
Ley de Tarjeta de Crédito

DECRETO NÚMERO 7-2015

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

CONSIDERANDO:

Que la tarjeta de crédito es un instrumento de pago moderno y de uso generalizado, importante para la economía del país, en virtud que facilita las transacciones comerciales.

CONSIDERANDO:

Que es necesario establecer un marco jurídico para las actividades relacionadas con la emisión y uso de tarjeta de crédito, dentro de un esquema equitativo que garantice los derechos y la transparencia en las relaciones entre los emisores, los tarjetahabientes y los establecimientos afiliados.

POR TANTO:

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 171 literal a) de la Constitución Política de la República de Guatemala,

DECRETA:

La siguiente:

LEY DE TARJETA DE CRÉDITO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. Establecer el marco legal para regular las operaciones por medio de tarjetas de crédito, de crédito y de compra-venta realizadas por su medio, y de las relaciones entre emisor, operador, tarjetahabiente y afiliado.

Artículo 2. Definiciones. Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

Tarjeta de crédito: Instrumento material, nominativo e intransferible, que contiene dispositivos o medios magnéticos, electrónicos o de cualquier otra tecnología, que le permite a la persona individual o jurídica, utilizar una línea de crédito, o como medio de pago para la adquisición de bienes, servicios o para el retiro de dinero en efectivo y otros servicios autorizados, y que le ha sido otorgada por un emisor.

Tarjetahabiente titular: Persona individual o jurídica que celebra un contrato con el emisor, en virtud del cual es habilitado para el uso de una línea de crédito por medio de tarjeta de crédito.

Tarjetahabiente adicional: Persona autorizada por el tarjetahabiente titular, para compartir el uso de su línea de crédito por medio de una tarjeta de crédito adicional.

Emisor: Persona jurídica que otorga crédito, emite y administra tarjetas de crédito.

Operador: Persona jurídica que proporciona los servicios relacionados con la autorización y registro de las transacciones, administra los sistemas de autorización y de afiliación de personas y/o establecimientos, así como otras actividades relacionadas con las operaciones de tarjetas de crédito.

Afiliado: Es la persona individual o jurídica que proporciona bienes, servicios o dinero en efectivo, aceptando la tarjeta de crédito como instrumento de pago.

Estado de cuenta: Es el documento que, referido a un período determinado, contiene detalle del monto y la descripción de las operaciones en las que se ha utilizado la tarjeta de crédito, así como los débitos y créditos efectuados por el emisor, de conformidad con los contratos celebrados.

Fecha de corte: Fecha límite definida por el emisor, para establecer en el estado de cuenta la acumulación de transacciones y sus respectivos valores, durante un período determinado.

Fecha límite de pago: Fecha establecida por el emisor para que el tarjetahabiente efectúe los pagos correspondientes a su estado de cuenta sin que incurra en pago de intereses y mora por el uso de la línea de crédito contratada.

Pago mínimo: Es la cuota que cubre parcialmente la amortización del capital de la línea de crédito utilizada según el plazo de financiamiento, el monto de intereses a la tasa pactada, comisiones y otros cargos convenidos.

Tasa de interés por mora: Porcentaje anual o su equivalente mensual, que el emisor aplica sobre el saldo del capital en mora, cuando el tarjetahabiente incumple con el pago mínimo en la fecha límite de pago.

Comisión: El pago de un afiliado a un emisor u operador, por su participación en el sistema de tarjeta de crédito, por los bienes, servicios o dinero en efectivo que proporciona al tarjetahabiente.

El importe que el tarjetahabiente debe pagar por un servicio adicional efectivamente prestado por el emisor y que no sea inherente al servicio contratado.

Pago de contado: Monto indicado en el estado de cuenta, a la última fecha de corte, que el tarjetahabiente debe pagar en la fecha límite de pago para liquidar su saldo a la fecha indicada, sin que incurra en pago de intereses o cargo por mora.

Tasa de interés: Porcentaje anual o su equivalente mensual, que se aplica al saldo del capital financiado, conforme lo pactado en el contrato de tarjeta de crédito, como retribución para el emisor por el uso del capital.

Límite de crédito: Monto máximo de la línea de crédito que el emisor autoriza al tarjetahabiente para utilizar, conforme las condiciones estipuladas en el contrato de tarjeta de crédito.

Extrafinanciamiento: Línea de crédito adicional en condiciones y plazos que pueden ser distintos a la línea de crédito principal.

Marca: Son los signos exclusivos con los cuales el emisor y operador, en virtud de un contrato de concesión o licencia de uso, identifica al emisor y operador en las tarjetas de crédito emitidas.

Convenio de reestructuración: Acuerdo contractual entre el emisor y el tarjetahabiente, para cancelar la deuda morosa del tarjetahabiente.

