

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



**VIOLENCIA PSICOLÓGICA Y LLAMADAS ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DEL
COMPROMISO DE PAGO DE TARJETAS DE CRÉDITO; EN HORARIOS NO
ESTABLECIDOS, CON SUGERENCIA DE VENTA DE BIENES QUE SON
HERRAMIENTAS DE SOBREVIVENCIA**

EVITELIO GARCÍA GÓMEZ

GUATEMALA, MARZO DE 2023

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

**VIOLENCIA PSICOLÓGICA Y LLAMADAS ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DEL
COMPROMISO DE PAGO DE TARJETAS DE CRÉDITO; EN HORARIOS NO
ESTABLECIDOS, CON SUGERENCIA DE VENTA DE BIENES QUE SON
HERRAMIENTAS DE SOBREVIVENCIA**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

por

EVITELIO GARCÍA GÓMEZ

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Y los títulos profesionales de

ABOGADO Y NOTARIO

Guatemala, Marzo de 2023

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

DECANO:	MSc.	Henry Manuel Arriaga Contreras
VOCAL I:	Licda.	Astrid Jeannette Lemus Rodríguez
VOCAL II:	Lic.	Rodolfo Barahona Jácome
VOCAL III:	Lic.	Helmer Rolando Reyes García
VOCAL IV:	Br.	Javier Eduardo Sarmiento Cabrera
VOCAL V:	Br.	Gustavo Adolfo Oroxom Aguilar
SECRETARIO:	Licda.	Evelyn Johanna Chevez Juárez

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

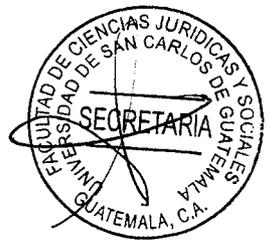
Primera Fase:

Presidente:	Licda.	María De Jesús Pérez Guzmán
Vocal:	Licda.	Rosalía Machic Pérez
Secretario:	Licda.	Roxana Elizabeth Alarcón Monzón

Segunda Fase:

Presidente:	Licda.	Doris De María Sandoval Acosta
Vocal:	Licda.	Alis Julieta Pérez Castillo
Secretario:	Lic.	José Miguel Cermeño Castillo

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,
 29 de mayo de 2020.

Atentamente pase al (a) Profesional, CARLOS ISAAC ROBLES ALBUREZ
 _____, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante
EVITELIO GARCÍA GÓMEZ, con carné 201112451,
 intitulado VIOLENCIA PSICOLÓGICA QUE EJERCEN PERSONAS QUE PRESTAN SERVICIOS DE TARJETAS DE
CRÉDITO, CUANDO LLAMAN AL DEUDOR: ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DEL COMPROMISO DE PAGO; EN
HORARIOS NO ESTABLECIDOS, CON ABUSO VERBAL, AMENAZAS Y ACECHO CON SUGERENCIA DE VENTA DE
BIENES QUE SON HERRAMIENTAS DE SOBREVIVENCIA.

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.

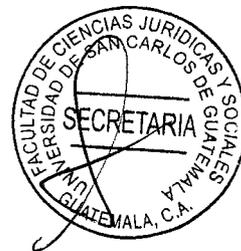
LIC. ROBERTO FREDY ORELLANA MARTÍNEZ
 Jefe(a) de la Unidad de Asesoría de Tesis



Fecha de recepción 29 / 05 / 20

Lic. Carlos Isaac Robles Alburez
 (Firma) Abogado y Notario





Licenciado Carlos Isaac Robles Alburez
Abogado y Notario
Colegiado: No. 12790
11 calle 9-44 zona 1 oficina 2
Primer Nivel, Guatemala, Guatemala
Teléfono No.: 30551646

Guatemala, 08 de junio de 2020

Lic. Roberto Fredy Orellana Martínez
Jefe de Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala



Distinguido licenciado Orellana:

Atentamente me dirijo a usted para darle cumplimiento a la providencia de fecha veintinueve de mayo de 2020, por medio de la cual fui nombrado ASESOR de tesis del bachiller EVITELIO GARCÍA GÓMEZ, titulada: **“VIOLENCIA PSICOLÓGICA QUE EJERCEN PERSONAS QUE PRESTAN SERVICIOS DE TARJETAS DE CRÉDITO, CUANDO LLAMAN AL DEUDOR: ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DEL COMPROMISO DE PAGO; EN HORARIOS NO ESTABLECIDOS, CON ABUSO VERBAL, AMENAZAS Y ACECHO CON SUGERENCIA DE VENTA DE BIENES QUE SON HERRAMIENTAS DE SOBREVIVENCIA”**; analizando con el estudiante la conveniencia de modificar el título, quedará de la siguiente manera: **“VIOLENCIA PSICOLÓGICA Y LLAMADAS ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DEL COMPROMISO DE PAGO DE TARJETAS DE CRÉDITO; EN HORARIOS NO ESTABLECIDOS, CON SUGERENCIA DE VENTA DE BIENES QUE SON HERRAMIENTAS DE SOBREVIVENCIA”**.

En cumplimiento de esta designación, he brindado la orientación requerida y se ha asesorado el tema con la debida acuciosidad, dando como resultado que: el desarrollo del trabajo de tesis, denota una investigación y estudios completos, su contenido científico y técnico de tesis, cumple con los requisitos del método científico de las ciencias sociales; a través de éste, se hacen observaciones; en cuanto a las técnicas empleadas, éstas tienen como objetivo exponer propuestas que se realizaron para llegar a resolver el problema a través de los pasos establecidos previamente, utilizando la recolección de datos, tales como: libros, diccionarios, la exposición de doctrina en páginas Web y ejerciendo el cronograma de actividades planteado en el plan de investigación.

La metodología y las técnicas de investigación que se han utilizado, se desarrollaron a través de un análisis crítico y descriptivo del contenido de la presente tesis y la realización de síntesis y deducciones para generar la conclusión discursiva; de manera que se utilizó el análisis de diversas leyes, doctrinas y la información de páginas de internet, que se relacionan con el tema investigado; todo ello, con el fin de llegar a la conclusión discursiva de que se deben buscar soluciones al problema señalado.



La redacción utilizada por la estudiante, es la correcta; apegándose a los requisitos de las normas mínimas establecidas en el Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, y del Examen General Público.

La contribución científica de las ciencias sociales, son las normas, principios, fuentes y doctrinas; en donde la bachiller hace sus propias aportaciones, para comprobar y llegar a cumplir con los objetivos planteados. La conclusión discursiva, resume los resultados obtenidos y sugerencias; en la cual se da la importancia del estudio sobre algo tan valioso como lo es la solución al problema; dándole la consideración que amerita al ser estudiada, haciendo notar la necesidad de que se controle el problema señalado. La bibliografía consultada se extrajo de fuentes de autores nacionales e internacionales, así como páginas del internet.

En síntesis, el contenido del trabajo de tesis, se ajusta a las exigencias científicas y técnicas que se deben cumplir, de conformidad con la normativa respectiva; la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, la conclusión discursiva, bibliografía utilizada son congruentes con los temas desarrollados dentro de la investigación.

Indico que, no me une parentesco alguno con el bachiller EVITELIO GARCÍA GÓMEZ. En tal virtud emito DICTAMEN FAVORABLE al referido trabajo de tesis, a efecto de que continúe con el trámite respectivo, ya que el estudio desarrollado cumple con los requisitos establecidos en el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis y de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

Atentamente,

LIC. CARLOS ISAAC ROBLES ALBUREZ
Colegiado No. 12790
Lic. Carlos Isaac Robles Alburez
Abogado y Notario



Decanatura de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Ciudad de Guatemala, treinta de noviembre de dos mil veintidós.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante EVITELIO GARCÍA GÓMEZ, titulado VIOLENCIA PSICOLÓGICA Y LLAMADAS ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DEL COMPROMISO DE PAGO DE TARJETAS DE CRÉDITO; EN HORARIOS NO ESTABLECIDOS, CON SUGERENCIA DE VENTA DE BIENES QUE SON HERRAMIENTAS DE SOBREVIVENCIA. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

CEHR/SAQO





DEDICATORIA

- A DIOS:** Por darme salud, sabiduría y bendición para permitirme alcanzar esta meta.

- A MIS PADRES:** Por todo el apoyo, sacrificio y esfuerzo sin ellos esto no hubiera sido posible.

- A MI HERMANA:** Gracias por todo tu apoyo incondicional.

- A MIS TIAS:** Por ser un apoyo muy importante a lo largo de este camino

- A MIS AMIGOS:** En general; por el apoyo brindado en todos estos años.

- A:** Guatemala, mi patria; a la que podré contribuir en su desarrollo y prosperidad.

- A:** La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales; por abrirme sus puertas y permitirme adquirir los conocimientos, sabiduría, aptitud, carácter y valores para actuar con apego a la ética y a la moral profesional.

- A:** La Universidad de San Carlos De Guatemala, por la formación profesional y ser la sede de todo el conocimiento adquirido en estos años.



PRESENTACIÓN

Esta investigación se desarrolla analizando cada uno de los elementos de lo que es una tarjeta de crédito, así como de los que establece la problemática social en cuanto a las tarjetas de crédito. Es notoria la vulneración, en cuanto a las llamadas realizadas, antes, durante y después del período de pago. De este modo se evidenció que, existe poca regulación jurídica referente al derecho mercantil en específico lo relativo a la figura de la tarjeta de crédito, en relación a los métodos de pago y la evolución que ha tenido conforme el tiempo así mismo la importancia que tiene para los usuarios este tipo de contrato de adhesión.

Para este trabajo, se utilizó la rama del derecho mercantil; así como preceptos de carácter mercantil, referentes a la tarjeta de crédito. El período en que se desarrolla es de enero de 2019 a diciembre de 2020. Es de tipo cuantitativa. El sujeto de estudio son las tarjetas de crédito, como medio de pago; y el objeto, la vulneración de derechos por parte de los emisores de tarjeta de crédito a los usuarios.

Este informe tiene como aporte científico, evidenciar la necesidad de reformas al Código de Comercio de la República de Guatemala, para que no existan vulneraciones a los derechos de los usuarios.



HIPÓTESIS

Las tarjetas de crédito forman parte del derecho mercantil; y en la actualidad son servicios que prestan las entidades bancarias como productos de crédito y débito. Al ser uno de los medios más utilizados por la población. La ventaja de estos servicios es que, se evita portar dinero en efectivo, que con los años se ha vuelto en la sociedad una necesidad, derivada de la inseguridad que prevalece. Se da la problemática que afrontan los tarjetahabientes, con las llamadas constantes y hasta la violencia psicológica con que se ejerce antes, durante y después de la fecha de pagos; así como presionar a las personas a deshacerse de bienes que les sirven para subsistir. Debido a los abusos que los emisores de dichas tarjetas cometen en contra de los tarjetahabientes, desde la perspectiva de su condición, al tener contratos de adhesión. Las llamadas, muchas veces, son realizadas en horarios no autorizados.



COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Se comprobó la hipótesis al establecer que se da violencia psicológica para los tarjetahabientes, desde el momento en que los emisores de tarjetas de crédito llaman antes, durante y después de las fechas de pago; así como casi obligar a las personas a vender sus bienes de subsistencia para cancelar deudas con el emisor; asimismo, se determinó que, al ser un contrato de adhesión, es notoria la desigualdad en la contratación. Se evidenció que, efectivamente existe un grado de violencia psicológica para cada persona que cuenta con una tarjeta de crédito; lo que constituye una clara contrariedad a lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala, en el sentido de vulnerar los derechos que allí se contemplan, tales como los de igualdad y al trabajo, cuando se le hace una visita motorizada se inspeccionan los bienes y se les sugiere la venta de enseres que representan ingresos para la subsistencia; constituyendo esta actitud, un atropello a los derechos de los tarjetahabientes.

