterior expuesto establecemos que la tarjeta de crédito encuadra perfectamente en la figura del Código Civil del Artículo 1520, la cual es el contrato de adhesión, dicho artículo establece que los contratos de adhesión en que las condiciones que regulan el servicio que se ofrece al público son establecidas solo por el oferente, quedan perfectos cuando la persona que usa el servicio acepta las condiciones impuestas.

Contrato de adhesión. Las normas y tarifas de estos negocios deben ser previamente aprobadas por el Ejecutivo, para que pueda actuar la persona o empresa que hace la oferta incurriendo en responsabilidad en caso contrario. Cuando la variación de las circunstancias en que fue autorizado un servicio de carácter público haga demasiado onerosas las normas y tarifas aceptadas puede el Procurador General de la Nación o el representante de la municipalidad respectiva, pedir revisión de las condiciones impuestas.

De lo que establece el Artículo 1520 del Código Civil Decreto-Ley 106, se establece, que es la forma que en la actualidad se da el contrato de tarjeta de crédito, como un contrato de adhesión, en el cual los bancos o entidades emisoras de tarjetas de crédito son las que imponen las condiciones ante los clientes o usuarios y estos tienen que aceptar esas condiciones para poder obtener una tarjeta de crédito es decir el cliente o usuario solo se adhiere y el único que impone condiciones es el oferente.

En la actualidad, en los contratos de crédito por su modalidad o forma de adhesión, prácticamente hay solo un privilegiado, ya que en este caso los bancos o entidades emisoras anteponen sus condiciones, lo que quiere decir que automáticamente obligan a los usuarios a aceptar, ya que si no aceptan no pueden obtener un servicio en este caso el servicio de tarjeta de crédito.

Dado la modalidad de estos contratos los oferentes se han aprovechado y han colocado cláusulas, que viene a menoscabar o vulnerar los derechos de los usuarios de tarjeta de crédito, dicha cláusulas se les denominan cláusulas abusivas; las cuales se dan en principio con la forma o tamaño de letra lo que es perjudicial para los usuarios, ya que comúnmente por el tipo de letra ninguna persona se detiene a leer todo el contrato, estas establecen y solo favorecen al emisor o banco, nunca explican o detallan que cobros son los que realizan exactamente, dichas cláusulas no son claras y son difíciles de interpretar, dichas cláusulas dejan dudas las cuales se interpretan siempre a favor del banco o emisor de tarjeta de crédito.

Es decir, estas cláusulas solo benefician y defienden a los emisores o bancos con lo que provocan vulneración en los derechos del usuario de tarjeta de crédito y facilitan que los emisores o bancos hagan lo que quieran, así anteponiendo cobros excesivos o demasiados cobros incluso cobros inútiles incluso hasta modificando los montos de los cobros por su cuenta con lo que estas cláusulas afectan los usuarios.

Para comprender mejor el contrato de tarjeta de crédito se analizara por su contenido y por sus cláusulas y su estructura y poder ver y establecer cuáles son sus deficiencias:

- Es un documento con poca formalidad, su estructura y contenido están escritos en letra demasiado pequeña y se divide por cláusulas.
- La primera cláusula establece la apertura de crédito, el monto por el cual se fija el crédito en este caso en quetzales y se estipula para que o que beneficios podrá adquirir y que se va poder utilizar en Guatemala y en el extranjero.
- La segunda cláusula establece, el uso de la tarjeta y cuestiones sobre el emisor como se debe de usar, que el usuario o tarjetahabiente la tiene que firmar, la responsabilidad de su uso y su límite así como que el usuario podrá hacer cargos ordinarios al emisor.
- La tercera cláusula, contiene un aspecto sobre la pluralidad de la tarjeta de crédito en el que indica que, el usuario o tarjetahabiente puede pedir al emisor que le expida varias tarjetas o tarjetas adicionales mancomunadas con la principal.
- La cuarta cláusula establece, lo relativo al estado de cuenta que mensualmente al tarjetahabiente le estará llegando a su domicilio un estado con todos los saldos que el usuario o tarjetahabiente ha gastado.
- La quinta cláusula establece, que el emisor puede modificar el límite de crédito cuantas veces quiera siempre y cuando le comunique por escrito dichas modificaciones al usuario o tarjetahabiente.
- La sexta cláusula establece, sobre los cargos que el tarjetahabiente está obligado a pagarle al emisor los cuales son: cargos membresía, cantidad por emisión de tarjeta básica y tarjeta adicional, cargo por consumo y retiros en

efectivo de quetzales o dólares, recargo sobre saldo de mora, cargo por cheque rechazado, cargo por intereses moratorios y retraso de pago, importe por uso de tarjeta y tarjetas adicionales, otros cargos que no se estipulan en el contrato y por último establece que estos cargos podrán ser modificados por el emisor con notificación previa al tarjetahabiente.

- La cláusula séptima menciona las normas, de cómo el tarjetahabiente debe pagar los saldos utilizados al emisor dichos pagos se deben realizar sin requerimiento y antes de la fecha de corte del estado de cuenta
- La cláusula octava establece otras obligaciones que el tarjetahabiente tiene en relación a la tarjeta de crédito
- La cláusula novena establece los impuestos y otros cargos aquí indica la cláusula que los pagos que realice el tarjetahabiente al emisor incluirán el impuesto al valor agregado.
- La cláusula décima establece, lo relativo al reconocimiento y aceptación de los cargos, es decir que los tarjetahabientes aceptaran estos expresamente sin que haya un pagare o documento firmado y si este se negare a dicha aceptación correrá prueba en contrario.
- La cláusula décimo primera establece, lo relativo al establecimiento de nuevos cargos, beneficios o usos indicando que el emisor podrá establecer nuevos cargos por uso y emisión de la tarjeta de crédito de los indicados en el contrato notificándole previamente al tarjetahabiente por cualquier medio escrito.