CAPÍTULO II

ASPECTOS CONTRACTUALES Y FINANCIAMIENTO

Artículo 3. Contrato entre el emisor y el tarjetahabiente. El emisor y el tarjetahabiente formalizarán, por medio de un contrato escrito, la línea de crédito otorgada al tarjetahabiente para la utilización de la tarjeta de crédito en la adquisición de bienes, servicios o retiro de dinero en efectivo en los afiliados,

obligándose el tarjetahabiente a cancelar las cantidades a su cargo, conforme a las condiciones pactadas. A los créditos originados por el uso de las tarjetas de crédito, se aplicarán las reglas de los pagarés.

El contrato deberá contener, como mínimo, las cláusulas siguientes:

1. Límite de crédito inicial;
2. Área geográfica de uso de la tarjeta de crédito;
3. Plazo del contrato;
4. Tipo de moneda;
5. Tasa de interés del financiamiento, modalidad y forma de cálculo;
6. Tasa de interés por mora;
7. Tarifas de comisiones y otros cargos;
8. Información relativa al estado de cuenta;
9. Fecha de corte;
10. Fecha límite de pago mensual;
11. Derechos y obligaciones del emisor y del tarjetahabiente;
12. Manera de proceder en caso de robo, fraude o extravío de la tarjeta;
13. Condiciones y procedimiento para las objeciones a operaciones contenidas en el estado de cuenta;
14. Causales de terminación del contrato;
15. Pago mínimo;
16. Cuota por seguro;
17. Comisión o cargo por retiro en efectivo con la tarjeta de crédito;
18. Premios y bonificación por el uso de la tarjeta, cuando corresponda.

El texto del contrato debe permitir su fácil lectura y comprensión, así como destacar las cláusulas que establecen obligaciones tanto para el tarjetahabiente como para el emisor; el tamaño de letra a utilizar debe ser como mínimo 10. El contrato deberá ser firmado por ambas partes; en el caso del emisor, por el representante legal o mandatario, dicha firma podrá ser autógrafa o sustituirse por su impresión o reproducción u otro mecanismo que las disposiciones legales permitan. El contrato debe suscribirse en duplicado, obligándose el emisor a entregar una copia del mismo al tarjetahabiente al momento de la firma.

El límite de crédito inicial podrá ser modificado, aumentándolo o reduciéndolo por el emisor durante la vigencia del contrato y deberá ser comunicado al tarjetahabiente, en cada oportunidad; todo cambio en

las estipulaciones y términos del contrato deberá ser consensuado entre las partes; para tal efecto, el emisor lo notificará varias veces por todos los medios disponibles al tarjetahabiente con cuarenta y cinco (45) días de anticipación. Si durante dicho plazo el tarjetahabiente no se manifiesta, se considerará que el tarjetahabiente no ha aceptado las modificaciones o cambios que le han sido notificados.

En caso de no ser aceptados los cambios en las condiciones contractuales, se podrá dar por terminado el contrato en los términos indicados en el artículo 6 de esta Ley.

A petición de la persona que solicita la línea de crédito para la tarjeta de crédito, el emisor podrá conceder un límite de crédito inferior a la capacidad de pago del solicitante.

Artículo 4. Evaluación de la capacidad de pago. El emisor queda obligado a evaluar la capacidad de pago de las obligaciones, dentro del plazo establecido en el contrato, previamente a conceder una línea de crédito, a modificar el límite de la misma o a otorgar un extrafinanciamiento; asimismo, deberá analizar las referencias crediticias del posible tarjetahabiente, y dar seguimiento a la evolución de la capacidad de pago del tarjetahabiente mientras se mantenga el financiamiento.

El límite de crédito y de extrafinanciamiento otorgado al tarjetahabiente no debe exceder del doble de sus ingresos mensuales.

La emisión de una tarjeta adicional debe también someterse a la evaluación correspondiente.

La contravención a lo dispuesto en este artículo, será sancionada de conformidad con lo establecido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República.

Artículo 5. Sistema de información de riesgos. Los emisores de tarjetas de crédito estarán obligados a proporcionar la información que la Superintendencia de Bancos determine, relacionada con el Sistema de Información de Riesgos a que se refiere la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República. Los emisores tendrán acceso al Sistema de Información de Riesgos, exclusivamente para fines de análisis crediticios; la información contenida en el sistema no podrá divulgarla el emisor, por ningún medio, fuera del uso que indica este artículo.

Artículo 6. Vigencia y terminación del contrato. La vigencia de los contratos de tarjeta de crédito deberá ser pactada por un período determinado, el cual podrá ser prorrogado conforme lo convengan las partes.

El tarjetahabiente titular podrá, en cualquier momento, dar por terminada la relación contractual, comunicando su voluntad al emisor, por escrito o por cualquier otro medio de comunicación que

permita comprobar la identificación del tarjetahabiente y de la comunicación. En este caso, se tendrá por terminado el contrato inmediatamente después de recibida la comunicación de cancelación. De existir saldo a cargo del tarjetahabiente, éste deberá cancelarlo según lo convenido en el contrato o en cualquier otra forma que se pacte con el emisor; la obligación de pago permanecerá aún después de haberse comunicado la terminación del contrato.