Los métodos utilizados para la comprobación de la hipótesis planteada, fueron: el sintético, el analítico, el deductivo e inductivo; que dieron los lineamientos a seguir para la obtención de resultados satisfactorios.

ÍNDICE



Introducción.....	i
-------------------	---

CAPÍTULO I

1. Tarjeta de crédito.....	1
1.1 Definición de crédito y tarjeta de crédito.....	2
1.2 Operaciones de tarjeta de crédito.....	4
1.3 Antecedentes de tarjeta de crédito.....	5
1.4 Clases de tarjetas de crédito.....	8
1.5 Funciones de tarjeta de crédito.....	10
1.6 Naturaleza jurídica de las tarjetas de crédito.....	12
1.7 Contrato de tarjeta de crédito.....	13
1.8 Ventajas y desventajas del uso de tarjetas de crédito.....	17
1.9 Uso de la tarjeta de crédito.....	19

CAPÍTULO II

2. Naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito.....	21
2.1 Obligaciones emanadas de la tarjeta de crédito.....	24
2.1.1 Pago de tarjeta de crédito.....	28
2.1.2 Intereses por omisión de pago.....	29
2.1.3 Cargos.....	30
2.1.4 La mora.....	31
2.1.5 Cobros excesivos de tarjeta de crédito.....	31
2.1.6 Ejemplo de contrato de tarjeta de crédito.....	33



CAPÍTULO III

3.	Legislación sobre las tarjetas de crédito y cobros.....	43
3.1	Constitución Política de la República de Guatemala.....	45
3.2	Decreto 2-70.....	48
3.3	Decreto 19-2002.....	49
3.4	Decreto 17-73.....	51
3.5	Código Civil Decreto Ley 106	53
3.6	Decreto 6-2003.....	53

CAPÍTULO IV

4.	Violencia psicológica que ejercen los emisores de algunas tarjetas de crédito, con llamadas antes, durante y después del compromiso de pago; en horarios no establecidos, con sugerencia de venta de bienes que son herramientas de sobrevivencia	57
4.1	Defensa de los usuarios	60
4.2	Nueva forma de regular tarjeta de crédito	62
	CONCLUSIÓN DISCURSIVA	69
	BIBLIOGRAFÍA	71



INTRODUCCIÓN

En el ordenamiento jurídico guatemalteco y en la actualidad, la tarjeta de crédito, cada vez más se convierte en una forma de pago más frecuente, a nivel nacional e internacional; esto por la facilidad existente en las transacciones efectuadas por esta relación jurídica contractual; lo que hace necesario el análisis y discusión del problema establecido en esta investigación, debido a que en muchas ocasiones atenta contra los principios y valores de las personas, al vulnerar los derechos de los usuarios; quienes han quedado desprotegidos porque no hay normas específicas que los protejan en contra de la violencia psicológica que ejercen los cobradores que llaman antes, durante y después del compromiso de pago y en horarios fuera del período laboral; que, con abuso y amenazas, inducen a que la gente venda sus bienes, que son herramientas de sobrevivencia.

Por lo establecido en el párrafo anterior, se debe realizar una revisión de la problemática que afrontan los tarjetahabientes; con las llamadas constantes y hasta la violencia que se ejerce antes, durante y después de la fecha de pagos, así como obligar a las personas a deshacerse de bienes que les sirven para subsistir. Debido a los abusos que los emisores de dichas tarjetas cometen en contra de los usuarios, desde la perspectiva de su condición al tener contratos de adhesión: llegando a la conclusión de que es necesaria una modificación al Código de Comercio Decreto 2-70 del Congreso de la República, y así crear mejores condiciones para los usuarios; aplicando las reformas para un nuevo engranaje jurídico.



El problema es que no se encuentra regulado en el sistema jurídico guatemalteco, la falta de aceptación de propuestas de modificación a la ley, por la poca regulación referente a las tarjetas de crédito y el único afectado es el consumidor o usuario; puesto que, a este se le suman los cargos, moras e intereses desmedidos y se vulneran los derechos a un trato digno y a poder defenderse.

Resulta necesario indicar que, los métodos utilizados en la elaboración de esta tesis fueron: el analítico, el sintético, el inductivo y el deductivo. Las técnicas utilizadas fueron: la documental y las fichas bibliográficas, con las cuales se recolectó información suficiente y de actualidad.

Esta tesis está integrada por cuatro capítulos, los cuales se detallan a continuación: en el primero se trata lo relacionado a la tarjeta de crédito; el segundo se refiere a la naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito; el tercero contiene el tema legislación de las tarjetas de crédito y cobros; y, el cuarto, violencia psicológica que ejercen personas que prestan servicios de tarjetas de crédito, cuando llaman al deudor: antes, durante y después del compromiso de pago; en horarios no establecidos, con abuso verbal amenazas y acecho con sugerencia de venta de bienes que son herramientas de sobrevivencia.

Con esta investigación se pretende encontrar una solución a la gran problemática sufrida por muchos usuarios, quienes al no existir una regulación clara se ven vulnerados sus derechos por los cobros de manera abusiva, por parte de los emisores de tarjetas de crédito; así como, la reforma al Código de Comercio vigente y ampliando sustancialmente lo referente a las tarjetas de crédito para así cuidar a los ciudadanos que cuentan con una tarjeta de crédito.



CAPÍTULO I

1. Tarjeta de crédito

Los fines de esta investigación, precisa iniciar dando un acercamiento de lo que es un crédito y a lo que es una tarjeta de crédito, su origen y su evolución en el Estado de Guatemala, así como las leyes que se refieren a este tema. “la tarjeta de crédito tiene sus orígenes con el hombre primitivo, debido a que desde el momento en que el hombre necesitaba de algún determinado bien para satisfacer sus necesidades, buscaba la manera de conseguir ese bien, por lo que empezó a utilizar el trueque (cambio), posteriormente con el surgimiento de la moneda, donde se le asignaba un valor representativo a las cosas, era mucho más sencillo poder realizar el cambio de un valor real por un valor representativo, como lo es el dinero” ¹

“Origen en los Estados Unidos de América, en donde se utiliza hace más de setenta años. Y que las primeras personas en utilizarlas, fue un grupo con gran poder económico, que decidieron otorgarse crédito entre ellas y con el transcurrir del tiempo, la tarjeta de crédito ha evolucionado continuamente, debido a las necesidades comerciales de los seres humanos” ²

¹Simón, Julio A. **Tarjetas de crédito**, Pág. 158

²González Merlo de Asturias, Carolina. **La tarjeta de crédito**. Pág. 1



1.1 Definición de crédito y tarjeta de crédito

El término “crédito” viene de la palabra latina “confiar”. Esto significa que alguien confía que la otra persona reembolsará el dinero que se presta.

En un sentido extenso el crédito es el cambio de un bien actualmente que se dispone por una promesa de pago con interés.

La palabra crédito significa: credibilidad merecida, pero también es un sinónimo de buena reputación, autoridad, fama y confianza entre las partes, en que cada una debe cumplir el compromiso adquirido.

La tarjeta de crédito es un contrato mercantil el cual se materializa mediante la entrega de una tarjeta plástica con banda magnética expedida a favor de una persona determinada, que le genera derechos y obligaciones al titular.

“La tarjeta de crédito consiste en un trozo de plástico que certifica al titular, como acreditado de un contrato de apertura de crédito, celebrado entre este y el banco, cuya aceptación por un proveedor lo identifica como uno de los miembros del grupo de comerciantes, ante los cuales el tarjetahabiente puede obligar al banco acreditante, a hacer uso del monto disponible a su favor, constituyéndose este como deudor de la



entidad autorizante de la tarjeta de crédito”³ al ser el plástico una forma de representación del crédito permite realizar transacciones a su favor y a favor de un comercio ante el cual se otorga, donde la obligación contraída por el cliente debe ser cubierta por el banco.

“Plástico que legitima al titular como el acreditado de un contrato de apertura de crédito bancario, cuya aceptación por un proveedor lo identifica como uno de los miembros del grupo de comerciantes ante los cuales el tarjetahabiente puede obligar al banco acreditante, a hacer uso del monto disponible a sus favor”⁴ con lo anterior se establece que es un documento plástico lo cual acredita que este cuenta con una apertura de crédito bancario, cuya aceptación es mediante una banda magnética y que los establecimientos aceptan para ahorrar tiempo y finalidad de medios de pago.

“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”⁵ se inicia al mencionar que las tarjetas de crédito provienen de la cultura francesa el cual consiste brindar un crédito para comprar.

“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

³Ascarelli, Tulio. **Derecho mercantil**. Pág. 452

⁴Ibíd. Pág. 452

⁵[http:// www.quees.la/tarjeta-decredito/](http://www.quees.la/tarjeta-decredito/) . (Consultado el 17 de septiembre de 2019)



faculta a sus clientes, para utilizar un margen de crédito, para adquirir bienes y servicios los cuales serán pagados por el banco, para que posteriormente el cliente pague al banco lo gastado.”⁶ al ser un instrumento de pago el cual se emite, mediante un banco o almacén en forma de plástico con el que se puede pagar y gastar un porcentaje establecido y en un plazo estipulado.

1.2 Operaciones de tarjeta de crédito

Al ser parte del derecho mercantil lo relativo a la circulación de dinero y como este se comporta en la sociedad, son operaciones bancarias en donde se establecen varias relaciones contractuales en donde existe un beneficio común. Mediante este se pretende lograr beneficios económicos, al comprar y utilizar el dinero otorgado como crédito de un banco.

Se establece que existe una entidad emisora de tarjeta de crédito, un cliente o tarjetahabiente, un establecimiento que acepta los pagos mediante una tarjeta de crédito, y por último una entidad que proporciona los estados de cuenta y los beneficios del cliente al poseer una tarjeta de crédito. Por lo cual se establece un contrato de adhesión en las relaciones jurídicas entre los sujetos.

⁶Villegas Lara, Rene Arturo. **Derecho mercantil guatemalteco**, t. III. Pág. 93



Al existir vínculos jurídicos entre un tarjetahabiente y banco ya que se debe establecer los parámetros de crédito y también lo relacionado con los establecimientos que aceptaran dichas propuestas, es de carácter importante hacer mención que los bancos deben ser los entes que busquen comercios para que acepten la forma de pago en tarjeta de crédito.

“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

1.3 Antecedentes de tarjeta de crédito

El origen de las tarjetas de crédito proviene desde el año 1914, “la primer 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 Unión.”⁸ desde el inicio las

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

⁸ <http://www.ennaranja.com/economia-e-historia-de-las-tarjetas-de-crédito/> (consultado el 12 de marzo de 2020)



tarjetas de crédito han sido un medio por el cual la población ha tenido un trato preferente en cuanto a la colocación de las mismas en el mercado.

Desde la creación de la primera tarjeta ha existido un crecimiento constante de empresas que se encargan de emitir sus propias tarjetas de crédito. es así que a raíz de cambios sociales ha sido ampliada la cobertura de dichas tarjetas de crédito, debido que al inicio las mismas solo funcionaban en sus establecimientos, ya que solo buscaba facilitarles las compras dentro de su comercio, posterior a estos tipos de tarjetas de crédito en el año de 1949 surge la verdadera tarjeta de crédito, la cual ya permitía realizar pagos en diferentes establecimientos sin tener que cargar dos o más tarjetas de diferentes comercios, esto facilitaba las compras en cualquiera de los establecimientos que aceptaran esa forma de pago.

Posterior a esto surgen grandes discusiones en donde se veían los créditos que estos tenían y a partir de esta discusión surge Dinner`s Club fundado por los señores Frank X. McNamara de Hamilton Credit Corporation y Ralph Sneider. Así surge una forma segura y personal de pago de créditos.

“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 ese año más de 20,000 personas eran



afiliados a la tarjeta con lo que esta tuvo un crecimiento exponencial.”⁹ Como todos los inicios, no fue aceptada las propuestas establecidas por los fundadores, ya que no fue aceptada por la población, pero posteriormente tuvo un crecimiento, es este club lo que se conoce como la primera tarjeta de crédito.