- La cláusula décimo segunda estipula que en caso de sobregiro o que se pase del límite el tarjetahabiente incumplirá el contrato y tendrá que pagar el sobregiro.
- La cláusula décimo tercera establece, lo relativo a la imputación de los pagos que deberá realizar el tarjetahabiente y en qué orden se colocarán, gastos de cobranza judiciales y extrajudiciales, intereses, cualquier otra comisión o cargo y adeudos por uso de la tarjeta de crédito en Guatemala y en el extranjero.
- La cláusula décimo cuarta establece el plazo que será a partir de un año en que dicho contrato tendrá su vigencia.
- La cláusula décimo quinta establece lo relativo a la falta de aceptación de afiliados, la cláusula décimo sexta lo relativo a las divergencias de los afiliados.
- La cláusula décimo séptima establece la suspensión como facultad que tiene el emisor de suspender la tarjeta en cualquier momento por motivos que este considere.
- La cláusula décimo octava terminación anticipada del contrato, cláusula décimo novena prorroga de los plazos, cláusula vigésima robo y extravió, cláusula vigésimo primera destrucción de documentos, cláusula vigésimo segunda pagos en exceso por parte del tarjetahabiente, cláusula vigésimo tercera credibilidad del crédito, cláusula vigésimo cuarta obligaciones de los tarjetahabientes adicionales, cláusula vigésimo quinta aspectos procesales y leyes aplicables esta cláusula establece lo relativo a que vía tomara el emisor

para que en caso de incumplimiento del tarjetahabiente será la vía ejecutiva sirviendo como título ejecutivo acta notarial de saldos deudores, cláusula vigésimo sexta confidencialidad, cláusula vigésimo séptima la cual el tarjetahabiente reconoce la obligación que tiene únicamente con el emisor de pagar lo pactado, la cláusula vigésimo octava debitar establece la facultad que tiene el emisor para poder debitar en cualquier momento al tarjetahabiente los saldos incumplidos por medio de depósitos o ahorros que posea el tarjetahabiente, cláusula vigésimo novena cobro judicial y extrajudicial, cláusula trigésima fianza, cláusula trigésima primera aceptación establece que el tarjetahabiente acepta el convenio y acepta cada cláusula de la primera hasta la trigésima primera y reconoce el acta levantada sobre los libros del emisor donde conste saldo en su contra y que esto se tomara como título ejecutivo sobre adeudos.

- Por último se acepta el contrato por el tarjetahabiente, que firma y se coloca la fecha, luego de esto se establece una serie de declaraciones legales de confidencialidad, responsabilidad y aceptando nuevamente las condiciones del contrato y de último se debe colocar el nombre completo del solicitante y su firma.

Así es como brevemente se puede establecer, cómo se estructura el contenido de un contrato de tarjeta de crédito; entonces se puede establecer que dicho contrato carece de formalismos y en cada cláusula el único favorecido es el emisor de tarjetas de crédito, dejando prácticamente vulnerados los derechos de el tarjetahabiente,

porque se denota como en cada cláusula los emisores son los únicos que tiene privilegios.

En unas cláusulas los emisores pueden modificar los cargos o pagos, que el tarjetahabiente tendrá que realizar y además estipulando las que podrán haber y otro tipo de cargos que no se establecerán en el contrato y también obligan al tarjetahabiente a aceptar sin pagare o documento firmado el acta notarial de saldo deudor.

Con lo que entonces se puede establecer, que por el tipo de contrato que es, este permite que se violen los derechos del consumidor (del tarjetahabiente) que también en lo relacionado, a los cobros que indican una cartera amplia de cobros unos hasta absurdos, se estarían haciendo entonces, cobros demasiado excesivos no solo por los montos de cada uno, sino porque son mucho cobros que por el solo uso de la tarjeta de crédito se generan.

Entonces se está ante un contrato que se ve la actualidad y se analiza dicho contrato y se denota que dicho documento es el resultado de los propios cobros excesivo y de la vulneración a través de estos cobros de los derechos de los tarjetahabientes.

4.3 Análisis estadístico en relación a los cobros excesivos

El siguiente análisis es en base a estadísticas proporcionadas, por la DIACO (Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor), por medio del departamento de servicios al consumidor. Para el presente análisis se estableció un período de tiempo que comprende a partir del año 2011 hasta el presente año.