El emisor deberá entregar un finiquito al tarjetahabiente titular al término del contrato o a la regularización de la cuenta de la tarjeta de crédito, dentro de los treinta (30) días de haberse realizado la cancelación de cualquier saldo pendiente y de los cargos que incurra. La terminación del contrato no conlleva costo o recargo alguno para el tarjetahabiente, salvo los cargos asociados a saldos morosos.

Deben quedar explícitamente indicados en el contrato, los casos para que el emisor dé por terminado el contrato antes del plazo. En ese caso, el emisor debe avisar al tarjetahabiente con cuarenta y cinco (45) días de anticipación y el tarjetahabiente mantiene su derecho de realizar los pagos de forma ordinaria hasta cancelar su saldo, quedando obligado a pagar los intereses o cargos en los que incurra, en la forma y plazo que esta Ley establece.

Artículo 7. Contenido de la tarjeta de crédito. Las tarjetas de crédito se emitirán a nombre de una persona individual o jurídica, con carácter intransferible y deberán contener, como mínimo, la información siguiente:

1. Nombre y espacio para la firma, cuando el titular sea persona individual; o de cualquier otro medio para la identificación del tarjetahabiente;
2. En el caso de personas jurídicas, nombre y espacio para la firma de la persona individual autorizada para su uso, o de cualquier otro medio para la identificación del tarjetahabiente;
3. Marca de la tarjeta de crédito;
4. Denominación de la institución emisora de la tarjeta de crédito;
5. Mes y año de vencimiento;
6. Número asignado a la tarjeta de crédito;
7. Código o dispositivo de seguridad; y,
8. Códigos, claves y demás características técnicas que permitan su adecuada utilización en cajeros automáticos u otros dispositivos electrónicos, si procede.

En el caso de tarjetas de crédito electrónicas o de cualquier otra tecnología, contendrán los elementos que disponga el emisor, quien debe proporcionar al tarjetahabiente, como mínimo, el número de tarjeta, el número de identificación personal asignado, la clave de acceso, y los códigos u otros dispositivos de seguridad.

Artículo 8. Extrafinanciamiento. El extrafinanciamiento que conceda el emisor deberá otorgarse según indica el artículo 4 de esta Ley; el extrafinanciamiento deberá formalizarse adecuadamente, previa aceptación del tarjetahabiente por medios comprobables. Para protección tanto del emisor como del tarjetahabiente, todo contrato de extrafinanciamiento deberá cumplir con lo que al respecto establezca el reglamento de esta Ley.

Artículo 9. Reestructuración de la deuda. Cuando la deuda alcance el ciento cincuenta por ciento (150%) sobre el límite de crédito, o cuando el tarjetahabiente considere no poder pagar en la forma programada sus obligaciones, el emisor está obligado a realizar una reestructuración de la deuda dentro de los quince (15) días hábiles siguientes. En ambos casos, no se requiere de fiador ni se generarán intereses. La cuota mensual a pagar sobre la reestructuración de la deuda, no debe exceder el veinte (20) por ciento de los ingresos mensuales del tarjetahabiente.

Cuando las partes acuerden un convenio de reestructuración de deuda que contenga un plan de pago, éste se formalizará mediante contrato en el que se estipulen todas las condiciones, quedando sin efecto el contrato que originó la deuda del tarjetahabiente. El contrato del convenio de reestructuración debe firmarse por las partes; el tarjetahabiente recibirá una copia legible.

Artículo 10. Verificación de morosidad. Todos los emisores de tarjetas de crédito deberán estar interconectados entre sí, con el objeto que previo a autorizar la emisión de una tarjeta de crédito a un tarjetahabiente, deberán constatar que esa persona no se encuentra morosa con ningún otro emisor de tarjeta de crédito.

CAPÍTULO III

INTERESES Y OTROS CARGOS POR SERVICIOS

Artículo 11. Intereses por financiamiento. La tasa de interés anual que los emisores de tarjeta de crédito apliquen a saldos en moneda nacional, en concepto de financiamiento durante un mes calendario, no debe exceder el doble del último valor correspondiente a la tasa de interés anual activa promedio ponderada del sistema bancario, en moneda nacional publicada por el Banco de Guatemala. En el caso de los saldos en moneda extranjera, la tasa de interés anual que apliquen los emisores de tarjetas de crédito en concepto de financiamiento, no debe exceder el doble del último valor correspondiente a la tasa de interés anual activa promedio ponderada del sistema bancario en moneda extranjera, publicada por el Banco de Guatemala.

Cuando proceda el cobro de intereses, éstos serán calculados diariamente sobre el cálculo del capital financiado, por los días en que hubiese sido utilizado el crédito después de la fecha límite de pago. Si el tarjetahabiente cancela su saldo o realiza un pago parcial sobre su saldo entre la última fecha límite de pago y la siguiente fecha de corte, el interés por financiamiento se aplicará al saldo de los días del crédito utilizado mantenido durante ese período; el interés se aplica sobre el saldo permanente de una vez, descontando el pago realizado.