Al evolucionar, cada entidad financiera crea sus propias tarjetas de crédito las cuales se basan en un negocio que funciona en base comisiones e intereses cargados a los tarjetahabientes, la primera entidad financiera fue el Franklin National Bank en 1951 lanzando la tarjeta conocida como American Express.

En Guatemala las tarjetas 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.”¹⁰ en la actualidad el ente regulador de lo que es la tarjeta de crédito es la Superintendencia de Bancos, y los indicadores han demostrado que se ha aumentado de forma significativa en cuanto a la facilidad de obtención y posibles beneficios de estas en los pagos.

⁹<http://www.ennaranja.com/economia-e-historia-de-las-tarjetas-de-credito/> (consultado el 12 demarzo de 2020)

¹⁰Borges Guerra, Alfredo. **Guatemala 60 años de historia económica**. Pág. 136



La historia de las tarjetas de crédito ha surtido efectos trascendentales para la sociedad ya que esto facilita que se puedan adquirir bienes y servicios, de manera segmentada o por cuotas como uno de los beneficios.

Sin duda alguna el surgimiento de este tipo de pago se encuentra vinculado a las actividades mercantiles, como un sistema de intercambio de productos, bienes o servicios mediante la intermediación financiera, que hace que los seres humanos tengan la necesidad de solicitar créditos para formalizar compras. “dieron origen a nuevos sistemas de concesión de crédito de transferencia de fondos y de uso de medios de pago. Tal es el caso que, durante la época colonial, en los Estados Unidos surgió el crédito para compras al detalle como resultado de la escasez de circulante.”¹¹

1.4 Clases de tarjetas de crédito

Al existir diferentes tarjetas de crédito resulta de importancia para la investigación por ser parte de la actividad mercantil del país, dentro de las cuales se pueden mencionar:

“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

¹¹Ortiz, Emilio. *El dinero plástico se impone*. Pág. 15



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. ¹²

Al existir un contrato entre comercios y entidades bancarias estos últimos se encargan de amortizar las deudas contraídas por los tarjetahabientes con los comercios afiliados, las tarjetas pueden ser usadas de manera nacional o internacionalmente, el uso de tarjetas de crédito ha hecho que sea más fácil adquirir cualquier bien o servicio en el extranjero y sin la necesidad o dificultad de solicitar efectivo o cambiarlo que a veces resulta demasiado peligroso.

“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.” ¹³ Esta no es una tarjeta emitida por un banco, sino que es emitida a entidades que prestan servicios en determinados establecimientos es el caso de Versatec.

¹²Sandoval López, Ricardo, **Op Cit.** Pág. 5

¹³Sandoval López, Ricardo, **Op Cit.** Pág. 6



“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 un contrato entre establecimiento y usuario”¹⁴. Al ser una tarjeta de establecimientos la misma solo será utilizada en el establecimiento que la crea y su funcionalidad será limitada a este.

“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.”¹⁵ Al ser una forma de atraer clientes la tarjeta de descuentos realiza un estudio de mercado y busca buscar lo que se consume más en la sociedad y así poder colocarlo en los productos de mayor interés en la población.

1.5 Funciones de la tarjeta de crédito

“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 presentan la tarjeta y firman un comprobante realiza la compra, dicho comprobante sirve

¹⁴Ibíd. Pág. 6

¹⁵Ibíd. Pág. 6



para que el establecimiento comercial cobre al banco las compras realizadas por el cliente o usuario”¹⁶.

De las principales funciones que tiene la tarjeta de crédito es que los tarjetahabientes no tienen necesidad de tener dinero para poder efectuar sus compras y así poder adquirir bienes o servicios, esto por la relación preexistente entre el banco y el comercio y los tarjetahabientes.

En Guatemala, se incrementa el uso de las tarjetas de crédito, ya que gran número de la población recurre a esta forma de pago, y así con el transcurso de los años se vuelve una necesidad y esto obliga a los comercios a poder aceptar dicha forma de pago.

Para las entidades bancarias la utilidad que buscan son los intereses de los tarjetahabientes que no pagan en tiempo sus deudas así mismo también los seguros de las mismas los cuales se encuentran pactados con el contrato de adhesión a la tarjeta. De igual manera para el dueño del comercio representa una utilidad ya que el banco al tener una cuenta acreditada a favor de este puede recibir el pago antes de que el tarjetahabiente pague en el banco y poder mantener compras en distintos tiempos y momentos.

¹⁶Ibíd. Pág. 6



El crecimiento constante en desarrollo tecnológico así como crecimiento del mercado y aceptación por parte de la población, hacen que las tarjetas de crédito hayan dejado de ser un instrumento de parte de clases, ya que cualquier persona puede tener acceso a una tarjeta, cada tarjeta tiene beneficios para necesidad específica de cada uno de los clientes ya que cuentan con estándares de funcionalidad.

La función comercial de la tarjeta de crédito a través del empresario o comerciante en una ampliación respecto al consumidor el cual puede llegar hacer uso de sus servicios o comprar sus bienes, ya que facilita la adquisición no solo individual si no que de manera empresarial. En el ámbito empresarial se ha logrado que varias empresas acepten el uso de tarjetas de crédito como medio de pago, y hace que la población se sienta segura al no manejar efectivo y poder así comprar con mayor facilidad.

1.6 Naturaleza jurídica de las tarjetas de crédito

Al ser un contrato mercantil, mediante el cual se crea un instrumento de pago y se otorga un crédito al tarjetahabiente para que este pueda contratar servicios o adquirir bienes, “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 se pactó se cumpla”.¹⁷

¹⁷Rodríguez Velarde. *Op. Cit.* Pág. 79



Se puede establecer que la naturaleza jurídica es un contrato, ya que basta establecer que inicia mediante un vínculo entre el emisor, establecimiento y tarjetahabiente, en donde establecen las voluntades que se relacionan entre sí.

1.7 Contrato de tarjeta de crédito

Al referirse a la celebración de un acuerdo de voluntades entre la entidad emisora de tarjetas de crédito y sus clientes, como un tipo de contrato que regula varias relaciones crean así vínculos jurídicos que se deben respetar entre las distintas partes que intervienen en el proceso de tarjeta de crédito.

Con lo establecido en el Código de Comercio Decreto 2-70 en el Artículo número 757 “Tarjetas de crédito: Las tarjetas de crédito deberán ser emitidas a personas individuales o jurídicas y no serán negociables. Deberán contener el nombre de quien las expide, la firma autógrafa de la persona cuyo favor se extienden, el plazo de vigencia y si la misma tiene validez nacional o internacional, es aplicable a las mismas en lo que corresponda las normas de las cartas órdenes. Por el financiamiento a través de tarjetas de crédito se aplicara la tasa de interés.”

Conforme el Artículo 718 del Código de Comercio Decreto 2-70 el cual establece lo relativo a la apertura de crédito. “Artículo 718. Apertura de crédito: Por el contrato de apertura de crédito, el acreditante se obliga a poner una suma de dinero a disposición



del acreditado, o bien, a contraer obligaciones por cuenta de este, quien deberá pagar las sumas de que disponga o a proveer las cantidades pagaderas por su cuenta y pagar los gastos, comisiones e intereses que resulten de su cargo.” La función de la apertura de crédito es la operación crediticia que se asemeja a lo que es la tarjeta de crédito.

“Las operaciones de crédito son negocios jurídicos donde existe un crédito. Las operaciones de crédito cuyo término no es muy propio deberían denominársele negocios 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 refiere al crédito y la segunda al sujeto que la realiza”.¹⁸

Conforme lo establecido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002 del Congreso de la República, los bancos son organizaciones privadas que en Guatemala, se constituyen a través de sociedades anónimas cuyo objeto social es la intermediación financiera que consiste en captación de recursos económicos y el que se reparte entre los usuarios o los servicios bancarios.

“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

¹⁸Cervantes Ahumada, Raúl. **Títulos y operaciones de crédito**. Pág. 214



que otorga un crédito a los clientes de la apertura de crédito el cual se materializa en las tarjetas de crédito, préstamo etcétera.”¹⁹

Según la Ley de Bancos y grupos Financiero Decreto 19-2002 del Congreso de la República 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.

¹⁹Villegas, Lara. **Op. Cit.** Pág. 66



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

Dentro de las operaciones de crédito relevantes se encuentra las tarjetas de crédito. “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, depende de las circunstancias del tráfico comercial.”²⁰ la utilización de tarjetas de crédito se ha vuelto una necesidad que busca la facilidad de poder obtener servicios o bienes.

²⁰Vichez Villanueva, Amy Emperatriz. **Cláusulas abusivas en los contratos de tarjeta de crédito.** Pág. 65



“Esta función crediticia se cumple doblemente, ya que por una parte el usuario por medio de su tarjeta; obtiene 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 o de informes comerciales para conocer la solvencia de sus clientes.”²¹

De las funciones que cumplen la tarjeta de crédito es poder dar crédito limitado a sus clientes para que estos puedan usar en compras o adquirir servicios y bienes, ya que los comercios y los clientes obtienen un beneficio de esta función.

1.8 Ventajas y desventajas del uso de tarjetas de crédito

En Guatemala, poseer una tarjeta de crédito implica una gran responsabilidad ya que esta conlleva ventajas y desventajas, ya que su uso implica ciertos beneficios y desventajas.

De las ventajas se puede mencionar las siguientes:

²¹Ibíd. Pág. 65



- a) Aceptación en varios establecimientos del país y en el extranjero.
- b) Facilidad de realizar pagos a través de sistemas computarizados, mediante el internet.
- c) El financiamiento y pago fraccionado, como si fuera uso en efectivo.
- d) Persona que económicamente se encuentra estable.
- e) Mejor control de presupuesto.
- f) Compras mediante internet y poder utilizar cajeros automáticos.
- g) Cubrir casos de imprevistos ya que es como si fuera dinero en efectivo.

Pese a las ventajas mencionadas sobre la tarjeta de crédito, la realidad es que presenta algunos inconvenientes ya que existen problemas que afectan a los clientes.

Dentro de las desventajas que se pueden mencionar están.

- a) Se puede perder el control de los gastos y lo que se consume, al realizar compras de manera compulsiva.
- b) Crece el monto de los intereses ya que no se paga la deuda en tiempo.
- c) Riesgo de fraude con las tarjetas, por el robo o pérdida de una tarjeta de crédito.



d) Los productos comprados suelen ser más elevados al precio.

Las empresas emisoras se hacen cargo de los pagos de las compras que efectúen los usuarios de tarjetas de crédito, esto se transforma en un compromiso entre los empresarios y comerciantes, siendo un tipo de delegación de deuda.

La tarjeta de crédito es un instrumento de pago que satisface necesidades ya que se adquieren bienes y servicios, frente a terceros por parte del emisor.

Es de suma importancia mencionar que las características de las tarjetas de crédito varían según el emisor y con esto los posibles beneficios que tienen. Es necesario hacer mención que todas las tarjetas de crédito llevan inmersas obligaciones que buscan regular las relaciones comerciales.

1.9 Uso de la tarjeta de crédito

En la actualidad con cada avance tecnológico y crecimiento del mercado de tarjetas de crédito, estas últimas han dejado de ser un instrumento que solo las clases que tienen los recursos pueden tener, y las instituciones emisoras buscan introducirse a toda la población, esto con base a las operaciones mundiales que ocurren con las tarjetas de crédito.



En Guatemala las líneas de crédito, han permitido que crezca en segmentos de los mercados y un constante ataque de publicidad y mercadotecnia por parte de los emisores a los clientes en diferentes medios de comunicación lo cual hace que esto llame la atención y agregue clientes a su cartera.

Debido a la constante demanda existente los emisores de tarjeta de crédito, han cambiado su forma de investigar y verificar la información mediante su departamento de crédito, lo que permite que se pueda entregar la tarjeta de crédito a clientes potenciales, además de contar con las siguientes características que han mejorado la seguridad virtual.