Por lo que se establece lo siguiente:

- De acuerdo a las estadísticas se deduce que, en el año 2011 se obtuvieron un total de 122 quejas realizadas, por parte de los usuarios de tarjeta de crédito hacia los emisores, de las cuales 74 fueron por cobros indebidos o cobros excesivos.
- En el año 2012, las quejas por parte de los usuarios de tarjeta de crédito hacia los emisores fueron un total de 102, de las cuales 60 fueron por cobros indebidos o cobros excesivos, con lo que hubo una leve disminución pero se mantuvo un equilibrio relativo en relación a las quejas del año 2011.
- En el año 2013, las quejas por parte de los usuarios de tarjeta de crédito hacia los emisores fueron un total de 90, de las cuales 54 fueron, por cobros indebidos o cobros excesivos con lo que a comparación del año anterior hubo un disminución leve, pero al igual que los dos años anteriores se mantuvo la cifra y hubo un equilibrio en el monto de quejas.
- En el año 2014, las quejas por parte de los usuarios de tarjeta de crédito hacia los emisores fueron un total de 131, de las cuales 88 fueron, por cobros indebidos o cobros excesivos, con lo que con los resultados de los tres años anteriores podemos deducir que hubo un aumento significativo ya que este año supera a los tres anteriores.
- El presente año, las quejas por parte de los usuarios de tarjeta de crédito hacia los emisores, contando solamente los meses de enero y febrero son un total de 33, de las cuales 19 fueron, por cobros indebidos o cobros excesivos, con lo que se deduce que esta cifra de este es año es preliminar ya que no ha

transcurrido todo el año completo, por lo que si se piensa en una proyección podría significar que este año quizá se tenga un aumento significativo por los cobros indebidos o excesivos por parte de los emisores de tarjeta de crédito hacia los usuarios.

Como conclusión se establece, que de acuerdo a los datos estadísticos evaluados conforme al período de años que inicia desde el año 2011 y termina en el presente año, se establece como primer punto; que efectivamente se está vulnerando los derechos de consumidor y usuario de los tarjetahabientes; como segundo punto se establece que los cobros excesivos o indebidos es una realidad en Guatemala y es algo que afecta directamente a los usuarios de tarjeta de crédito; como tercer punto se establece que si se evalúa el periodo de años desde el 2011 al 2015 las quejas por cobros indebidos o excesivos mantienen un equilibrio estadístico, es decir que año con año esta problemática estará aumentándose; como cuarto punto se establece que los emisores tienen una responsabilidad en relación a esta problemática, ya que como las estadísticas lo indican claro las quejas son contra los emisores y las quejas dirigidas a estos son varias pero el 60% de las quejas es por cobros indebidos o excesivos; como punto final se establece que si se juntan los periodos de años sobre las estadísticas examinadas que son desde el año 2011 al 2015 el total de quejas por los tarjetahabientes hacia los emisores son 295 con lo que se reafirma más sobre la existencia de la problemática y responsabilidad directa de los emisores de tarjeta de crédito.

4.4. Consideraciones

La tarjeta de crédito es un medio de pago muy importante, ya que nos facilita las transacciones comerciales, pero de acuerdo al análisis de su actualidad, así como de la problema que se da hoy en día, en relación a los cobros excesivos de los emisores de tarjeta de crédito, podemos generar los siguientes cuestionamientos; ¿Existe algún tipo de cobros excesivos en la tarjeta de crédito? A lo que se puede responder de acuerdo a la investigación que se realizó que si existen y estos son los intereses excesivos y la cartera de cobros adicionales que el emisor cobra por servicio o por supuestos beneficios que el usuario de tarjeta de crédito obtiene, dicha cartera de cobros serían los cargos y comisiones.

Pero luego podemos generar otra pregunta ¿Por qué se considera a este tipo de cobros excesivos? A lo que se responde de acuerdo a la investigación, que en relación a los intereses, se consideran excesivos ya que los emisores en el caso de los bancos pueden fijar estos de forma libre los cobros, dándole la facultad a estos de excederse en la imposición de una tasa de interés alta, por que al momento de querer pagarlos estos se vuelven excesivos y los usuarios no los pueden pagar; en relación a las comisiones y cargos se consideran excesivos ya que estos son demasiados y que un emisor coloca supuestamente para obtener beneficios y servicios pero estos no son establecidos conforme a la ley si no que el emisor de tarjeta los establece por el servicio y por los beneficios pero nunca se basa en ley.

Dichos cobros deben imponerse al contrato de tarjeta de crédito, nunca saliéndose del motivo primordial de este de brindar un crédito a un particular para que este lo utilice o para que el emisor pague por el titular.

Otra pregunta que se genera es ¿Se le vulnera algún derecho a los usuarios de tarjeta de crédito por medio de los cobros excesivos por parte de los emisores de tarjeta de crédito? A lo que se responde según la investigación que se realizó, que los derechos de los usuarios de tarjeta de crédito se vulneran por parte de los emisores de tarjeta de crédito principalmente sus derechos como usuario de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6- 2003 y por el Artículo 27 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002. Dicho Artículo nos da el fundamento primordial para establecer que los cobros en la actualidad si son excesivos ya que este establece lo relativo a los intereses, comisiones y cargos que se pactan libremente pero nunca puede cobrarse gastos que por servicios que no hayan sido prestados o habidos, contrario a los que en la actualidad se dan con los intereses, cargos y comisiones lo que contraria la ley y por lo tanto afecta los derechos y economía del usuario de tarjeta de crédito.

La tarjeta de crédito, su actualidad y los cobros excesivos por parte de los emisores de tarjeta de crédito, se establece como eje de investigación. Se puede determinar que en la actualidad si se dan estos cobros ya que por la libertad que se le otorga a los emisores para pactar sin límite alguno los cobros hacia los usuarios de tarjeta de crédito, los emisores se han aprovechado de la ventaja que les da la ley para afectar los derechos de los usuarios de tarjeta de crédito así como su economía al no poder

Dichos cobros deben imponerse al contrato de tarjeta de crédito, nunca saliéndose del motivo primordial de este de brindar un crédito a un particular para que este lo utilice o para que el emisor pague por el titular.