El emisor no podrá realizar ningún cambio al contrato inicial sin la debida autorización del tarjetahabiente. Los intereses por financiamiento no podrán capitalizarse en ninguna forma. No podrán cobrarse comisiones, servicios adicionales u otros cargos.

Artículo 12. Intereses por mora. Los intereses por mora se calcularán sobre el monto de capital en mora, de conformidad con los días en que el tarjetahabiente mantiene el saldo de capital en mora. La tasa de interés por mora será equivalente a un porcentaje sobre el saldo, el cual no podrá exceder a la tasa de interés por financiamiento pactada. Estos cargos no podrán capitalizarse y sobre el monto del interés por mora no podrá aplicarse la tasa de interés. El interés por mora no se podrá seguir aplicando a partir del día que el tarjetahabiente realice el pago del saldo correspondiente.

CAPÍTULO IV

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL EMISOR Y DEL TARJETAHABIENTE

Artículo 13. Limitación al acceso de otras cuentas. La entidad emisora de tarjetas de crédito que administre otras cuentas del titular de la tarjeta de crédito, tiene prohibido disponer de los fondos monetarios o de ahorro del tarjetahabiente para adjudicarse en pago de las deudas que por el uso del tarjetas de crédito contraiga el tarjetahabiente, salvo cuando medie autorización expresa del tarjetahabiente o por orden judicial emanada de autoridad competente.

Artículo 14. Comprobante de transacciones. El emisor velará porque toda transacción generada por la adquisición de bienes, servicios o retiros de dinero en efectivo con tarjeta de crédito, registrada en el estado de cuenta, cuente con el respaldo, físico o electrónico, que compruebe el consumo del tarjetahabiente.

Artículo 15. Estado de cuenta. El emisor deberá enviar o poner a disposición del tarjetahabiente titular, según se pacte, sin cargo alguno, un estado de cuenta a la fecha de corte, como mínimo diez

(10) días antes de la fecha límite de pago. El estado de cuenta debe estar redactado con tamaño de letra 10 como mínimo y contener al menos, pero no limitado a, la información siguiente:

1. Identificación del emisor;
2. Nombre del tarjetahabiente;
3. Número o identificación de la tarjeta;
4. Saldo a la fecha de corte;
5. Saldo de contado;
6. Pago mínimo;
7. Fecha de corte;
8. Fecha límite de pago;
9. Pagos realizados, los abonos del período, detallando los valores aplicados a capital e intereses, en los casos en que se tenga saldos acumulados con intereses;
10. Balance del pago de intereses sobre saldos acumulados;
11. Gastos realizados (suma total);
12. Tasa de interés aplicada al período;
13. Intereses por mora aplicados;
14. Otros cargos aplicados, si corresponden;
15. Crédito disponible;
16. Tasa de interés anual equivalente;
17. Detalle de cada gasto o consumo realizado con la información siguiente:
 - a. Fecha de operación,
 - b. Fecha de consumo,
 - c. Identificación del afiliado, indicando el país del afiliado si éste no fuera de Guatemala,
 - d. Monto de la transacción indicando la moneda,
 - e. Retiros en efectivo;
18. Premios y bonificaciones por uso de tarjeta;
19. Cuota de seguro, si corresponde.

Artículo 16. Objeciones al estado de cuenta. El tarjetahabiente puede objetar las operaciones o cargos contenidos en el estado de cuenta, detallando los motivos de su inconformidad, aportando los documentos de que disponga y que sirvan para esclarecer el hecho, si fuese factible. El emisor deberá emitir una constancia de recepción del reclamo.

Por su parte, el emisor deberá corregir el error de la inconsistencia o las operaciones objetadas, o bien comunicar por escrito al tarjetahabiente la improcedencia de su inconformidad y adjuntar copia de los documentos de que disponga como prueba.

En los casos que el tarjetahabiente realice pagos o compras por medios electrónicos o en sitios electrónicos donde el afiliado requiere de la información y claves o medios de seguridad del tarjetahabiente para procesar el pago o la compra, el comprobante deberá contener toda la información de la tarjeta de crédito que el afiliado solicita en su sitio electrónico; cualquier transacción autorizada sin los datos completos del tarjetahabiente, en particular las claves o medios de seguridad, o si el comprobante no contiene los datos completos, la objeción de la operación procederá sin cargo al tarjetahabiente.

En ningún caso el tarjetahabiente está obligado a pagar el consumo objeto de reclamo para que le sea aceptada su objeción o proceda la investigación por parte del emisor u operador. El emisor no aplicará tasa de interés o cargos por mora u otros cargos al saldo bajo investigación y no inhabilitará la tarjeta de crédito, ni reducirá temporalmente el límite de crédito durante la investigación. Si el emisor comprueba la improcedencia del reclamo, puede aplicar únicamente la tasa de interés al saldo del reclamo, por el plazo transcurrido entre el reclamo y la comunicación por escrito del rechazo de la objeción; este plazo no puede exceder de los cuarenta y cinco (45) días.