- Programas de tarjetas con beneficios a clientes con límites de crédito alto.
- Uso de tarjetas y chips antifraudes.
- Panel de firma
- Banda magnética con información codificada
- Línea de débito mundial
- Transacciones nacionales e internacionales



CAPÍTULO II

2. Naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito

“Calificación que corresponde a las relaciones o instituciones jurídicas conforme a los conceptos utilizados por determinado sistema normativo. Así, por ejemplo, la naturaleza jurídica de la sociedad será la que un contrato plurilateral, desde la perspectiva de su constitución, y la de una persona jurídica, desde el ángulo de su existencia como organización.”²² Se debe entender que la naturaleza jurídica en las tarjetas de crédito es de carácter mercantil ya que es un contrato que nace por la necesidad de regular las relaciones de comercio entre las entidades emisoras y los clientes.

“Es un instrumento de crédito que permite diferir el cumplimiento de las obligaciones dinerarias asumidas con su sola presentación, sin la necesidad de previamente provisionar fondos a la entidad que asume la deuda, que generalmente son bancos u otra empresa en el sistema financiero.”²³

Algunos indican que la naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito es un contrato y otros infieren que por la naturaleza es un título de crédito por sí mismo.

²²Ossorio, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Pág. 615

²³Patroni Vizquerra, Ursula. **La tarjeta de crédito como medio de pago electrónico**. Pág. 18



“Es de valor impropio, basado en un negocio jurídico unilateral financiero, o que es un título de identificación y crédito, intransferible, insuficiente, incompleto y necesario para ejecutar el conjunto de derechos que simboliza y que corresponde considerarlo como un papel de comercio”²⁴ al ser considerado en la doctrina que la tarjeta de crédito es un verdadero título de crédito, por lo cual se establece que el mismo surte efectos en la sociedad.

“La tarjeta de crédito es un documento nominativo, legítimamente, intransferible, cuya finalidad es permitir al usuario beneficiarse con las facilidades de pago pactadas con el emisor y las resultantes del contrato celebrado entre este y el proveedor del bien o servicio requerido por aquel”²⁵ al establecerse las facilidades de pago el emisor y el cliente obtienen beneficios recíprocos en donde, el cliente tiene dinero en efectivo disponible mediante crédito y al tener intereses de parte de los clientes el emisor recupera ese dinero.

Antes es necesario tener claro lo relativo a lo que es un contrato mercantil, esto debido a que se debe establecer que es un contrato de voluntad con el fin de obtener un lucro, en este punto se establece que la naturaleza jurídica del contrato es los fines contrastante entre el que lucra y el que busca beneficios a través de la tarjeta de crédito.

²⁴Patroni Vizquerra, Ursula. **Op. Cit.** Pág. 18

²⁵**Ibíd.** Pág. 18



“Es aquel en que la finalidad única perseguida por las partes es crear, modificar, extinguir o una obligación. Por el contrato puede una deuda nacer, transformarse, transmitirse o desaparecer. Además, se establece: que los contratos mercantiles en todo lo relativo a sus requisitos, modificaciones, excepciones, interpretación y extinción se regirán en todo lo que no se halle expresamente establecido en dicho código o en leyes especiales por las reglas del derecho común.”²⁶ El Código Civil en el Artículo 1517 establece que “hay contrato cuando dos o más personas convienen en crear, modificar o extinguir una obligación”. Por lo cual este tipo de contrato no es más que el realizado entre dos o más personas en donde deciden crear obligaciones y derechos esto con el fin de lucrar.

“Un contrato complejo de características propias que establece una relación triangular entre un comprador, un vendedor y una entidad financiera, posibilitan al primero la adquisición de bienes y servicios que ofrece el segundo, mediante la promesa previa formulada a la entidad emisora de abonar el precio de sus compras en un plazo dado por la última, la que se hará cargo de la deuda abonando inmediatamente el importe al vendedor previa deducción en comisiones que hayan estipulado entre ambos”²⁷ tal y como se indica es un contrato típico mercantil, en donde existen criterios y posturas que establecen que es un contrato entre la entidad emisora a la cual se le proporciona al cliente una línea de crédito, en la legislación se establece que es un contrato de apertura de crédito.

²⁶Vicente y Gella, Agustin. **Introducción al derecho mercantil comparado**. Pág. 29

²⁷Cogorno, Eduardo. **Teoría y técnica de los nuevos contratos comerciales**. Pág. 205



Al estar comprendido dentro de un negocio jurídico, este tipo de contrato necesita ciertos requisitos, los cuales se pueden mencionar los siguientes:

- Capacidad legal de los sujetos que participan en la firma del contrato esto porque es necesario para cualquier negocio jurídico la voluntad de las partes, para que nazca a la vida jurídica el contrato.
- El consentimiento que no adolezca de vicios, tienen que estar de acuerdo ambas partes y dar su consentimiento en las cláusulas escriturarias.
- Objeto lícito: Ya que las obligaciones y derechos que se prestan son lícitos en la vida jurídica es decir están dentro de la ley.
- Forma del instrumento: Este tipo de contrato no se encuentran sujetos a ninguna característica especial por lo cual pueden ser celebrados en contratos de adhesión.

2.1 Obligaciones emanadas de la tarjeta de crédito

Atienden el capítulo anterior, es de mucha importancia comprender que al tener una tarjeta de crédito existen obligaciones emanadas de estas, toman en cuenta que, en Guatemala cada emisor tiene sus condiciones de uso y así como las obligaciones que conlleva tener tarjeta de crédito.



Por lo tanto, es necesario mencionar que, las tarjetas de crédito y las obligaciones que provienen de hacer uso de las tarjetas de crédito

Una obligación consiste en el pago o la responsabilidad de pago, en este caso por tratarse de dinero por el uso de la tarjeta de crédito en la sociedad, esto mediante el depósito de lo adeudado a la entidad emisora, ya que las obligaciones en los contratos pactados es la entrega de una suma de dinero.

Al establecerse las obligaciones también se tiene que establecer los posibles daños y perjuicios que se ocasionan al no pagar la tarjeta ya que el emisor ha cancelado la deuda con el comercio, quedando así pendiente el pago de parte de los clientes. Partiendo que las obligaciones pecuniarias “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.”²⁸

Las deudas de dinero contraídas por las tarjetas de crédito en donde se establece una cantidad de dinero determinada, es una deuda que se contrae y debe de ser cancelada en efectivo y por esto en los lugares de emisores solo puede existir pagos con efectivo o cheque lo cual garantiza la obligación contraída por las personas.

²⁸http://www.uned.es/cabergara/propias/derecho/m_esnaola/D_Civil_Las_deudas_obligaciones_pecunarias.pdf(consultado el 13 de marzo de 2020)



Según lo establecido en las leyes mercantiles del país, a estas obligaciones en la doctrina se les puede dividir de la siguiente manera.

- Deudas monetarias: Este tipo de obligación deviene de un hecho generador, al utilizar la tarjeta de crédito se establece que la misma debe estar cubierta con el mismo monto y efectivo que fue gastado.
- Deudas en especie: Se puede entregar lo mismo
- 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.
- 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 determinara posteriormente como referencia del valor de un bien

De las obligaciones provenientes de las tarjetas de crédito al realizar el pago de la misma, el pago realizado debe hacerse conforme a lo gastado o el crédito otorgado por el emisor en base al valor de la moneda y sumado los intereses, comisiones y posibles cargos que existan por ese crédito.



Con esto surge una tesis la cual establece “La obligación la extingue el deudor con la entrega de la suma de dinero en este caso que se pactó. Entonces toman el ejemplo de la tarjeta de crédito el usuario cumple con el pago al emisor, por el monto de crédito que utilizo 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”²⁹

De las obligaciones pecuniarias cuyas características son, que tienen un grado de ser generales, que no se extinguen, y que existe un pacto con cargos, mora e intereses dependiendo la obligación.

Dentro de las obligaciones que conlleva la tarjeta de crédito es la entrega de dinero, por lo establecido en la obligación de crédito otorgada ya que se debe entregar la suma pactada o el total de la deuda que se posee.

En la tarjeta de crédito la obligación establecida sería pagar, en el plazo pactado al emisor en donde se establece que fue efectivo el uso de la tarjeta de crédito; las deudas que se van sumando al usuario por el uso constante de la tarjeta de crédito en cuanto a los extras como lo son la mora, intereses y comisiones estas tienen el carácter de una obligación pecuniaria.

²⁹http://es.wikipedia.org/wiki/obligaci%C3%B3n_pecunarias (consultado el 16 de marzo de 2020)



De las obligaciones que nacen por el uso de la tarjeta se desglosan 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

Al ser de carácter pecuniario la deuda, el usuario se ve obligado a cumplir a cabalidad el uso general de la tarjeta de crédito conforme el uso.

2.1.1 Pago de tarjeta de crédito

Es de las obligaciones que el usuario de tarjeta de crédito tiene en base al contrato de adhesión firmado por el cliente con el emisor, el cual consiste en pagar el monto total del

crédito que se utilizó o parte de este que se haya utilizado pactado en referido contrato de tarjeta de crédito.

En la actualidad estos pagos pueden realizarse en ventanilla del emisor o también débito a otras tarjetas de débito, también puede realizarse en línea. Al no efectuar el pago en tiempo esto generará intereses en la tarjeta, también afecta el límite de crédito otorgado, así como sus beneficios y sus estados financieros.

2.1.2 Intereses por omisión de pago

Al no realizar el pago en la fecha establecida en el contrato comienzan a correr los intereses, esto aplica también en los productos ofrecidos por las entidades financieras del país como lo son ahorros e inversión, esta noción trata de indicar que el interés va reflejado en dinero que se obtiene al dejar de pagar un cierto periodo.

“Los intereses, son los que fija el banco o institución emisora de tarjetas 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 pagarán según el saldo pendiente que no se haya pagado a tiempo de la tarjeta de crédito”³⁰ la forma de cobrar

³⁰<http://www.monetos.es/financiacion/tarjetas-credito/intereses/> (consultado el 18 de marzo de 2020)



intereses en la tarjeta de crédito, es la forma normal en donde la entidad emisora de tarjetas de crédito cubre el tiempo que se encuentra pendiente en el banco.

2.1.3 Cargos

“Los cargos 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 se les aplica a los usuarios de la tarjeta de crédito.”³¹

Aunque cada tarjeta se ajusta a lo establecido por el emisor estos se manejan de la siguiente manera; por pagos atrasados, cargos de sobre paso de limite, cargos reemplazo de tarjetas extraviadas, cargo anual, cargos por intereses, cargos recurrentes.

Estos tipos de cargos son por cuenta de los usuarios ya que esto buscan solventar necesidades a corto plazo y por lo mismo existe este tipo de cargos asociados a las tarjetas de crédito, el usuario tiene conocimiento al iniciar la relación contractual con los emisores de las tarjetas de crédito.

³¹ <http://www.mastercard.com/us/personal/es/glosario/index.html> (consultado el 18 de marzo de 2020)



2.1.4 La mora

“Se habla de mora, 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.”³² Al existir un contrato entre el usuario y el emisor, debe existir un plazo en el que debe cumplirse las obligaciones contraídas, ya que no existe ninguna interpretación judicial para poder cárgalos a los usuarios.

Estos cargos nacen de las relaciones contractuales por la mora, se entiende que se pague al momento de no hacer efectivo el pago ya que estos se atrasan.

Esto afecta a los usuarios de las tarjetas de crédito, porque se suman grandes cantidades de dinero, y esto hace no tener los medios suficientes para poder cubrir la deuda y afecta el récord crediticio del usuario.