Otra pregunta que se genera es ¿Se le vulnera algún derecho a los usuarios de tarjeta de crédito por medio de los cobros excesivos por parte de los emisores de tarjeta de crédito? A lo que se responde según la investigación que se realizó, que los derechos de los usuarios de tarjeta de crédito se vulneran por parte de los emisores de tarjeta de crédito principalmente sus derechos como usuario de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6- 2003 y por el Artículo 27 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002. Dicho Artículo nos da el fundamento primordial para establecer que los cobros en la actualidad si son excesivos ya que este establece lo relativo a los intereses, comisiones y cargos que se pactan libremente pero nunca puede cobrarse gastos que por servicios que no hayan sido prestados o habidos, contrario a los que en la actualidad se dan con los interés, cargos y comisiones lo que contraria la ley y por lo tanto afecta los derechos y economía del usuario de tarjeta de crédito.

La tarjeta de crédito, su actualidad y los cobros excesivos por parte de los emisores de tarjeta de crédito, se establece como eje de investigación. Se puede determinar que en la actualidad si se dan estos cobros ya que por la libertad que se le otorga a los emisores para pactar sin límite alguno los cobros hacia los usuarios de tarjeta de crédito, los emisores se han aprovechado de la ventaja que les da la ley para afectar los derechos de los usuarios de tarjeta de crédito así como su economía al no poder

cumplir con los cobros que son excesivos y que por esta misma calidad de excesivos se vuelven imposibles de pagar para un usuario de tarjeta de crédito.

Se considera también que los emisores de tarjeta de crédito se han extralimitado con el derecho o facultad que la ley les otorga al momento de pactar de forma libre intereses, cargos y comisiones y además de vulnerar los derechos de los usuarios de tarjeta de crédito, es decir que violentan un ordenamiento jurídico y violentan los derechos en general de los usuarios.

Se establece también que los emisores de tarjeta de crédito son considerados proveedores de un servicio a particulares y por esto entran en lo que regula acerca de los proveedores la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003 los emisores como proveedores no cumplen con algunas de sus obligaciones y prohibiciones lo que genera que estos realicen este tipo de cobros excesivos.

4.5 Necesidad de regular los cobros excesivos y buscar proteger los derechos de los Tarjetahabientes

La necesidad de regular los cobros que realizan los emisores de tarjeta de crédito es indispensable ya que hoy en día los usuarios de tarjeta de crédito necesitan más protección en sus derechos.

Actualmente en la legislación Guatemalteca podemos encontrar fundamento legal para establecer que por medio de esta la tarjeta de crédito está regulada en Guatemala y se establecen los elementos generales de esta, quienes la expiden y lo relacionado a los cobros por el servicio de tarjeta de crédito, incluso encontramos legislación acerca de los derechos del usuario y emisor de la tarjeta de crédito pero

aun así habiendo legislación se dan como primer punto los cobros excesivos y como segundo punto la violación por consiguiente de los derechos de los usuarios de la tarjeta de crédito.

Lo que se establece es que hay una necesidad de normar los cobros que los emisores de tarjeta de crédito les hacen a los usuarios de tarjeta de crédito ya que los emisores pueden pactar con libertad los intereses, comisiones y cargos por lo que con la necesidad que se expone de normar los cobros es para que los emisores tengan un límite para fijar dichos cobros para que estos no se excedan lo que afecta de gran manera a los usuarios.

Si se regulan los cobros en una norma o se reforma ya sea el Código de Comercio Decreto 2-70, Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002 para poder establecer que se regulen los cobros lo que en la actualidad sería importante y para a partir de esto mejorar la protección de los derechos de los usuarios de tarjeta de crédito, y lo que se lograría sería proteger más al usuario de tarjeta de crédito y que no se vea afectada su economía.

Por ejemplo si se regulan los intereses se trataría de establecer una tasa convencional que puede tender a variar pero sin ser excesiva y que no represente un exceso y un deterioro en la economía de los usuarios y si se norman la cartera de cobros adicionales se harían en base solamente a los cobros necesarios, no cobros que aparentemente garanticen un beneficio o servicio y en realidad el usuario no los perciba como tales.

Otra de las razones por las cuales es necesario la regulación de los cobros excesivos, es, porque se reduciría el endeudamiento de tarjeta de crédito, ya que la mayoría de deudas surgen debido a que los intereses son excesivos, que el usuario no puede continuar pagando y este se endeuda.

Lo que se busca también con la regulación de estos cobros, es que la economía del usuario no se vea afectada, no se plantea que los emisores de tarjeta de crédito no cobren nada o no perciban una ganancia, sino lo que se busca que por medio de normar este tipo de cobros es que no se cobre algo adicional o algo que no es, y si se sigue haciendo representaría un enriquecimiento para el emisor y un aprovechamiento de este y una pérdida en la economía de los usuarios de tarjeta de crédito.

Otra cuestión importante que se trata con la regulación con los cobros en la tarjeta de crédito, es evitar que los emisores se enriquezcan ilícitamente por medio de estos porque en la actualidad si se están dando esos cobros excesivos lo único que provoca es que los emisores, se enriquezcan ilícitamente y comentan también delito de usura. También con la regulación de estos cobros se busca que se castigue a los emisores que están haciendo este tipo de cobros.