Artículo 17. Robo, hurto o extravío de la tarjeta de crédito. En aquellos casos en los cuales se produzca robo, hurto o extravío de la tarjeta de crédito, el tarjetahabiente deberá dar aviso al emisor para deshabilitar el uso de la tarjeta. El aviso deberá ser enviado conforme los procedimientos establecidos para el efecto por el emisor y que se dieron a conocer al tarjetahabiente. Lo anterior, sin perjuicio de presentar la denuncia correspondiente. El emisor deberá proporcionar al tarjetahabiente el número de registro o de gestión bajo el cual quedó registrado el aviso de robo, hurto o extravío de la tarjeta de crédito. Los emisores deberán contar con infraestructura y sistemas de atención permanente que permitan a los tarjetahabientes comunicar el robo, hurto o extravío de la tarjeta de crédito, para que se realice la inhabilitación correspondiente.

La reposición de la tarjeta de crédito tendrá un costo para el tarjetahabiente únicamente en el caso de extravío.

Los tarjetahabientes no asumirán el pago de los consumos, intereses, monto de interés por mora u otros cargos con posterioridad al aviso realizado en la forma anteriormente indicada, con excepción de las vinculadas a autorizaciones que fueron aprobadas al tarjetahabiente previo al referido aviso. El procedimiento de aviso y registro no tendrá ningún costo para el tarjetahabiente.

Artículo 18. Inhabilitación, retención o retiro injustificado. La tarjeta de crédito que el operador o emisor inhabilite o sea retenida en los cajeros automáticos u otros medios o equipos de uso para retiro

de efectivo o servicios, de manera injustificada y sin previo aviso, deberá ser restituida sin costo para el tarjetahabiente, salvo otros perjuicios ocasionados por esta medida; el tarjetahabiente podrá accionar según las leyes aplicables.

Artículo 19. Seguro. Las entidades emisoras de tarjetas de crédito deberán contratar un seguro por robo, extravío, uso no autorizado o para cobertura de los riesgos asociados. El emisor y tarjetahabiente podrán acordar los servicios del seguro en el contrato.

Artículo 20. Obligaciones del tarjetahabiente. Serán obligaciones del tarjetahabiente las siguientes:

1. Suscribir el contrato con el emisor;
2. Firmar de inmediato la tarjeta de crédito proporcionada, si procede;
3. No divulgar las claves de acceso y resguardarlas con la debida diligencia;
4. Realizar los pagos según lo estipulado en el contrato;
5. Identificarse cuando utilice la tarjeta de crédito;
6. Requerir los comprobantes y verificar el importe y veracidad de las transacciones y demás documentos de compra de bienes, servicios y retiros de dinero en efectivo;
7. Revisar el estado de cuenta y comunicar al emisor cualquier inconformidad con el mismo dentro de los plazos establecidos;
8. Velar por el correcto uso de la tarjeta de crédito;
9. Indicar a la entidad emisora la forma en que desea recibir el estado de cuenta o cualquier otra información pertinente, así como informar de cualquier cambio de dirección;
10. Reportar a la entidad emisora el robo, hurto o extravío de la tarjeta de crédito;
11. Proporcionar al emisor la documentación e información periódica u ocasional que le requiera;
12. Verificar las tasas de interés y otros cargos que pudieran ser efectuados por el emisor.

Artículo 21. Fecha límite de pago. La fecha límite de pago de la tarjeta de crédito será inamovible, salvo que solicite modificarla el tarjetahabiente, de común acuerdo con el emisor. Si la fecha límite coincide con un día de asueto o feriado o un día en el que el emisor no puede poner a disposición los servicios para que el tarjetahabiente realice el pago correspondiente, la fecha límite de pago se corre al siguiente día hábil. En este caso no se aplicarán intereses, intereses por mora o cualquier otro cargo. El emisor no puede obligar al tarjetahabiente a realizar los pagos por medios electrónicos sin su aceptación.

Artículo 22. Premios y bonificaciones. El emisor debe establecer la forma como se calculan o asignan, si procede, los premios o bonificaciones por el uso de la tarjeta. Los premios o bonificaciones no pueden formar parte de los servicios de la tarjeta; por lo que no se puede aplicar intereses o cargos adicionales.

Los premios o bonificaciones deben establecer claramente su temporalidad; si son de plazo determinado deben indicar la fecha de inicio y final y debe indicarse en el estado de cuenta o por cualquier otro medio conveniente, informando respecto al uso, canje o reclamo por parte del tarjetahabiente.

En la publicidad para promover la contratación de tarjeta de crédito por medio de premios o bonificaciones, debe indicar el plazo de vigencia. El tarjetahabiente podrá reclamar los premios o bonificaciones en cualquier momento, aún cuando haya concluido el plazo, si la contratación de la tarjeta de crédito se realizó en el período indicado por la publicidad.

El tarjetahabiente podrá solicitar la entrega, uso o goce de los premios y bonificaciones en cualquier momento, previo a solicitarlos, según proceda por el tipo de premio o bonificación y esto no generará cargo alguno.