2.1.5 Cobros excesivos de tarjeta de crédito

“En Guatemala actualmente las tarjetas de crédito han tenido un crecimiento según estadísticas de la Superintendencia de Bancos (SIB), cuyas estadísticas reflejan un

³²Villegas Lara. **Op. Cit.** Pág. 27

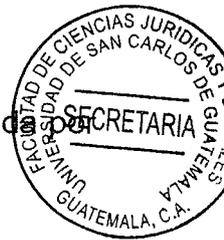


crecimiento del 21%, es decir la demanda se incrementó al equivalente de Q 7, millones, según datos de febrero del año 2014. Lo que establece es que la tarjeta de crédito es un instrumento de pago importante y muy utilizado en Guatemala, pero lo negativo de estas cifras de aumento de demanda, es la suma de las quejas hacia la DIACO (Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor) que reporta por cobros excesivos según estadísticas.”³³

“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. 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,

³³<http://copades.com/monec/?p=11717> (consultado el 19 de marzo de 2020)



cargos, comisiones y mora se puede establecer que es un tipo de usura que se cobra por parte de los emisores de tarjeta de crédito.”³⁴

Se establece también que las operaciones de crédito o de financiamiento por concepto de interés también son a veces excesivos como los cargos y comisiones que cualquier entidad emisora de tarjetas de crédito cobran.

2.1.6 Ejemplo de contrato de tarjeta de crédito

“En la ciudad de Guatemala el día _____ de _____ de _____ comparecemos por una parte el (la) Sr (a) _____, quien es de _____ años de edad, nacionalidad, estado civil, profesión u oficio y con domicilio en _____, se identifica con el documento de identificación personal número _____, a quien en adelante dentro del instrumento contractual, se le denominara como el tarjetahabiente principal, haciéndose constar, que toda persona a cuyo nombre se emita una tarjeta XXX, por solicitud y consentimiento del tarjetahabiente principal, se le denominara en este instrumento como tarjetahabiente adicional. Sin perjuicio de lo anterior en el documento al utilizar la palabra tarjetahabiente, se estará haciendo referencia indistintamente al tarjetahabiente principal como al o los tarjetahabientes adicionales de haberlos; y por la otra parte el señor (a)

³⁴Morales Hernández, Alfredo. **Curso de derecho mercantil**. Pág. 195



_____ quien es de _____ años de edad, nacionalidad, _____ estado civil, profesión u oficio, domicilio, quien se identifica con el documento tal, actual en _____ representación del Banco Generador, S. A., calidad que acredita con el acta de nombramiento de representante legal de la empresa denominada Banco Generador, S.A. nombramiento que se encuentra debidamente inscrito en el Registro Mercantil al número ____, folio ____, del libro ____, de Auxiliares de Comercio, de fecha_a _____ quien en adelante dentro del instrumento contractual se le denominara simplemente como el Banco; ambos comparecientes aseguran ser de los datos de identificación personal consignados, hallarnos en el libre ejercicio de los derechos civiles, así como se manifiesta que la personería que se ejercita es suficiente de acuerdo a la ley para la celebración del acto; y que por este medio comparecemos a otorgar el contrato de afiliación, emisión y uso de tarjeta de crédito visa Banco Generador, S. A., de conformidad con las siguientes cláusulas: 1. El Banco emite a nombre del tarjetahabiente principal y si fuera el caso, a nombre de (de los) tarjetahabiente (s) adicional (es), la tarjeta de crédito visa - Banco Generador, en adelante denominada simplemente la tarjeta. El (Los) tarjetahabiente (s) quien (es) en forma libre y voluntaria acepta(n) todas las condiciones de uso de dicha tarjeta, por tal razón adquiere(n) los derechos y obligaciones aquí estipuladas: 2. El Banco ha emitido la(s) tarjeta (s) en consideración a los datos, la información y las declaraciones suministradas por el tarjetahabiente. 3. Con la tarjeta, el tarjetahabiente podrá realizar dentro o fuera del país consumos y compras, previa la suscripción de la respectiva nota de cargo - voucher y/o pagare y avances en efectivo, en todos los establecimientos afiliados o en cajeros pertenecientes a la organización visa Banco Generador S.A. en Guatemala y/o a través de la red plus de visa, en cualquier lugar del mundo, según corresponda. El tarjetahabiente, por el uso de la tarjeta y sin



necesidad de formalidad alguna, acepta las regulaciones establecidas o que quedan establecerse por parte del Banco. 4. La tarjeta visa Banco Generador S.A., es de uso nacional e internacional. 5. El cupo disponible por el tarjetahabiente será determinado por el banco, quien lo modificara cuando lo creyere conveniente y lo notificara por los medios que este lo determine. El tarjetahabiente se somete al cupo disponible fijado por el banco y se compromete a pagar los valores que llegare adeudar al banco en la forma que se establezca en el estado de cuenta, y a pagar en forma inmediata todos los valores de los consumos efectuados que excedan su cupo, y acepta que el banco cobre sobre los valores de los consumos que excedan del cupo concedido, una tasa de interés mayor a la establecida para los efectuados dentro del cupo. Para efectos del cálculo del pago mínimo, se dividirá el total de los consumos entre un divisor establecido por el banco, divisor que podrá variar de acuerdo a las políticas de la institución. 6. La tarjeta constituye un documento personal e intransferible, por lo tanto, el tarjetahabiente es responsable civil y penalmente de su correcta utilización, quedan expresamente prohibido por constituir fraude y estafa entregarla a otra persona. Si la tarjeta se pierde o es hurtada o robada, el tarjetahabiente es responsable de todos los consumos, en especial de las compras y/o avances en efectivo, realizados hasta que notifique aquellos hechos por escrito al banco en su oficina principal. El tarjetahabiente se compromete al momento de la entrega de la tarjeta a firmar en el lugar especificado en el dorso de la misma. 7. El tarjetahabiente autoriza al banco de manera expresa, irrevocable e incondicional a descontar de los pagos anticipados y/o saldos a favor que tenga en sus respectivas cuentas bancarias los valores que adeudare. 8. El plazo de vigencia del contrato es indefinido, y cualquiera de las partes lo podrá dar por terminado de forma unilateral. El Tarjetahabiente, podrá solicitar al banco la cancelación de su tarjeta y la del (de los)



Tarjetahabiente (s) Adicional (es), una vez canceladas todas las obligaciones adquiridas a favor del banco, para lo cual deberá remitir una comunicación por escrito en este sentido, para restituirle de inmediato la (s) Tarjeta (s) si fuera el caso. 9. La tarjeta es de propiedad exclusiva del banco, el que se reserva el derecho de retirarla, cancelarla o suspenderla en cualquier momento y sin necesidad de identificación del motivo, y sin formalidad alguna. El tarjetahabiente se compromete a devolverla inmediatamente después de recibir una notificación de dicha cancelación por carta o cualquier otro medio. Si continua utilizándola estará sujeto a las sanciones civiles y penales correspondientes, obligándose también en forma inmediata a cumplir todas las obligaciones contraídas a favor del banco. El tarjetahabiente responderá por el uso de la tarjeta, y de manera particular por el pago de los consumos efectuados, así por concepto de compras realizadas y/o avances en efectivo, efectuados con la utilización de dicha tarjeta, hasta que se devuelva al banco la (s) tarjeta cuya cancelación se solicita. 10. La cuota anual de mantenimiento de la(s) Tarjeta (s) y los costos correspondientes al proceso y envío del estado de cuenta, serán facturados al tarjetahabiente en dólares de los Estados Unidos de América, a partir de los treinta días anteriores a la fecha de caducidad de la (s) tarjeta (s), y se entenderá que los debe, si el tarjetahabiente principal o ha manifestado su voluntad de cancelar la(s) tarjeta(s) con sesenta (60) días de anticipación a dicha fecha. 11. El banco, mensualmente, en la oportunidad que estime conveniente enviara al tarjetahabiente un estado de cuenta a su última dirección registrada en el banco, en el que se indicara el valor de los pagos realizados por el tarjetahabiente en dólares de los Estados Unidos de América, los consumos efectuados con la utilización de la (s) tarjeta (s), y la demás información que el banco considere relevante, en especial, el cupo disponible del tarjetahabiente. 12. El tarjetahabiente es responsable del pago oportuno de todos los



consumos y valores que adeuda al banco en virtud del contrato, en especial las compras por avances en efectivo que se efectúen a través de la (s) tarjeta (s) con la clave asignada. Si los consumos son realizados en el exterior la facturación se facturara en dólares de los Estados Unidos de América y podrán pagarse en la divisa en que fueran facturados a la cotización que establezca el banco, en razón de que el Tarjetahabiente reconoce que se tratan de obligaciones provenientes de transacciones internacionales. 13. La clave asignada a cada tarjeta, habilitara el realizar avances en efectivo u otros consumos por sistemas u otros medios especiales que llegué a establecer el banco, el que determinara las condiciones de operación de estos, a las que desde ya se somete el tarjetahabiente, entendiéndose como aceptación de su parte, el primer consumo que efectuó y/o avance en efectivo, por los sistemas o medios referidos. 14. El tarjetahabiente se compromete al pago de los consumos realizados en el país o en el exterior mediante el sistema de pedido y aceptación telefónica u otros medios de venta implementados por visa Banco Generador S.A., y sus establecimientos afiliados, aun cuando no quede constancia firmada por el tarjetahabiente. En caso de duda o reclamo por parte de este, el banco estará en la obligación de presentar como justificación suficiente para el cargo, los reportes que reciba de visa del país en donde se originaron los consumos, y que el tarjetahabiente declara aceptarlos plenamente. 15. Todos los consumos efectuados por el tarjetahabiente a través de la tarjeta y los demás valores que llegue a adeudar al banco deberán ser pagados al mismo, en el lugar y fecha que se le reconvenga, a través del indicado estado de cuenta (fecha constante en el recuadro "Pague antes de") o dentro de los quince días posteriores a la fecha en la que se hubiere efectuado cada consumo, si esto sucediera primero. El Banco se reserva el derecho de efectuar cargos adicionales por administración, cobranza, costos operativos o intereses por financiamiento y por mora



sobre los valores no cancelados oportunamente por el tarjetahabiente, quien se compromete a pagar dichos cargos. Además, se reserva el derecho de determinar el tipo de crédito (rotativo y/o diferido) cuando fuere el caso. Cuando se ha hecho uso del crédito rotativo, los intereses serán calculados sobre el saldo adeudado. Este cálculo se hará a partir de la fecha en que el banco procese las operaciones con los establecimientos afiliados. No habrá lugar al cobro de intereses siempre que se cancele el valor total de la deuda, dentro y hasta la fecha máxima de pago señalada en cada estado de cuenta que reciba el tarjetahabiente. 16. La mora en el pago al banco de los valores adeudados por el tarjetahabiente genera los máximos intereses de mora autorizados por la autoridad monetaria respectiva y los cargos determinados en la cláusula precedente. Por este hecho el banco podrá suspender el uso de la tarjeta o cancelarla, incluir tales hechos en los boletines periódicos de seguridad y en avisos de prensa a fin de impedir su aceptación en los establecimientos afiliados al sistema del banco, y en general realizar todos los actos necesarios para cobrar los valores adeudados. 17. El tarjetahabiente podrá realizar el pago de los valores que llegue a adeudar al Banco mediante cualquiera de los sistemas o medios de pago por este establecidos o que establezca, sometiéndose a las condiciones que rijan en cada caso. 18. Si el tarjetahabiente no formulare ningún reclamo al banco referente al estado de cuenta y su contenido, dentro de los quince días calendario siguientes a la fecha de cierre del mismo, se presume que lo recibió, que está conforme con su contenido y que el saldo registrado es correcto. Si el tarjetahabiente no recibiere su estado de cuenta, deberá consultar su saldo en las oficinas del banco y de ninguna manera, podrá invocar este hecho como excusa para el no pago oportuno o cancelación de los valores adeudados al banco, constituyéndose en mora, vencido el plazo previsto para cada pago, sin necesidad de ninguna formalidad. El tarjetahabiente