Y por último lo que se busca con la regulación de los cobros en la tarjeta de crédito, que este método de pago mejore en el sentido que los usuarios de tarjeta de crédito, tengan la seguridad que no se les va a cobrar más excesivamente y de que los emisores no van a extralimitarse haciendo cobros demás y desde este sentido mejorar el uso de las tarjetas de crédito y que el usuario que solicite o ya posea una

Otra de las razones por las cuales es necesario la regulación de los cobros excesivos, porque se reduciría el endeudamiento de tarjeta de crédito, ya que la mayoría de deudas surgen debido a que los intereses son excesivos, que el usuario no puede continuar pagando y este se endeuda.

Lo que se busca también con la regulación de estos cobros, es que la economía del usuario no se vea afectada, no se plantea que los emisores de tarjeta de crédito no cobren nada o no perciban una ganancia, sino lo que se busca que por medio de normar este tipo de cobros es que no se cobre algo adicional o algo que no es, y si se sigue haciendo representaría un enriquecimiento para el emisor y un aprovechamiento de este y una pérdida en la economía de los usuarios de tarjeta de crédito.

Otra cuestión importante que se trata con la regulación con los cobros en la tarjeta de crédito, es evitar que los emisores se enriquezcan ilícitamente por medio de estos porque en la actualidad si se están dando esos cobros excesivos lo único que provoca es que los emisores, se enriquezcan ilícitamente y comentan también delito de usura. También con la regulación de estos cobros se busca que se castigue a los emisores que están haciendo este tipo de cobros.

Y por último lo que se busca con la regulación de los cobros en la tarjeta de crédito, que este método de pago mejore en el sentido que los usuarios de tarjeta de crédito, tengan la seguridad que no se les va a cobrar más excesivamente y de que los emisores no van a extralimitarse haciendo cobros demás y desde este sentido mejorar el uso de las tarjetas de crédito y que el usuario que solicite o ya posea una

se sienta protegido por la ley y se sienta más cómodo al usar este método que nos
facilita las transacciones comerciales.

CONCLUSIÓN DISCURSIVA

La tarjeta de crédito es un instrumento de pago que evoluciona con el tiempo, y se adapta perfectamente a los cambios del derecho mercantil. Esta, genera obligaciones a sus usuarios, las cuales consisten en un pago de una suma de dinero por la prestación de un servicio, realizando un pago por cada servicio dividiéndose en diferentes rubros de pagos.

En la sociedad guatemalteca se da una problemática, en relación a los cobros excesivos, los cuales vulneran los derechos de los tarjetahabientes. Esta problemática nace no solo por los cobros elevados, sino también por la amplia cartera de cobros que un usuario de tarjeta de crédito tiene que pagar, volviéndose demasiado onerosos para su cumplimiento.

Para la solución de esta problemática se recomienda que entes como la DIACO (Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor) atiendan las quejas de tarjetahabientes contra los emisores, que se promuevan los derechos de los tarjetahabientes, que se pongan en práctica planes de concientización en la población sobre el uso de las mismas; para que los usuarios exijan su derecho y acudan a la entidad correspondiente a realizar la queja respectiva, para un seguimiento legal. Para combatir la problemática de los cobros excesivos se recomienda también, que se regule en la legislación guatemalteca la figura de la tarjeta de crédito ya que como una institución del derecho mercantil necesita armas legales que le ayuden a resolver problemas de actualidad.

Es importante que leyes como: la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002, Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003 y el Código Penal Decreto 17-73, se reformen respecto a la tarjeta de crédito por medio de iniciativas formuladas hacia el Congreso de la República; sería de vital importancia que los cobros excesivos se introdujeran como un nuevo delito del Código Penal Decreto 17-73 para tener una figura delictiva que sancione a las entidades emisoras de tarjeta de crédito por los cobros excesivos.

Como punto final se recomendaría que la DIACO reciba por parte del Ministerio de Economía más apoyo, para que tenga los mecanismos para combatir la problemática de los cobros excesivos, ya que como entidad que vela por los derechos de los consumidores y usuarios necesita de medios para reducir la problemática para así evitar en un futuro que la problemática se extienda y sea imposible detenerla.

1000
1000
1000

DECLARACIONES LEGALES

1. Yo, el Solicitante declaro bajo juramento que toda la información proporcionada y la documentación presentada es correcta y veraz, por lo que eximo a Banco Cíbank de Guatemala, S. A. (el Banco), las entidades que forman parte del Grupo Financiero Cíbank de Guatemala, entendiéndose por tal la agrupación de personas jurídicas que realizan las actividades de naturaleza financiera y entre las cuales existe control común de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros y cuya conformación fue debidamente autorizada por la Junta Monetaria (el Grupo Financiero), y a sus funcionarios y empleados, de cualquier falsedad en dicha información o documentación. Asimismo, autorizo expresamente a verificar la información proporcionada y documentación acompañada, investigar mi comportamiento crediticio tanto con las personas naturales como con entidades, incluyendo aquellas que recolectan, registran, procesan y distribuyen datos referentes al comportamiento crediticio de las personas.

Me comprometo a informar cualquier cambio en la información antes mencionada y autorizo a que el Banco o cualquiera de las entidades que forman parte del Grupo Financiero, según corresponda, puedan adicionar y/o actualizar cualquier dato personal proporcionado por mí persona, incluyendo los de esta solicitud y cualquier otro dato personal que se me requiera en un futuro respecto a mí persona, para los usos internos que se esomen convenientes. Conozco las consecuencias legales derivadas de la presentación de información falsa o engañosa, sin perjuicio del derecho del Banco o de las entidades que forman parte del Grupo Financiero de dar por terminado el o los contratos que se otorguen y en su caso exigir judicialmente el cumplimiento de la o las obligaciones adquiridas. Acepto que la persona a la cual dirijo mi solicitud, puede denegar la apertura de la cuenta, prestación del servicio u otorgamiento del financiamiento si encontrara indicios de falsedad o inconsistencia en la información y documentos que le hubiese proporcionado.