El reglamento de esta Ley normará lo referente a los premios o bonificaciones.

Artículo 23. Obligación del emisor de informar. El emisor está obligado a publicar y mantener en su sitio electrónico comercial, información de forma fácilmente accesible y visible al público, de las tasas de interés, los intereses por mora, las comisiones y otros cargos aplicables de todas las tarjetas de crédito que emite. Además, debe postear de forma visible y de fácil localización para el público, en sus establecimientos, esta misma información. Las disposiciones de este artículo no limitan o eliminan cualquier otra disposición establecida en otras leyes aplicables; la Superintendencia de Bancos deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones que proporcionen mayor información y transparencia a las operaciones de tarjetas de crédito.

La Superintendencia de Bancos supervisará que los emisores cumplan con este artículo; caso contrario, aplicará las sanciones que le facultan las leyes aplicables y el reglamento de esta Ley.

Artículo 24. Formas de pago. Las obligaciones contraídas por el tarjetahabiente pueden cancelarse por cualquier medio de pago acordado en el contrato. La fecha de realización del pago indicada en el medio o documento de pago utilizado para abonar o cancelar el saldo o efectuar el pago mínimo de la tarjeta de crédito, se considerará como la fecha efectiva del pago realizado. Si el medio o documento de pago no es ejecutable por el emisor, se considerará que el tarjetahabiente no abonó o canceló el saldo o no realizó el pago mínimo en la fecha límite de pago, quedando obligado a los intereses y cargos que le correspondan previstos en esta Ley.

CAPÍTULO V

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS AFILIADOS

Artículo 25. Contrato entre el emisor u operador y el afiliado. La prestación de servicios entre el emisor u operador y el afiliado se deberá formalizar en un contrato que deberá estar redactado, por lo menos, con tamaño de letra arial diez y que contendrá, como mínimo, lo siguiente:

1. Objeto del contrato;
2. Plazo de vigencia;
3. Obligaciones y derechos de las partes;
4. Marcas a aceptar y su publicidad;
5. Equipo y sus condiciones para la operación de las tarjetas de crédito;
6. Descripción de las comisiones y otros cargos administrativos, así como el porcentaje o el monto de cada uno;
7. Procedimientos y plazos de liquidación;
8. Causas de terminación del contrato.

Artículo 26. Obligaciones de los afiliados. Son obligaciones de los afiliados:

1. Mantener en lugar visible al público el nombre de la marca de la tarjeta de crédito que acepta, la cual deberá retirar cuando venza o termine el contrato con el emisor u operador;
2. Exigir la identificación personal del tarjetahabiente; salvo en casos explícitamente indicados;
3. Entregar una copia al tarjetahabiente del comprobante de las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito;
4. Requerir la firma o identificación por los medios electrónicos disponibles, del tarjetahabiente, en el comprobante de la operación respectiva, cuando así lo requieran las políticas del emisor, del operador o de las marcas;
5. A devolver la tarjeta de crédito al tarjetahabiente, una vez efectuada la transacción;
6. Las que se incluyan en otros artículos de esta Ley y su reglamento.

Artículo 27. Derechos de los afiliados. Son derechos del afiliado los siguientes:

1. Obtener del emisor u operador que corresponda, el reembolso de las ventas efectuadas con tarjetas de crédito, previamente autorizadas conforme los procedimientos o medios establecidos para el efecto, en los plazos establecidos en el contrato;
2. Obtener del emisor u operador que corresponda, el pago de intereses por el reembolso de las ventas efectuadas con tarjetas de crédito, fuera del plazo establecido en el contrato;

3. Obtener del emisor u operador el equipo, suministros y sistemas necesarios, para la aceptación, autorización y procesamiento de las operaciones realizadas con tarjetas de crédito, según se establezca en el contrato correspondiente;
4. Recibir del emisor u operador capacitación sobre el manejo, uso, operatoria y medidas de seguridad relacionadas con tarjetas de crédito;
5. Obtener del emisor u operador la instalación de los sistemas adecuados para prevenir el uso indebido de tarjetas de crédito canceladas o bloqueadas;
6. No aceptar una tarjeta de crédito de un tarjetahabiente que no cumpla con lo estipulado en esta Ley;
7. No asumir cualquier cargo o pérdida de la venta por transacciones con tarjetas de crédito que hayan sido clonadas, falsificadas o robadas y que se compruebe que los dispositivos del emisor u operador no permiten el bloqueo o identificación inmediata.

Artículo 28. Prohibiciones al afiliado. Los afiliados no podrán aplicar recargos por la adquisición de bienes o servicios que el tarjetahabiente realice en sus establecimiento por efectuar el pago con tarjeta de crédito, o limitar, restringir o excluir de la compra bienes o servicios que el establecimiento afiliado venda con descuentos, ofertas, promociones o premios, si el tarjetahabiente efectúa el pago con tarjeta de crédito, salvo si se indica con claridad y visiblemente la restricción del pago por este medio. El incumplimiento de lo indicado en este artículo causará sanciones contra el afiliado por parte del emisor u operador, según los términos del contrato.