deberá formular todos los reclamos sobre errores de facturación, por escrito al banco en el plazo indicado en este numeral. 19. El banco en ningún caso responderá por la calidad, cantidad y demás condiciones de los bienes y servicios que se adquiera mediante la utilización de la tarjeta, ni por el cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del establecimiento afiliado al sistema visa, en el que se realiza el respectivo consumo, por lo que, toda reclamación al respecto deberá formularse directamente al establecimiento. En todo caso, los consumos efectuados por el tarjetahabiente obligan, aun en el caso de tales reclamaciones, a cancelar al banco oportunamente todos los valores que le adeudare. 20. Si el tarjetahabiente cambia de dirección y/o se ausenta del país y/o disminuye su patrimonio declarado en la solicitud, deberá avisar previamente y por escrito al banco el nuevo domicilio o lugar de trabajo y su nuevo patrimonio. Si no hace conocer al banco estos hechos, se entenderá que toda comunicación enviada a la última dirección constante en los archivos del banco ha sido recibida por este. 21. El banco se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento al tarjetahabiente la constitución a su favor de garantías reales, y declarar de plazo vencido todas las obligaciones contraídas a su favor en el caso de mora en el pago total o parcial de los valores que le adeudaren. El tarjetahabiente principal el (los) tarjetahabiente (s) adicional (es) ligan solidaria, incondicional, irrevocable e indivisiblemente para con el banco a cumplir con todas las obligaciones que contraigan o hubieren contraído en virtud de este contrato. 22. El tarjetahabiente se compromete a no utilizar la tarjeta en actividades ilícitas o no autorizadas por el banco y declara que los recursos que utilizara provienen de actividades lícitas y que no están vinculados a actividades sancionadas por la ley. 23. El tarjetahabiente declara que no mantiene cuentas cerradas por sanción, sin rehabilitar, y que no se le han cancelado tarjetas de crédito por mal manejo o morosidad. 24. En todo



lo que no se encuentre estipulado en este contrato las partes convienen en que sean aplicadas las disposiciones pertinentes de los reglamentos y manuales internos del banco. Para el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en este instrumento, las partes renuncian fuero y domicilio, se someten a los jueces competentes de la ciudad de _____, sin perjuicio de que el banco pueda demandar en el domicilio del deudor, y, también, por la vía penal en caso de haberse producido dolo, fraude, estafa o cualquier otro delito. 25. La aceptación por parte del banco se entenderá realizada por la emisión de la tarjeta. En señal de aceptación y sometimiento del tarjetahabiente a las estipulaciones del contrato, lo firma en original, comprometiéndose a reconocer su firma y rubrica si el banco así lo dispone, sin que este requisito sea indispensable para la validez del contrato.

tarjetahabiente principal

tarjetahabiente adicional

GARANTIA Yo, _____, de _____ años de edad, nacionalidad, estado civil, profesión u oficio, con domicilio, identificado con la cedula de vecindad número de orden _____ y numero de registro _____ extendida por el Alcalde municipal de _____; de manera libre y voluntariamente me constituyo en garante solidario para con el (los) tarjetahabiente (s) _____ obligándome solidaria, indivisible e incondicionalmente a cumplir oportunamente todas las obligaciones que este hubiere contraído a favor del Banco Generador S. A., como emisor de la (s) tarjeta (s) visa Banco Generador S. A., según las estipulaciones del contrato principal y las modificaciones que



se hicieren a este último en el futuro, las que acepto de manera expresa. Me someto libre y voluntariamente, a la jurisdicción, competencia y tramite a los que se ha sometido mi garantizado, en los mismos términos y condiciones, y garantizo de igual manera el cumplimiento de todas las obligaciones pasadas, presentes y futuras contraídas o por contraer a favor del Banco Generador S. A., por el (los) tarjetahabiente principal y adicional (es) que he garantizado. Renuncio expresamente al derecho de retracto, a los beneficios de división, orden y exclusión. Me comprometo a reconocer firma y rubrica cuando el banco lo solicite, sin que el reconocimiento antes referido sea requisito para la validez de este instrumento.”

Con este ejemplo de contrato de tarjeta de crédito, bajo la perspectiva jurídica de lo que es un contrato, este es un contrato de adhesión, ya que se debe acceder a todos los servicios que la entidad emisora ofrece y así mismo este debe aceptar cada uno de los términos aquí consignados, esto depende del usuario si quiere o no contratar este tipo de tarjeta, o solo puede rechazarla por atentar contra sus intereses.





CAPÍTULO III

3. Legislación sobre las tarjetas de crédito y cobros

Dentro del ordenamiento jurídico guatemalteco, se establece como norma principal por su jerarquía La Constitución Política de la República de Guatemala, en donde se encuentra los parámetros de la institución de la tarjeta de crédito.

Se inicia con un acercamiento de lo que es el contrato de tarjeta de crédito, es un acuerdo de voluntades entre los bancos o emisores de tarjetas que las entregan a los usuarios o clientes, dicho contrato se origina de la apertura de crédito y relativo a las cartas de órdenes de crédito esto establecido en el Artículo 1520 del Código Civil es un contrato de adhesión "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 sin que incurra en responsabilidad en caso contrario, cuando la variación de las circunstancias en que fue autorizado un servicio de carácter público hagan 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."³⁵

³⁵ *Ibíd.* Pág. 45

Dada la modalidad existente en este tipo de contratos las entidades que prestan el servicio de tarjeta de crédito aprovechan y colocan cláusulas que afectan los derechos de los usuarios de tarjeta de crédito, dichas cláusulas tienen un carácter principal de perjudicar a los usuarios ya que comúnmente las personas no las entienden o no se percatan de los riesgos en que incurren dichos contratos solo benefician a la parte que emite la tarjeta de crédito modifican los montos y cobros en cuenta.

Como características del contrato de tarjeta de crédito las siguientes:

- Documento con poca formalidad.
- La cláusula primera establece el monto por el cual se apertura el crédito.
- Uso de tarjeta de crédito y comercios en donde se puede usar.
- La facultad de contar con varias tarjetas de crédito.
- Los cargos que está obligado el usuario a cancelar a la entidad emisora.
- Se regula la fecha de corte y de pago de la tarjeta de crédito.
- Obligaciones que se tienen con la tarjeta de crédito.
- Se reconocen los cargos, intereses y comisiones que tiene la tarjeta de crédito
- Lo relativo a gastar más del crédito que se establece.

De esta manera se puede establecer brevemente los parámetros utilizados para la obtención de tarjeta de crédito mediante un contrato, con las características anteriores se concluye que es un contrato poco formalista que la mayoría de cláusulas benefician a



los emisores de tarjetas de crédito, conforme las definiciones anteriores se establecen la relación con cada ley que establece artículos referentes a la tarjeta de crédito.

3.1 Constitución Política de la República de Guatemala

Regulado en el Artículo 5 de la Constitución Política de la República de Guatemala: “Toda persona tiene derecho a hacer lo que la ley no prohíbe; no está obligada a acatar órdenes que no estén basadas en ley y emitidas conforme a ella. Tampoco podrá ser perseguida ni molestada por sus opiniones o por actos que no impliquen infracción a la misma.” Ya que toda persona tiene acceso y la capacidad de obligarse con una empresa emisora de tarjetas de crédito, y esta misma lo facultad a poder contraer contratos de tarjetas de crédito.

Los sujetos que forman parte dentro del contrato de tarjeta de crédito son el usuario y el emisor de tarjetas de crédito, esta relación o vínculo que se da a través del contrato, dentro de los términos establecidos por la ley.

Esta relación establece que existe una libertad de poder hacer lo que la ley permite, y contra eso los cobros de intereses, cargos y comisiones por parte del emisor, y esto afecta el derecho de los clientes. Al establecerse la libertad de comercio, uno de los puntos principales es que la tarjeta de crédito sea utilizada como medio de pago para



unos comercios que se encuentren afiliados al cobro de esta forma, y así poder perfeccionar el contrato de crédito.

El Artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece “Moneda. Es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así, como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y 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 y la Ley Monetaria.

La Junta Monetaria se integra con los siguientes miembros:

- a. El presidente, quien también lo será del Banco de Guatemala, nombrado por el presidente de la República y por un periodo establecido en la ley;
- b. Los ministros de Finanzas Públicas, Economía y Agricultura, Ganadería y Alimentación;
- c. Un miembro electo por el Congreso de la República;



- d. Un miembro electo por las asociaciones empresariales de comercio, industria y agricultura;
- e. Un miembro electo por los presidentes de los consejos de administración o juntas directivas de los bancos privados nacionales; y
- f. Un miembro electo por el Consejo Superior de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Estos tres últimos miembros duraran en sus funciones un año.

Todos los miembros de la Junta Monetaria, tendrán suplentes, salvo el presidente, a quien lo sustituye el vicepresidente y los ministros de Estado, que serán sustituidos por su respectivo viceministro.

El vicepresidente de la Junta Monetaria y del Banco de Guatemala, quien también será nombrado por el presidente de la República, podrá concurrir a las sesiones de la Junta Monetaria, juntamente con el presidente, con voz, pero sin voto, excepto cuando sustituya al presidente en sus funciones, en cuyo caso, si tendrá voto. El presidente, el vicepresidente y los designados por el Consejo Superior Universitario y por el Congreso de la República, deberán ser personas de reconocida honorabilidad y de notoria preparación y competencia en materia económica y financiera.



Los actos y decisiones de la Junta Monetaria, están sujetos a los recursos administrativos y al de lo contencioso-administrativo y de casación.” En relación a lo que es una tarjeta de crédito, es el Estado el ente encargado directo de establecer políticas cambiarias y crediticias, esto enfocado a que la tarjeta de crédito ya que es un medio de pago, incorporan un crédito, regulado a través de instituciones bancarias. Se establece que las actividades bancarias y financieras son regidas por la Junta Monetaria, tiene que ser aprobada las solicitudes a través de la junta monetaria al momento de realizar operaciones con tarjetas de crédito.

3.1 Decreto 2-70

El Código de Comercio Decreto 2-70 Establece “Tarjetas de crédito. Las tarjetas de crédito deberán ser emitidas a personas individuales o jurídicas y no serán negociables. Deberán contener el nombre de quien las expide, la firma autógrafa de la persona a cuyo favor se extienden, el plazo de vigencia y si la misma tiene validez nacional o internacional, es aplicable a las mismas en lo que corresponda las normas de las cartas órdenes. Por el financiamiento a través de tarjetas de crédito se aplicará la tasa de interés que se indica en el Artículo 757 bis de este código.”

En relación a los cobros excesivos, y se establece que existe vulneración de derechos y el Código de Comercio Decreto 2-70, regula lo relativo al conflicto y como este se



soluciona mediante juicio sumario conforme al Artículo 1039 del Código de Comercio Decreto 2-70.

En conclusión, el Código de Comercio Decreto 2-70 da la definición y elementos propios de la estructura de la tarjeta de crédito y como esta se conforma, también como la apertura de crédito y la carta de orden.

3.2 Decreto 19-2002

La Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002, como una ley especial que va de la mano del Código de Comercio Decreto 2-70, ya que es una ley de carácter mercantil que complementa el comercio de Guatemala, con esta ley conexas se busca fortalecer el sistema Bancario del país.

“ARTÍCULO 36. Empresas especializadas en servicios financieros. Las empresas especializadas en servicios financieros, que sean parte de grupos financieros, estarán sometidas a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos. Cada una de estas empresas deberá tener como objeto social exclusivo, uno o más de los siguientes:

- a) Emitir y administrar tarjetas de crédito;



- b) Realizar operaciones de arrendamiento financiero;
- c) Realizar operaciones de factoraje; u,
- d) Otros que califique la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos. “ se establece que en los bancos o grupos financieros las tarjetas de crédito son emitidas por varias empresas ya que tienen que ser vigiladas por los incumplimientos que incumpla o se atente contra los derechos de la persona, que son usuarios.