2. **Confidencialidad:** Las entidades que forman parte del Grupo Financiero, mantendrán la Información Confidencial (tal y como se define abajo) que haya sido obtenida o proporcionada por el Cliente como consecuencia de cualquier relación que exista, presente o futura, entre cualquiera de las entidades que conforman el Grupo Financiero, en adelante referidas simplemente como Entidades GFCG y El Cliente. La información se mantendrá confidencial de acuerdo con el proceso común y prácticas bancarias para el manejo de información de dicha naturaleza. No obstante, cualquiera de las Entidades GFCG podrán compartir, transferir, facilitar, proporcionar y/o revelar la Información Confidencial, sin responsabilidad alguna, en cualquiera de los casos siguientes:

i) cuando así lo sea requerido por autoridad judicial o administrativa competente de conformidad con cualesquiera estatutos, reglas, regulaciones, leyes y/o reglamentos vigentes o en virtud de resolución judicial firme; ii) cuando sea requerida por la Junta Monetaria, el Banco de Guatemala o la Superintendencia de Bancos, o cualquier otra Entidad fiscalizadora o reguladora de conformidad con las normas jurídicas vigentes o se realice entre Bancos y otras instituciones financieras; iii) cuando haya de proporcionarla, revelarla o facilitarla a sus consejeros o asesores legales y a sus internos o asesores o firmas independientes de auditores y contadores, así como a cualquiera de las Entidades relacionadas o vinculadas con cualesquiera de las Entidades GFCG, incluyendo sus subsidiarias, oficinas de representación, afiliadas, agentes o a terceras personas seleccionadas por cualquiera de las Entidades antes mencionadas, cualquiera que sea su domicilio y nacionalidad, para su uso limitado incluyendo, pero no limitado a la prestación de cualquier servicio, procesamiento de datos con fines estadísticos o de análisis de riesgos, y iv) siempre y cuando, quede sujeto a estipulaciones sustancialmente similares a las contenidas en esta sección, se proporcione a cualquier actual o potencial cesionario.

Para los efectos del presente acuerdo, se entiende por "Información Confidencial" la información que El Cliente proporcione a cualquier Entidad GFCG, pero no incluye aquella información que sea o pueda convertirse del conocimiento público o que sea o se convierta en información disponible a cualquier Entidad GFCG de cualquier otra fuente que no sea El Cliente, a menos que sea de conocimiento expreso y previo del receptor de dicha información, que la información fue adquirida con violación de alguna obligación de confidencialidad por parte de la persona que ofrezca dicha información. En tal virtud, El Cliente expresamente autoriza a las Entidades GFCG a suministrar, proporcionar, revelar y compartir por cualquier medio o procedimiento la Información Confidencial, de conformidad con lo establecido en la presente, sin que pueda reclamarse que ha habido una infracción a la confidencialidad de la información u operaciones bancarias.

3. **Responsabilidad:** Las obligaciones que surjan de los contratos correspondientes a cada uno de los productos solicitados, serán pagaderas única y exclusivamente a y/o por aquella entidad con la que se haya suscrito el contrato respectivo, los cuales se sujetan a las leyes (incluyendo cualquier acto, orden, decreto y/o regulación gubernamental) y bajo la jurisdicción exclusiva de los tribunales de la República de Guatemala. En ningún caso se podrá hacer responsable a una entidad distinta a la que suscribe el contrato, afiliada o vinculada a Banco Cíbank de Guatemala, S. A., al grupo o sus entidades afiliadas o vinculadas.

4. **Autorización para debitar:** Manifiesta el Solicitante que en caso de ser aprobado el o los productos solicitados y en el evento de cualquier incumplimiento en el pago de cualquier obligación derivada o relacionada con cualquier financiamiento, deuda o facilidad de crédito otorgada por alguna o algunas de las entidades del Grupo Financiero, por este acto instruye y autoriza irrevocablemente a todas y/o cualesquiera de las Entidades GFCG y en particular a Banco Cíbank de Guatemala, S. A., para que en cualquier tiempo, en la forma y a la vez que le permita la ley, puede debitar, compensar y/o de cualquier otra forma aplicar cualquier monto en depósito, sea de ahorro, monetario o de cualquier otra índole, incluso inversiones, títulos, certificados o derechos que el Solicitante tenga en cualquiera de las Entidades GFCG sus afiliadas, vinculadas y relacionadas, o para que pueda compensar cualquier otro monto que cualquiera de las entidades del Grupo Financiero deban al Solicitante por cualquier causa y/o razón, y aplicarlo al pago de las sumas adeudadas a Banco Cíbank de Guatemala, Sociedad Anónima, derivadas de el o los productos solicitados. En su caso, el Solicitante se obliga a mantener saldos suficientes para tal propósito durante el plazo de el o los contratos que se suscriban y el de sus prórrogas.

5. **Pagos Automáticos:** Autorizo expresamente a cualquiera de las entidades GFCG y en particular a Banco Cíbank de Guatemala, Sociedad Anónima y a Cíbank de Guatemala, Limitada a aplicar la tasa de cambio de acuerdo a la tasa del mercado el día que se efectúe el pago cuando el pago deba efectuarse en moneda extranjera. Exorto a las entidades GFCG y en particular a Banco Cíbank de Guatemala y a Cíbank de Guatemala, Limitada de cualquier responsabilidad en caso que cualquiera de las cuentas identificadas no tengan fondos o saldo disponible para cargar o debitar de las mismas el servicio por pagos recurrentes y me obligo a efectuar el pago de cargos o servicios por dicha circunstancia.

6. **Aceptación de Condiciones:** MANIFIESTO EXPRESAMENTE QUE ESTOY ENTERADO DE LOS TÉRMINOS, CONDICIONES, ESTIPULACIONES, DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONTRATOS Y FORMULARIOS DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE POR MEDIO DE LA PRESENTE SOLICITUD REQUIERO ME SEAN BRINDADOS, QUE HE RECIBIDO TODA LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON DICHS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y QUE HE SIDO AMPLIAMENTE INFORMADO DE LOS BENEFICIOS, RIESGOS Y DEMÁS PARTICULARIDADES DE LOS MISMOS. ASIMISMO, ESTOY ENTERADO QUE EL BANCO TAMBIÉN TENDRÁ A MI DISPOSICIÓN LA INFORMACIÓN ESPECÍFICA A LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS SOLICITADOS. EN VIRTUD DE LO ANTERIOR, DESDE YA ACEPTO Y ME OBLIGO INCONDICIONALMENTE A RESPETAR Y CUMPLIR LOS CONTRATOS DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE POR MEDIO DE LA PRESENTE SOLICITUD HE REQUERIDO. DECLARO QUE ESTOY PLENAMENTE ENTERADO QUE TODOS LOS ESTADOS DE CUENTA RELATIVOS A LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS, ASÍ COMO TODAS LAS NOTIFICACIONES QUE EL BANCO REALICE SERÁN REMITIDOS A LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO ANTERIORMENTE INDICADA, LO CUAL ACEPTO DESDE YA LIBERADO AL BANCO DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD QUE SE DERIVE DE LA NO RECEPCIÓN DE LOS CORREOS O BIEN DE LA NO REVISIÓN DE LOS MISMOS POR MÍ PERSONA.

* Se refiere a la agrupación de personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera según lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, cuya conformación fue debidamente autorizada por Junta Monetaria.

Nombre Completo del Solicitante

Firma del Solicitante

ANEXO II

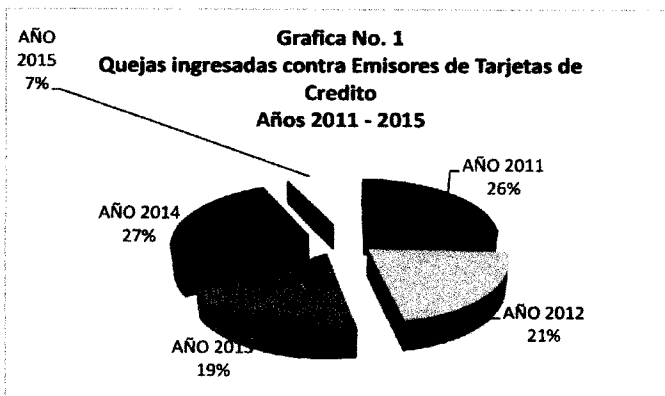
DIRECCION DE ATENCION Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR
DIACO

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR
QUEJAS INGRESADAS POR MES CONTRA EMISORES DE TARJETA DE CREDITO
CORRESPONDIENTES DEL AÑO 2011 AL 2015

CUADRO NO. 1
QUEJAS INGRESADAS POR MES Y AÑO

BANCOS	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	2015
ENERO	21	12	5	10	20
FEBRERO	8	12	5	13	13
MARZO	29	15	6	11	0
ABRIL	13	7	0	11	
MAYO	16	5	6	1	
JUNIO	8	9	4	14	
JULIO	5	15	3	11	
AGOSTO	5	14	17	8	
SEPTIEMBRE	3	3	10	18	
OCTUBRE	9	5	12	16	
NOVIEMBRE	2	3	16	8	
DICIEMBRE	3	2	6	10	
TOTAL	122	102	90	131	33

FUENTE: BASE DE DATOS SERVICIOS AL CONSUMIDOR



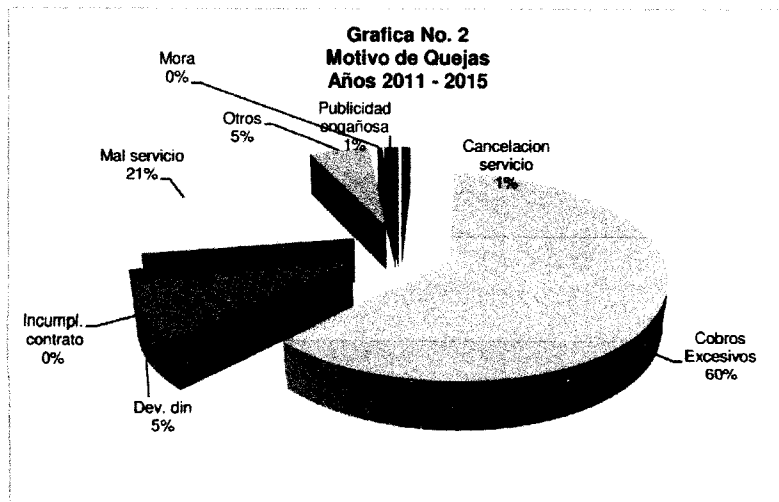
DIRECCION DE ATENCION Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR
 DIACO

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR
MOTIVO DE QUEJAS CONTRA EMISORES DE TARJETAS DE CREDITO
CORRESPONDIENTES DEL AÑO 2011 AL 2015

CUADRO NO. 2
Motivo de quejas ingresadas contra Emisores de Tarjeta de Crédito

Motivo	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	TOTAL	%
Cancelacion servicio	0	1	2		1	4	1%
Cobros excesivos	74	60	54	88	19	295	62%
Devolucion dinero		9	11	20	6	46	10%
Incumplimiento de contrato	1					1	0%
Mal servicio	32	25	20	14	7	98	21%
Otros	15	3	3	5		26	5%
Mora		2				2	0%
Publicidad engañosa		2		4		6	1%
TOTAL	122	102	90	131	33	478	100%

Fuente: DIACO





BIBLIOGRAFÍA

BORGES GUERRA, Alfredo. **Guatemala 60 años de historia económica (1944-2004)**. 2a ed. Guatemala, Guatemala: Ed. Armar. 2011.

CABRERA MIRALLES, William Rigoberto. **La participación de la auditoría interna en la evaluación de riesgos en áreas críticas de una empresa emisora de tarjetas de crédito**. Universidad de San Carlos de Guatemala, Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas. 2008.

CERVANTES AHUMADA, Raúl. **Títulos y operaciones de crédito**. 14a ed. Distrito Federal, México: Ed. Impresiones Editoriales. 1988.

DEL VALLE Y DE VELASCO, Adolfo Ruiz. **Manual de derecho mercantil**. 1a ed. Madrid, España: Ed. Deusto Ediciones. 2007.

ESNAOLA, Maria. http://www.uned.es/cabergara/ppropias/derecho/m_esnaola/D_Civil_II/Las_deudas_obligaciones_pecuniarias.pdf (Consultado: 11 de octubre de 2014).

<http://copades.com/monec/?p=11717> (Consultado: 20 de Noviembre de 2014).

http://es.wikipedia.org/wiki/Obligaci%C3%B3n_pecuniaria (Consultado: 23 de Octubre de 2014).

<http://www.quees.la/tarjeta-de-credito/> (Consultado: 15 de septiembre 2014).

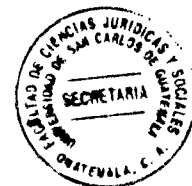
<http://www.monetos.es/financiacion/tarjetas-credito/intereses/> (Consultado: 1 de noviembre de 2014).

<http://www.monetos.es/financiacion/tarjetas-credito/comisiones/>(Consultado: 10 de noviembre de 2014).

<http://www.manejatusfinanzas.com/Elcr%C3%A9dito/TARJETASDECR%C3%89DITO/COSTOSDETUTARJETADECR%C3%89DITO/tabid/156/language/esCO/Default.aspx> (Consultado: 5 de noviembre de 2014).

<http://www.mastercard.com/us/personal/es/glosario/index.html> (Consultado: 12 de noviembre de 2014).

http://www.mastercard.com/us/personal/es/conocer_su_credito/basicos.html(Consultado: 16 de noviembre de 2014).



Minue. <http://www.ennaranja.com/economia-facil/origen-e-historia-de-las-tarjetas-de-credito/> (Consultado: 11 de septiembre de 2014).

MORLES HERNANDEZ, Alfredo. **Curso de derecho mercantil**. 9a ed. t. I. Caracas, Venezuela: Ed. Texto C.A. 2007.

Naujoël. <http://derecho.isipedia.com/segundo/derecho-civil-ii/derecho-de-obligaciones/06-las-deudas-pecuniarias> (Consultado: 30 de Octubre de 2014).

RODRIGUEZ VELARDE, Javier. **Los contratos bancarios modernos**. 2a ed. Lima, Perú: Ed. Grijley. 1995.

ROJAS F, Alex. http://www.prensalibre.com/noticias/comunitario/Aumentan-denuncias-cobros-abusivos_0_1147085312.html (Consultado: 3 de Octubre de 2014).

SANDOVAL LÓPEZ, Ricardo. **Derecho comercial**. 5a ed. Santiago, Chile: Ed. Jurídica de Chile. 2005.

STAMATOULOS, Constantinos. <http://www.encyclopediajuridica.biz14.com/d/obligaciones-pecuniarias/obligaciones-pecuniarias.htm> (Consultado: 20 de octubre de 2014).

VILCHEZ VILLANUEVA, Amy Emperatriz. **Cláusulas abusivas en los contratos de tarjeta de crédito**. Revista de Derecho. Universidad Centroamericana. 2009.

VILLEGAS LARA, Rene Arturo. **Derecho mercantil guatemalteco**. 6a ed. t.III. Guatemala, Guatemala: Ed. Universitaria. 2006.

Legislación:

Constitución Política de la República de Guatemala. Asamblea Nacional Constituyente, 1986.

Código de Comercio. Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, 1970.

Código Penal. Decreto 17-73 del Congreso de la República de Guatemala, 1973.

Código Civil. Decreto-Ley 106 por el Jefe de Gobierno de la República de Guatemala Enrique Peralta Azurdia, 1964.



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

Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, 2003.