El emisor debe poner a disposición los medios para recibir las denuncias de tarjetahabientes por incumplimiento de las disposiciones de este artículo o de la relación con el afiliado.

El tarjetahabiente podrá realizar el reclamo por cualquiera de estas circunstancias al emisor; esto no limita al tarjetahabiente de hacer denuncias ante entidades públicas, tal como la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor del Ministerio de Economía.

CAPÍTULO VI

SUPERVISIÓN

Artículo 29. Supervisión. Las entidades emisoras de tarjetas de crédito constituidas en el país, estarán sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.

Artículo 30. Información que deben proporcionar los operadores. Los operadores que presten servicios a los emisores de tarjetas de crédito que operen en el país, estarán obligados a proporcionar

a la Superintendencia de Bancos la información que ésta les requiera. Asimismo, estarán obligados a permitir a la Superintendencia de Bancos el libre acceso a todas sus fuentes y sistemas de información para que ésta pueda verificar la información proporcionada por ellos mismos o por un emisor al cual le presten servicios.

Esta información es confidencial.

CAPÍTULO VII

DELITOS Y SANCIONES

Artículo 31. Clonación de tarjeta de crédito. Comete el delito de clonación de tarjeta de crédito quien sustraiga, copie, reproduzca, grabe o altere la información contenida en la banda magnética o en el medio de identificación electrónica, óptica o de cualquier otra tecnología que posea una tarjeta de crédito. También comete este delito quien, sin causa legítima o sin consentimiento de quien esté facultado para ello, imprima o troquee mediante cualquier tecnología, un instrumento de características similares a una tarjeta de crédito.

El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis a diez años y multa de ciento cincuenta mil a quinientos mil Quetzales.

Artículo 32. Aprovechamiento de tarjeta de crédito clonada. Comete el delito de aprovechamiento de tarjeta de crédito clonada quien, respecto de una tarjeta de crédito clonada:

1. La adquiera, posea, detente o utilice; o,
2. La enajene o en cualquier forma comercialice, distribuya o introduzca al país.

El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis a diez años y multa de ciento cincuenta mil a quinientos mil Quetzales.

Artículo 33. Manipulación de datos de tarjeta de crédito. Comete el delito de manipulación de datos de tarjeta de crédito quien, sin autorización expresa del titular de la tarjeta de crédito o del responsable o representante legal:

1. Capture, sustraiga, intercepte, copie, altere, elimine o agregue datos o información sobre tarjetahabientes, en las bases de datos o archivos propiedad de un emisor, operador o afiliado a éstos;

2. Adquiera, posea, detente o utilice datos o información sobre tarjetahabientes, obtenidos de las bases de datos o archivos propiedad de un emisor, operador o afiliado a éstos;
3. Enajene o en cualquier forma comercialice datos o información sobre tarjetahabientes, obtenidos de las bases de datos o archivos propiedad de un emisor, operador o afiliado a éstos;
4. Incorpore tarjetahabientes, cuentas o registros inexistentes o consumos o cargos que no corresponden al tarjetahabiente, o modifique la cuantía de éstos en las bases de datos o archivos propiedad de un emisor, operador o afiliado a éstos.

El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis a diez años y multa de ciento cincuenta mil a quinientos mil Quetzales.

Artículo 34. Uso fraudulento de tarjeta de crédito. Comete delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito, quien utilice una tarjeta de crédito legítimamente emitida que ha sido robada, hurtada o extraviada.

El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis a diez años y multa de cincuenta a quinientos mil Quetzales.

Artículo 35. Circunstancias agravantes. Se consideran circunstancias agravantes de los delitos contenidos en el presente capítulo, cuyas penas para dicho efecto serán aumentadas en una tercera parte, cuando el responsable de los mismos sea:

1. Director, gerente, ejecutivo, representante legal, administrador, funcionario, empleado o persona de confianza del propio emisor;
2. Director, gerente, ejecutivo, representante legal, administrador, funcionario, empleado o persona de confianza del propio operador; o,
3. Director, gerente, ejecutivo, representante legal, administrador, factor, funcionario, empleado, propietario o persona de confianza del afiliado al propio emisor u operador.

Artículo 36. Reforma al Código Penal. Se adiciona el artículo 264 bis al Código Penal, Decreto Número 17-73 del Congreso de la República, el cual queda así:

“Artículo 264 bis. Estafa por medio de Tarjeta de Crédito o Débito. Comete delito de estafa por medio de tarjeta de crédito o débito quien realizare la producción, reproducción, introducción, impresión, uso o comercialización de tarjetas de crédito y débito, sin consentimiento de quien esté facultado; asimismo, quien posea, distribuya o utilice tarjetas de crédito o débito con conocimiento de su falsificación.