Las empresas se dedican a expedir los tipos de documentos de pago mediante la tarjeta de crédito. **“ARTÍCULO 41. Operaciones y servicios.** Los bancos autorizados conforme esta ley podrán efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios siguientes: b) Operaciones activas:

1. Otorgar créditos;
2. Realizar descuento de documentos;
3. Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
4. Conceder anticipos para exportación;
5. Emitir y operar tarjeta de crédito;
6. Realizar arrendamiento financiero;
7. Realizar factoraje;



8. Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con esta ley o por entidades privadas. En el caso de la inversión en títulos valores emitidos por entidades privadas, se requerirá aprobación previa de la Junta Monetaria;
9. Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso, sin perjuicio de lo previsto en el numeral 6 anterior;
10. Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y,
11. Realizar operaciones de reporto como reportador.” Se establece que los bancos Se encuentran autorizados conforme a esta ley, se pactan los intereses y comisiones y demás cargos que apliquen en sus verdaderas operaciones y servicios, en ningún caso se pueden cargar más de lo que establece. En todos estos contratos de índole financiera que los bancos estos puedan suscribir.

Dentro de los contratos referentes a índole bancarios hace referencia a los cobros excesivos, ya que muchos bancos que son emisores de tarjetas de crédito por lo que a veces estos colocan gastos y se establecerán posibles cambios en las políticas ya que atraen a los clientes con aparentes promociones.

3.2 Decreto 17-73

El Código Penal, busca establecer las figuras delictivas que se ajustan a tutelar los bienes jurídicos que se ven afectados por problemas sociales, económicos y culturales.



En relación a estos cobros que buscan alterar las condiciones en las cuales fueron contratadas. "Artículo 276. Comete el delito de usura quien exige de su deudor, en cualquier forma un interés mayor que el tipo máximo que fije la ley o evidentemente desproporcionado con la presentación, aun cuando los créditos 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 a dos mil quetzales."

"ARTÍCULO 277. La misma sanción señalada en el artículo que antecede, se aplicara:

1o. A quien, a sabiendas, adquiere, transfiere o hiciere valer un crédito usurario.

2º. A quien exigiere de su deudor garantía de carácter extorsivo." Se establece que en el caso de las tarjetas de crédito además de usura se lleva con este tipo de negociaciones de usuaria, ya que los emisores hacen valer lo que se transfieren y adquirir este tipo de créditos por hacer cobros excesivos.

En conclusión, se afirma que el Código Penal busca, determinar los delitos o posibles delitos que se cometen en relación a las tarjetas de crédito cuando la parte que emite las tarjetas de crédito realizar cobros excesivos a los clientes ya que se puede establecer que cometen el delito de usura esta tipa de normativa ayuda a establecer que en el país ya que existe fundamento para evitar estos cobros excesivos.

3.3 Código Civil Decreto-Ley 106

El Código Civil Decreto-Ley 106 y la relación que existe con las tarjetas de crédito y los cobros que de manera excesiva buscan su fundamento el cual se puede asemejar a un enriquecimiento sin causa. “Artículo 1616. La persona que sin causa legítima se enriquece con perjuicio de otra está obligada a indemnizarla en la medida de su enriquecimiento indebido.”

“Artículo 1542. Contratos usurarios La persona que aprovechándose de la posición que ocupe, o de la necesidad, inexperiencia o ignorancia de otra, la induzca a conceder ventajas usurarias o a contraer obligaciones notoriamente perjudiciales a sus intereses, está obligada a devolver lo que hubiere recibido, con los daños y perjuicios, una vez declarada judicialmente la nulidad del convenio.” Es decir que no se deben de aprovechar de su posición ya que esto puede afectar a las personas a contraer obligaciones que no quieren o no pueden solventar.

3.4 Decreto 6-2003

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y su fin primordial es establecer los mecanismos para defender los derechos que son vulnerados de los consumidores y usuarios de tarjetas de crédito.



“Artículo 3, de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece, lo relativo a las definiciones de lo que es proveedor en relación a tarjeta de crédito, estos serían los emisores de tarjeta de crédito, porque estos pueden ser emitidos por banco, grupo financiero o una empresa que forme parte de este grupo. También da un acercamiento a lo que es quienes son los usuarios, en este caso las tarjetas de crédito como lo son los titulares.

Busca la protección del consumidor y los usuarios ya que se establece lo relativo a la libre contratación, esto quiere decir que las personas aceptan poder contratar cualquier servicio de tarjeta de crédito y poder adquirir cualquier obligación ante cualquier comercio, este busca proteger al consumidor en su patrimonio ya que no sea menoscabado por los altos intereses.

Dentro de los parámetros de la legislación guatemalteca, se entiende que las tarjetas de crédito al ser un medio de pago cuentan con algunos beneficios y obligaciones determinadas por el tipo de tarjeta y en relación a los cobros excesivos que se dan en la actualidad se vulneran derechos de los clientes y que estos no poseen los medios para poder cancelar la deuda contraída.

Referidos cobros excesivos que realizan los bancos o emisores de tarjetas de crédito son los derechos que vulneran a los clientes, ya que violan la ley de conformidad con los tipos de cobros que realizan.



Como se ha referido en la investigación una tarjeta de crédito es en la actualidad un medio de pago muy utilizado en la sociedad guatemalteca, por la facilidad de transacciones entre establecimientos y esto desencadena que existan cobros excesivos a los usuarios, lo cual conlleva a que estos adquieran deudas superiores porque no pueden pagar los intereses, y todo lo relativo a lo que implica tener una tarjeta de crédito.





CAPÍTULO IV

- 4. Violencia psicológica que ejercen personas que prestan servicios de tarjetas de crédito, cuando llaman al deudor: antes, durante y después del compromiso de pago; en horarios no establecidos, con abuso verbal, amenazas y acecho con sugerencia de venta de bienes que son herramientas de sobrevivencia**

De todo lo expuesto, se observa que existe un poco o casi nula regulación sobre el tema de tarjeta de crédito, ya que el Código de Comercio solo existe un Artículo que trata de abarcar todo el tema y es tan normal que se ha establecido en la actualidad este tema.

Al existir muchos cobros desmedidos en cuanto a los intereses, comisiones, gastos y mora no se ha regulado los límites y con esto se vulneran derechos de los clientes que poseen tarjetas de crédito, específicamente también a la relación contractual creada por los emisores de tarjetas de crédito y los beneficios que estos últimos obtiene a costilla de los clientes.

Nace la necesidad de una reforma sustancial al decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, para que se deje de vulnerar derechos y se establezca un fortalecimiento de lo que es el contrato de tarjeta de crédito.

Al existir siempre el paradigma de la vulneración de derechos de usuarios, lo cual sitúa a Guatemala en uno de los escalones del mundo en donde se permiten este tipo de arbitrariedades.

Cuando existe una realidad en las tarjetas de crédito, es oportuno hacer referencia a que “quinientas mil personas se estima hacen uso de las tarjetas de crédito en Guatemala; es decir, el diez por ciento de la población ocupada, la cual en base la encuesta nacional de empleo e ingresos del año 2004 asciende a cuatro punto ocho millones de personas”³⁶ esto es de manera generalizada que estos usuarios cuenten con financiamiento referido de las entidades financieras.

Al ser tantas personas que poseen una tarjeta de crédito, es preocupante que el Estado de Guatemala no pueda garantizar la protección, social, económica y seguridad jurídica de la familia frente a estas prácticas comerciales que realizan las entidades emisoras de tarjetas de crédito, bancos y grupos financieros.

Actualmente al no existir un marco jurídico adecuado a la regulación que se busca es que regule la actividad de las tarjetas de crédito ya que esta data desde el año 1970, la cual se ve rezagada en el pasado, por los cambios sistemáticos que ha tenido este tipo de mecanismo de pago. Referida regulación, no considera aspectos fundamentales en las relaciones bilaterales entre los emisores y operadores y clientes y comercios afiliados, y

³⁶García Payes, Fabricio ¿Conoce usted la realidad de las tarjetas de crédito?. Pág. 2

es así como estas relaciones no tienen equidad y muchas veces no tienen transparencia porque no existe legislación vigente y positiva.

En esta investigación se pudo establecer que los cobros escondidos y estos no se encuentran regulados así mismo también la forma en que existe un acercamiento al cliente que ha incumplido y como esta se establece de la manera más difícil para estos últimos por los hechos suscitados.

Al mencionar violencia psicológica se dice que, esta nace como comportamientos aislados y esporádicos en este caso pueden dañar el autoestima e independencia de los clientes por el uso de las tarjetas de crédito, también existe estrés, terror, sentimientos de aislamiento y en muchas ocasiones estos desencadenan problemas físicos.

Como se menciona este tipo de violencia se ve reflejada con las constantes llamadas para cobrar por parte de la parte emisora, banco o grupo financiero en donde llaman antes de la fecha de corte, después de la fecha de corte y por último después de la fecha de pago esto sin respetar horarios y sin ser consientes en la forma de tratar a los clientes ya que existen casos que hasta de ladrones se les trata por teléfono.

Sumado a las características de cobro por parte de estas entidades se establece que al tener acceso a datos sensibles de las personas hacen mención a la familia, a los bienes y a los servicios que este ocupa al momento de cobrarle, mediante un abuso y de manera

descortés y al poseer todo el historial, hacen mención a la venta de herramientas base a la actividad económica, inducen a vender las herramientas y bienes muebles e inmuebles para poder cumplir con obligaciones, intereses y todo lo que buscan.

Con las llamadas referidas sube el cobro de los gastos, los emisores aducen que es por el pago de empleados que estas contratan para cobrar, muchas veces son empresas anexas que tratan de recuperar los créditos otorgados mediante las tarjetas de crédito, lo cual aumenta la deuda proporcionalmente día con día suman, comisiones, mora, intereses y el famoso cobro de cartera.

4.1 Defensa de los usuarios

En relación al hecho de las llamadas fuera de horario, y que de manera amenazantes y reiteradas llevadas a cabo por las empresas emisoras de tarjetas de crédito, deben de encontrarse reguladas en un marco legal que no permitan que el usuario sufra de dichos atropellos contra su buena voluntad.

Para efectos de defensa a los usuarios se debe de dar una base legal en iniciativas de regímenes económicos y sociales en la República de Guatemala esta debe fundamentarse en lo que es justo en la sociedad y también es de carácter de obligatorio por parte del Estado y las entidades que emiten este tipo de tarjetas de crédito. Se establece también que es obligación del Estado impedir el funcionamiento y las practicas



erróneas de cobros abusivos que busquen la manera de poner en riesgo la estabilidad económica de los guatemaltecos y mucho menos permitir que estos sean dañados psicológicamente por las constantes amenazas y sufran pérdidas en sus bienes y medios de producción de subsistencia, de ahorro e inversión de los guatemaltecos.

Las propuestas de reformas desde la perspectiva social no son equivocadas, ya que buscan que las entidades emisoras de las tarjetas de crédito, bancos y grupos financieros, cobren a los usuarios la tasa de interés anual que se encuentra regulada en el sistema bancario nacional, sin que existan motivos de cobros escondidos y más tanto interés y mora acumulada que luego se capitaliza. Tampoco que exista ningún recarga adicional por las solicitudes de cobro establecidas en el manejo de cartera, esto también con la facultad de acudir por parte del usuario frente a problemas de pago o atrasos de pago de este último.

Que los procedimientos de cobros sean de una naturaleza más humana, porque en varias oportunidades los usuarios se acercan a las entidades financieras, emisores de tarjetas de crédito, grupos financieros esto por que afrontan problemas económicos por lo que se les dificulta poder realizar los pagos en tiempo así mismo el cobro de intereses y mora causada por no hacer efectivo el pago.

A parte de la vergüenza que nace de acercarse a las entidades y sean tratados los usuarios con desprestigio y la deshonra que acompaña con palabras por teléfono de



tonos amenazantes y constantes a todas horas de requerimientos de pago de manera brusca y fuera de la moral.

Es necesario hacer mención que solicitar una tarjeta de crédito es total responsabilidad por parte del usuario lo cual debe tener cuentas claras y encontrarse con mucha responsabilidad al momento de utilizarla, ya que los problemas que puede causar se ven afectados en el récord de crédito que pueda llegar a tener este en el sistema bancario.

Es importante mencionar que las empresas que emiten las tarjetas de crédito, en su mayoría son empresas afines o que pertenecen a un denominado grupo financiero y solo tienen la función de poder emitir este tipo de documentos de plásticos para pagos. Estas entidades se sitúan a un lado de los bancos ya que derivado de las leyes estas deben de ser personas jurídicas distintas.

4.2 Nueva forma de regular tarjeta de crédito

Existen iniciativas de ley en el Congreso de la República de Guatemala, en donde estas buscan apoyar y controlar los cobros ilegales y moras e intereses excesivos dentro de la tarjeta de crédito.

Si bien es necesario poder regular este tipo de actividades mercantiles desde el año 2019 se han emitido dictámenes favorables en su caso para la iniciativa 5544 Ley de Tarjetas de Crédito. “Diputados de las Comisiones de Economía y Comercio Exterior, y Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario, emitieron dictamen conjunto a favor del anteproyecto 5544, que aprueba la Ley de Tarjetas de Crédito, una normativa que pretende instaurar y promover una cultura de protección de los derechos y obligaciones de emisores como de usuarios.”³⁷

“Se regula el pago mínimo de extrafinanciamientos en el que se incluya el pago a capital para que las deudas no se aumenten como se han dado muchos casos; se crea la unidad de protección de servicios financieros de la Dirección de Atención al Consumidor y está dependencia definirá programas como la feria anual de educación financiera dirigida a la población estudiantil y los interesados,” como se establece en las declaraciones anteriores de un parlamentario busca establecer un marco jurídico para las operaciones con las tarjetas de crédito con las entidades y grupos financieros y que se deben de encontrar en vigilancia y supervisión de la Superintendencia de Bancos.

Los principales aspectos que incluyen la propuesta son:

1. Disposiciones Generales.
2. Aspectos contractuales y financiamiento.

³⁷https://www.congreso.gob.gt/noticias_congreso/3760/2019/3#gsc.tab=0. (consultado el 16 de abril del año 2020)



3. Intereses y otros cargos por servicios, este capítulo incluye lo referente a la transparencia en la información derivada de la relación contractual.
4. Derechos y obligaciones del emisor y del tarjetahabiente.
5. Derechos y obligaciones de los afiliados.
6. Supervisión.
7. Delitos y Sanciones como la clonación de tarjetas, manipulación de datos, uso fraudulento de la tarjeta e incorpora, en el Código Penal, el delito de estafa por medio de tarjeta de crédito o débito.
8. Sanciones.
9. Disposiciones finales, derogándose el Artículo 757, del Decreto Número 2-70 del Congreso de la República, Código de Comercio Guatemala. Adiciona el Artículo 264 bis, del Decreto Número 17-73 del Congreso de la República, Código Penal.

Deroga el Artículo 757, del Decreto Número 2-70 del Congreso de la República, Código de Comercio Guatemala.

El pleno del Congreso de la República conoció la iniciativa número 5544 con fecha 10 de abril de 2019 de lo cual se puede extraer los siguientes textos cuyo fin es proteger al usuario "En dichas audiencias públicas se escucharon las propuestas así como las.....



recomendaciones de dichas entidades, de las cuales se propuso tomar en consideración para la emisión del dictamen las disposiciones de la circular denominada: “Mejores Prácticas para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios Financieros en el Sistema Financiero Supervisado” emitida por la Superintendencia de Bancos el 24 de mayo del año en curso, así como establecer un sistema diferenciado de tipos de tasa de interés: una fija y una variable, y establecer nuevas prácticas de transparencia financiera tanto de parte de los emisores de tarjetas de crédito como de la Superintendencia de Bancos para trasladarle información oportuna a los tarjetahabientes, tanto sobre las tasas de interés, las comisiones y cargos que aplican a cada producto financiero con el fin de no perjudicar los intereses económicos de los tarjetahabientes.”³⁸ de esa manera la finalidad era conocer las perspectivas de cada uno de los postores en el proyecto de ley antes mencionados.

“**Capítulo II:** Este capítulo desarrolla el articulado relacionado con los aspectos contractuales y de financiamiento de las tarjetas de crédito. Ahí se encontrara el artículo que detalla los elementos que deberá contener el contrato entre el emisor y el tarjetahabiente; los criterios para la modificación de los contratos; la evaluación de capacidad de pago de los tarjetahabientes y la fuente que deberán utilizar los emisores como sistema de información de riesgos. Se regula además el tema del extra financiamiento; la disposición de prohibición de capitalización de los intereses; la disposición de que los emisores celebren con el tarjetahabiente convenios de pago; la...

³⁸<https://www.prensalibre.com/wp-content/uploads/2019/12/iniciativa-5544-ley-tarjetas-credito-guatemala-dictamen.pdf> (consultado el 16 de abril del año 2020)



existencia de dos tasas de interés: variable y flexible que será pactada de manera libre entre el tarjetahabiente con el emisor y que deberá quedar establecida en el contrato innova con relación al dictamen en el sentido que se establece un artículo que desarrolla acciones de Transparencia Financiera en donde se estipula a la Superintendencia de Bancos a publicar en su página web informe sobre las tasas de interés que cobra por producto cada emisor de tarjeta de crédito”.

“**Capítulo IV:** Establece las disposiciones relacionadas a la supervisión y protección del tarjetahabiente, en donde se reitera la función de supervisión a las entidades emisoras de tarjeta de crédito por parte de la Superintendencia de Bancos -SIB- y se equipara la labor de la Dirección de Atención al Consumidor -DIACO- a través de la creación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, con el fin que se complemente la labor de supervisión que realiza la SIB en cuanto a las acciones de transparencia financiera y de atención y protección a los usuarios financieros. Para ello se establece el perfil del jefe de dicha unidad y se le faculta para que la Unidad a través del director de la Dirección de Atención al Consumidor -DIACO- pueda suscribir convenios de colaboración mutua con la Superintendencia de Bancos -SIB-, así como se le otorga la facultad de requerir información a emisores de tarjetas de crédito, afiliados y otros prestadores de servicios financieros información para casos concretos. Se regula además el procedimiento en casos de conflictos y controversias, así como se establecen disposiciones de prohibición de acoso u hostigamiento para la cobranza. “



“**Capítulo VI:** Finalmente se desarrollan una serie de disposiciones transitorias y finales entre las que se destacan la disposición que aquellos emisores que no formen parte de un grupo financiero se registrarán por lo establecido en esta ley así como por las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria y la Superintendencia de Bancos -SIB-. Así también se regula que para las cooperativas en lo relacionado a la supervisión, aplicara la ley específica que regula dichas entidades. Se ordena además la emisión de los reglamentos tanto de la presente ley como de actualización en la DIACO que incorpore la creación de la Unidad que se regula en esta ley y sus funciones y se establece la readecuación de la normativa y reglamentos de la Junta Monetaria y Superintendencia de Bancos -SIB- relativos a las tarjetas de crédito; Se estipula además el plazo de 1 año de los contratos y estados de cuenta que se regulan en esta ley por parte de los emisores de tarjetas de crédito. Finalmente se regula el plazo para la firma de la suscripción del convenio de colaboración entre la SIB y la DIACO como la realización de la primera feria de educación financiera.”

Se busca prevenir la vulneración de los derechos de los usuarios mediante la presenta iniciativa de ley que busca equiparar obligaciones y derechos, cabe resaltar que las llamadas intimidatorias y amenazantes, atentan contra la integridad psicológica de los usuarios y la misma influye en el actuar debería de existir un parámetro para poder cobrar esas deudas o mejorar la manera de atraer clientes a las carteras.





CONCLUSIÓN DISCURSIVA

La tarjeta de crédito es considerada un instrumento de pago que se ha modificado conforme avanza el tiempo y que se ha adaptado a las necesidades que ostenta la población, sin embargo, en una sociedad como la guatemalteca la problemática existente se deriva de los cobros en que los emisores incurren de manera agresiva, vulnerando incluso los derechos de los usuarios dañando su honor y generando violencia psicológica en contra de estos.

Es por esta razón que es de suma importancia regular de mejor manera lo relativo a los cobros referentes a las tarjetas de crédito, ya que es notorio que existe una vulneración hacia los derechos de los usuarios por parte de los emisores de tarjetas de créditos y que en la actualidad poco se puede hacer en contra de esta vulneración de derechos, ya que existe poca regulación jurídica referente a la forma en que los emisores de las tarjetas de crédito efectúan sus cobros.

Es importante que se reformen las leyes en cuanto a materia de tarjetas de crédito se refiere como: Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 1-2002, Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003 y el Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70 ya que se necesita regular sanciones a las entidades emisoras de tarjeta de crédito por los cobros en horarios no establecido y efectuados con violencia, buscando establecer tratos humanos para poder conciliar problemas existentes entre los usuarios y los emisores de tarjetas de crédito.





BIBLIOGRAFÍA

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

GOZALES MERLO DE ASTURIAS, Carolina. **La tarjeta de crédito.** (s.l.i) (s.e), 1987.

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

COGORNO, Eduardo. **Teoría y técnica de los nuevos contratos comerciales.** Editorial Meru, quinta edición, Buenos Aires, Argentina, 2009.

GARCIA Payes, Fabricio. **¿Conoce usted la realidad de las tarjetas de crédito?**. Editorial Revista Mercado, edición número 5, año 3, 2008.

[http:// www.quees.la/tarjeta-decredito/](http://www.quees.la/tarjeta-decredito/) . (consultado el 17 de septiembre de 2019)

<http://www.ennaranja.com/economia-e-historia-de-las-tarjetas-de-credito/> (consultado el 12 de marzo de 2020)

http://www.uned.es/cabergara/propias/derecho/m_esnaola/D_Civil_Las_deudas_obligaciones_pecunarias.pdf (consultado el 13 de marzo de 2020)

http://es.Wikipedia.org/wiki/obligaciones_pecunarias (consultado el 16 de marzo de 2020)

<http://www.monetos.es/financiacion/tarjetas-credito/intereses/> (consultado el 18 de marzo de 2020)

<http://www.mastercard.com/us/personal/es/glosario/index.html> (consultado el 18 de marzo de 2020)



<http://copades.com/monec/?p=11717> (consultado el 19 de marzo de 2020)

https://www.congreso.gob.gt/noticias_congreso/3760/2019/3#gsc.tab=0. (consultado el 16 de abril del año 2020)

<https://www.prensalibre.com/wp-content/uploads/2019/12/iniciativa-5544-ley-tarjetas-credito-guatemala-dictamen.pdf> (consultado el 16 de abril del año 2020)

ASCARELLI, Tullio. **Derecho mercantil**. Editorial Bosch, Barcelona, España, 1964.

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

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

SIMON, Julio A. **Tarjetas de crédito**. Editorial Abeledo-Perrot, 1a reimpresión, 1990.

ORTIZ, Emilio. **El dinero plástico se impone**. Ed. Diario El Nacional, edición del 3 de agosto de 1997; Pág. 15.

OSORIO, Manuel, **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**, Editorial Heliasta. S. R. L.; 5a. edición; Buenos Aires, Argentina, 1987.

PATRONI Vizquerra, Ursula. **La tarjeta de crédito como medio de pago electrónico**. Editorial Alfil, cuarta edición, Madrid, España, 2009.

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

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, 1985.

Código Civil, Decreto Ley Numero 106, del jefe de Estado de Guatemala.

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

Ley de Supervisión Financiera, Decreto Numero 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala.

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

Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Numero 06-2009 del Congreso de la República de Guatemala.