Comete delito de estafa quien obtenga o utilice de forma indebida, información electrónica y acceda a los equipos electromagnéticos de emisores u operadores, así como quien manipule o modifique un cajero automático con el objeto de obtener los datos de los tarjetahabientes y quien obtenga o use individualmente o colectivamente la información sobre clientes u operaciones registradas por los emisores u operadores. Quien cometiere el delito de estafa por medio de tarjeta de crédito o débito será sancionado con prisión de seis a diez años y multa de ciento cincuenta mil a quinientos mil Quetzales.”

CAPÍTULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 37. Aplicación de disposiciones complementarias. Los emisores de tarjetas de crédito que no formen parte de un grupo financiero, se registrarán por lo establecido en esta Ley y, en lo aplicable, por la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, así como por las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria y por la Superintendencia de Bancos, que regulen a las empresas especializadas en servicios financieros que emitan tarjetas de crédito y que integran un grupo financiero.

En las materias no previstas en estas leyes y disposiciones, dichos emisores se sujetarán al Código de Comercio de Guatemala y a la legislación general de la República, en lo que les fuere aplicable.

Artículo 38. Los emisores deberán implementar anualmente programas de educación financiera dirigidos a los tarjetahabientes, los cuales deberán contener como mínimo, objetivos, temario, personas a quienes están dirigidos, resumen de los temas, cronograma de actividades, informando oportunamente a la Superintendencia de Bancos sobre su realización.

Sin perjuicio de lo anterior, y como un requisito para la entrega de la primera tarjeta de crédito, deberán además capacitar a la persona tarjetahabiente, sobre aspectos tales como derechos y obligaciones derivados del contrato, procedimientos de reclamos, uso y responsabilidad del crédito concedido. Llevarán un registro de las personas capacitadas.

Artículo 39. Información accesible. La Superintendencia de Bancos mantendrá accesible y visible al público, en su sitio electrónico institucional, al menos la información siguiente: las tasas de interés, la tasa de interés por mora, las comisiones y cualquier otro cargo a las tarjetas de crédito, de forma que se facilite la comparación, por parte del público, entre las tarjetas de crédito disponibles en el mercado.

La Superintendencia de Bancos publicará en su sitio electrónico y en los medios de mayor circulación, de forma visible y comprensible al público, la tasa de interés anual promedio ponderada de los créditos al consumo, excluyendo las operaciones de tarjeta de crédito, que aplica como componente variable de la tasa de interés variable de la tarjeta de crédito.

La Superintendencia de Bancos velará porque los emisores de tarjetas de crédito publiquen trimestralmente, en los medios de mayor circulación, información referente a las tasas de interés, la tasa de interés por mora, las comisiones y cualquier otro cargo a las tarjetas de crédito que emiten, de forma comprensible al público.

Artículo 40. Acoso u hostigamiento para la cobranza. Se prohíbe al acreedor o agente de cobranzas, que oprima, moleste o abuse a una persona, de manera insistente y repetitiva, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda. Se consideran acciones de acoso u hostigamiento las siguientes:

- a) La realización de comunicaciones para cobro o requerimiento de pago por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos o cualquier otro medio análogo, en días y horarios inhábiles.
- b) La realización de más de tres comunicaciones durante el día para cobro o requerimiento de pago por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos o cualquier otro medio análogo.
- c) La comunicación con objeto de cobro a personas distintas al deudor o a quienes les fian.
- d) Pegar avisos en postes y viviendas cercanas a la residencia o trabajo del usuario, o en postes de la energía eléctrica, con el fin de causar vergüenza para efectuar los pagos.

Artículo 41. Reglamentos. La Junta Monetaria, a propuesta de la superintendencia de Bancos, deberá emitir los reglamentos necesarios para la adecuada aplicación de la presente Ley.

Artículo 42. Derogatoria. Se deroga el artículo 757 del Decreto Número 2-70 del Congreso de la República, Código de Comercio de Guatemala.

Artículo 43. Vigencia. El presente Decreto fue declarado de urgencia nacional con el voto favorable de más de las dos terceras partes del número total de diputados que integran el Congreso de la República, aprobado en un solo debate y entrará en vigencia tres meses después de su publicación en el Diario Oficial.

REMÍTASE AL ORGANISMO EJECUTIVO PARA SU SANCIÓN, PROMULGACIÓN Y PUBLICACIÓN.

EMITIDO EN EL PALACIO DEL ORGANISMO LEGISLATIVO, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, EL CINCO DE NOVIEMBRE DE DOS MIL QUINCE.

LUIS ARMANDO RABBÉ TEJADA
PRESIDENTE

CÉSAR EMILIO FAJARDO MORALES
SECRETARIO

CARLOS HUMBERTO HERRERA QUEZADA
SECRETARIO

PALACIO NACIONAL: Guatemala, cuatro de diciembre del año dos mil quince.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

MALDONADO AGUIRRE

JORGE MÉNDEZ HERBRUGER
Ministro de Economía

JOSÉ ROBERTO HERNÁNDEZ GUZMÁN
SECRETARIO GENERAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA