



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERECTORADO ACADEMICO
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
AREA DE DERECHO
POSTGRADO EN DERECHO MERCANTIL

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

**RELACION ENTRE LOS BANCOS Y LOS USUARIOS DE LAS
TARJETAS DE CREDITO**

Presentado por

Tablante Rodríguez Lorena Valery

Para optar al Grado de
Especialista en Derecho Mercantil

Asesor

Alejandro Leoni

Caracas, 15 de Febrero de 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERECTORADO ACADEMICO
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
AREA DE DERECHO
POSTGRADO EN DERECHO MERCANTIL

APROBACION DEL ASESOR

Por la presente hago constar que he leído el Trabajo Especial de Grado, presentado por la ciudadana **Tablante Rodríguez Lorena Valery**, portadora de la Cédula de Identidad V-16.724.456 para optar al Título de Especialista en Derecho Mercantil, cuyo título definitivo es: **Relación entre los bancos y los usuarios de las tarjetas de crédito**; y manifiesto que dicho Trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la Ciudad de Caracas, a los 15 días del mes de Febrero de 2017.

Alejandro Leoni
CI. V-12.391.876

Agradecimientos

A mis padres, y hermano, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en mi formación académica y en mi vida, por su incondicional apoyo a través del tiempo.

A mi esposo, por ayudarme a ser perseverante y constante en esta etapa.

A mi tutor, por su impulso, creatividad y compañía en esta aventura.

A los abogados ucabistas, Mayra, Karina, Norevy, Carol, Paola, Sergio, y José Tomás, por compartir esta experiencia.

A Citibank, y su valiosa comunidad, por su instrucción, e inspiración.

A Beconsult, por definir objetivos y cerrar brechas.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERECTORADO ACADEMICO
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
AREA DE DERECHO
POSTGRADO EN DERECHO MERCANTIL

RELACION ENTRE LOS BANCOS Y LOS USUARIOS DE LAS TARJETAS DE CREDITO.

Autor: Tablante Rodríguez Lorena Valery
Asesor: Alejandro Leoni
15 de Febrero de 2017

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo principal estudiar las relaciones que surgen del contrato de tarjeta de crédito. Para ello definimos cómo funciona el contrato de tarjeta de crédito, su naturaleza jurídica, características y como se produce su perfeccionamiento. Determinamos cual es el marco legal de las tarjetas de crédito en Venezuela. Estudiamos la naturaleza jurídica de cada etapa que surge en la relación entre el banco y los usuarios, como consecuencia del uso la tarjeta de crédito. Analizamos cada uno de los deberes y derechos de cada una de las partes.

Se respondieron interrogantes como: ¿Qué es un contrato de tarjeta de crédito?, ¿Cuál es la regulación actual de las tarjetas de crédito en Venezuela?, ¿Cuáles son las etapas que surgen en la relación entre los bancos y los usuarios como consecuencia del uso de la tarjeta de crédito?, ¿Cuáles son los deberes y derechos de las partes?.

La metodología utilizada para realizar la investigación fue meramente bibliográfica. Se investigó en los textos legales vigentes y derogados que han regulado la tarjeta de crédito, con el fin de determinar la regulación de la institución en estudio.

Palabras clave: Contrato de Tarjetas de Crédito, Contratos Bancarios, Tarjetas de Crédito, Ley de Tarjetas de Crédito.

Índice General

	Pág.
Aprobación del asesor	i
Agradecimientos	ii
Resumen	iii
Introducción	1
Capítulo I	
El Contrato de Tarjeta de Crédito	3
Definición del contrato de tarjeta de crédito	3
Naturaleza jurídica del contrato de tarjeta de crédito	6
Características del contrato de tarjeta de crédito	11
El perfeccionamiento del contrato de tarjeta de crédito	14
Capítulo II	
La Regulación Actual de las Tarjetas de Crédito en Venezuela	18
Régimen legal venezolano aplicable al contrato de tarjeta de crédito	18
El sistema de tarjetas de crédito	27
Capítulo III	
Relaciones Jurídicas entre los sujetos que participan en el sistema de las Tarjetas de Crédito	31
El contrato de adhesión	32
El contrato de emisión de la tarjeta de crédito.	34
El contrato de apertura de crédito.	35
La cuenta.	39
El contrato de afiliación	41
El contrato de franquicia	43
El pago	44
Capítulo IV	
Las Obligaciones y los Derechos de los Bancos y los Usuarios conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito	46
Obligaciones y Derechos de los Tarjetahabientes	49
Las obligaciones de los tarjetahabientes.	49
<i>Realizar el pago.</i>	49
<i>No ceder ni transferir su derecho.</i>	50
<i>Identificarse ante el negocio afiliado.</i>	50
<i>No exceder el límite del crédito.</i>	50
<i>Informar en caso de pérdida, robo o hurto.</i>	51

<i>Guardar los comprobantes de pago.</i>	52
<i>Verificar los comprobantes de pago.</i>	52
<i>Velar por el correcto uso de las tarjetas suplementarias que solicite.</i>	52
<i>Informar su domicilio.</i>	52
<i>Informar en caso de no recibir el estado de cuenta.</i>	53
<i>Efectuar los reclamos en lapsos hábiles.</i>	53
<i>Actualizar la información sobre las domiciliaciones de pago.</i>	54
Los derechos de los usuarios.	54
<i>Solicitar la corrección de información.</i>	54
<i>Dispensar información limitada.</i>	55
<i>Realizar el pago voluntariamente.</i>	55
<i>Negociar las cuentas en mora.</i>	55
<i>Rechazar cargos por inmovilización.</i>	55
<i>Rescindir el contrato.</i>	55
<i>Ejercer acciones civiles por daños causados.</i>	56
<i>Proteger sus prestaciones sociales.</i>	56
<i>Rechazar el trato discriminatorio.</i>	56
Obligaciones y Derechos del Banco	57
Las obligaciones del banco.	57
<i>Abrir una línea de crédito.</i>	57
<i>Realizar el pago por el tarjetahabiente.</i>	57
<i>Emitir los estados de cuenta.</i>	57
<i>Garantizar el precio.</i>	58
<i>Informar sobre los establecimientos afiliados.</i>	58
<i>Atender los casos de robo, hurto y pérdida de tarjetas.</i>	58
<i>No cobrar intereses sobre intereses.</i>	58
Los derechos del banco.	58
<i>Cobrar el monto adeudado.</i>	59
<i>Modificar el contrato.</i>	59
Funciones de los Entes Reguladores	60
El Banco Central de Venezuela.	60
La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.	61
El Sistema de Información Central de Riesgos.	61
El Consejo Nacional de Usuarios de Tarjetas.	61
Conclusiones	62
Referencias Bibliográficas	67

Introducción

El sistema operativo de las tarjetas de crédito desencadena varias relaciones jurídicas.

Nuestra orientación principal será estudiar la relación jurídica que existe entre los bancos y los usuarios de las tarjetas de crédito en Venezuela.

Dada la alta inflación que actualmente vivimos en el país, las tarjetas de crédito se han convertido en un recurso financiero indispensable para todos, de allí la importancia de su estudio.

En junio de 2015 la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario emitió el Informe Comparativo de uso de la Tarjeta de Crédito, el cual incluye una muestra estimada desde abril de 2014 hasta marzo de 2015. El mismo arroja que el consumo en tarjeta de crédito en el territorio nacional se incrementó en un 132,77% en un año.

A partir de la publicación de este informe oficial, el analista financiero José Grasso Vecchio, declaró que existe un promedio de 7 millones de venezolanos con Tarjeta de Crédito, y entre ellos hay quienes poseen 2, 3 o más; lo que conlleva a un estimado de 12 millones de tarjetas en circulación.

Del mismo modo, Econométrica IE, C.A, firma reconocida de especialistas económicos emitió un boletín informativo en fecha 17 de agosto de 2015, y; entre algunos datos que consideramos importantes encontramos que la cartera de crédito de Tarjetas representa el 17,6% del total del crédito bancario, y es la segunda en peso detrás de créditos comerciales.

Además de lo anterior, gracias al gran alcance de los medios electrónicos, el uso de las tarjetas de crédito se ha expandido, pues cada vez son más los establecimientos que cuentan con puntos para conectar los pagos con tarjeta, ofreciendo beneficios a los consumidores tales como; disponibilidad las 24 horas los 365 días del año, aceptación internacional, ayuda para emergencias, seguros de viaje, domiciliación de pagos, servicios exclusivos y promocionales,

seguridad y practicidad para realizar transacciones.

De acuerdo al Banco Mundial, para el año 2014, el 22% de los adultos en Latinoamérica tenían al menos una tarjeta. Los principales países que han generado mayor consumo han sido Brasil, México, Argentina, Chile, Venezuela y Colombia. Sin embargo se estima que mucho de los nuevos clientes incluyeron al crédito concebido como parte de su ingreso mensual y no como una deuda que había que cancelar a un plazo determinado, lo que demuestra el poco conocimiento que tiene el tarjetahabiente con respecto a los compromisos que asume con el uso del plástico.

En el primer capítulo veremos los señalamientos de la doctrina con respecto al contrato de tarjeta de crédito, estudiaremos su definición, naturaleza jurídica, características y perfeccionamiento.

Luego, en el segundo capítulo, explicaremos la evolución del régimen legal venezolano, desde el primer decreto dictado por el Ejecutivo Nacional emitido el 8 de Enero de 1962, hasta la más reciente Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico. Y posteriormente, estudiaremos el sistema operativo a fin de ilustrar cómo funciona la red de compensación de pagos. Como conclusión de este capítulo encontraremos que el negocio de las tarjetas de crédito origina varias relaciones jurídicas, algunas de estas se encuentran reguladas mediante contratos bilaterales, individuales y autónomos jurídicamente entre ellos, los cuales analizaremos en detalle en el capítulo tercero.

Finalmente, en el último capítulo, describiremos el régimen normativo que sustenta la relación entre los bancos y los tarjetahabientes por el uso tarjeta de crédito, y en consecuencia los deberes y derechos que nacen para ambas partes, así como las funciones de los entes reguladores como veladores de su cumplimiento.

Capítulo I

El Contrato de Tarjeta de Crédito

Definición del contrato de tarjeta de crédito

La tarjeta de crédito es un sustituto del dinero en efectivo, ella en sí misma es un plástico que permite a su titular identificarse en el momento de su uso.

Como resultado de la búsqueda de una definición de contrato de tarjeta de crédito encontramos que entre los diversos autores no existe unanimidad al momento de definirlo, sin embargo convienen en establecer como elementos esenciales de la definición: las partes del contrato y el contenido de la relación jurídica de estas.

Así, por ejemplo, Moreno (1994) establece que “en primer término, debemos coincidir que la tarjeta de crédito es un instrumento de pago que se entrega al usuario, mediante el cual, y previo acuerdo con la emisora, aquél puede efectuar compras de bienes y servicios, y pagarlos mediante la utilización de la tarjeta en los comercios adheridos al sistema mediante contratos previamente suscritos con la emisora”. (p. 96).

Mariño (2006) por su parte esgrime que “la tarjeta de crédito es un medio de pago de obligaciones de dar una suma de dinero cuyo funcionamiento requiere de un sistema conformado por los contratos de emisión (celebrado entre el emisor y el usuario) y de aceptación de tarjetas de crédito (celebrado por el emisor y los proveedores o establecimientos adheridos)”. (p. 18)

Según Sarmiento (1973) define la tarjeta de crédito de la siguiente manera: “contrato mediante el cual una entidad crediticia (Banco, Institución Financiera) persona jurídica, concede un crédito rotatorio, de cuantía y plazo determinado, prorrogable indefinidamente, a una persona natural, con el fin de que éste la utilice en los establecimientos afiliados”. (p. 7)

Para Cogorno (1979):

Es muy difícil dar una definición precisa del credit card, que podríamos tratar de esbozar de la siguiente manera: es un contrato complejo de características propias que establece una relación triangular entre un comprador, un vendedor y una entidad financiera, posibilitando 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 compras en un plazo dado por esta última, la que se hará cargo de la deuda abonando inmediatamente el importe al vendedor previa deducción de las comisiones que hayan estipulado entre ambos por acercamiento de la demanda. (p. 205)

Argeri (1982) por su parte, sostiene que se trata de “el contrato comercial por el cual una empresa especializada bancaria o financiera conviene con otra, el cliente, en la apertura de determinado crédito, para que el cliente, exhibiendo el instrumento crediticio de que se lo provee, tarjeta de crédito, y acreditando su identidad, adquiera cosa u obtenga la prestación de un cierto servicio en los comercio que se le indican. A su vez la empresa especializada tiene convenido con los comercio donde el cliente efectúa la adquisición requiere el servicio, cobrarle un comisión por toda la operación que realice el cliente. El cliente, a su vez, tiene una cuenta con la empresa especializada, por un importe determinado y que generalmente debe pagar por anticipado de la cual se deduce lo que ha adquirido o recibido por el servicio”. (p. 296)

Vistas estas definiciones de la doctrina, podemos revelar que nos encontramos frente a un contrato por el cual la entidad bancaria emisora se compromete a pagar, hasta una suma determinada, las compras a crédito que el titular de la tarjeta haga a los comerciantes afiliados al banco emisor, con la obligación de que el titular pague posteriormente al banco emisor el valor de los

créditos más los intereses que se hayan pactado.

Ahora bien, ¿Qué dice nuestro ordenamiento jurídico en cuanto a este contrato?

Hemos observado, que el artículo 2 de la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o pago electrónico publicada en Gaceta Oficial 39.021 de fecha 22 de septiembre del 2008, sostiene que el contrato de tarjeta de crédito es un contrato de afiliación, y a su vez señala que es un “contrato tipo elaborado por los bancos e instituciones financieras, autorizado por la Superintendencia de Bancos y otras instituciones financieras (SUDEBAN), mediante el cual se regulan las condiciones generales de la utilización de las provisiones de fondos por parte del o la tarjetahabiente, además de los créditos en moneda, también los créditos que se originen por consumo en el exterior y que luego son transformados en moneda nacional, para ser utilizados a través de la tarjeta de crédito, por parte del o la tarjetahabiente”.

En esta definición parece estar acorde con la doctrina anteriormente citada, pues se destaca que el contrato establecerá las condiciones de uso de una provisión de fondos por parte del tarjetahabiente, quien girara instrucciones de pago al emisor de la tarjeta de crédito.

En este mismo artículo 2, se define que la tarjeta de crédito es el “instrumento magnético, electrónico o de cualquier otra tecnología de identificación del o la tarjetahabiente que acredita una relación contractual entre el emisor y el o la tarjetahabiente, en virtud del otorgamiento de un crédito a corto plazo o línea de crédito a favor del segundo por el cual podrá ser utilizado para la compra de bienes, servicios, cargos automáticos en cuenta u obtención de avances de dinero en efectivo, entre otros consumos”. Dicha definición supone la existencia previa del contrato a la emisión de la tarjeta de crédito, ya que a la vista de la ley, la tarjeta es solo un instrumento de identificación del usuario.

En América Latina existen otros ordenamientos que establecen en sus leyes referencias conceptuales sobre las tarjetas de crédito. El primer país en legislar

sobre el tema, fue Argentina. La Ley 25.065 promulgada por el Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, en fecha 9 de Enero de 1999, en su artículo 4 reza que la tarjeta de crédito es aquel “instrumento material de identificación del usuario, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, emergente de una relación contractual previa entre el titular y el emisor”.

En agosto del 2010, en Honduras se publicaron las Normas para las Operaciones de Tarjetas de Crédito, y conforme a su artículo 1, la tarjeta de crédito se define como “el instrumento o medio de legitimación magnético o de cualquier otra tecnología cuya posesión acredita al tarjetahabiente o portador de tarjeta adicional para disponer de la línea de crédito en cuenta corriente derivada de una relación contractual escrita previa entre el emisor y el tarjetahabiente”.

Vistos estos ejemplos, debemos concluir que los elementos esenciales al momento de conceptualizar al contrato de tarjeta de crédito son: las partes que se vinculan al contrato y las relaciones jurídicas que acaecen entre ellas por la utilización de la tarjeta.

En este particular coincidimos con Castelli (1997), en que la tarjeta de crédito “establece relaciones respecto de distintas partes intervinientes pero sólo relacionadas entre sí por vía funcional, ya que sus respectivos contratos sólo los vincula bilateralmente”, esto es lo que conocemos como Teoría de la Conexidad o Teoría de la Interrelación Múltiple, y que nos permite diferenciar tres relaciones bilaterales:

- 1) Relación Titular de la Tarjeta - Comercio Afiliado.
- 2) Relación Comercio Afiliado - Banco Emisor
- 3) Relación Banco Emisor -Titular de la Tarjeta”. (p. 63)

Naturaleza jurídica del contrato de tarjeta de crédito

Se trata de una figura jurídica múltiple y compleja. Diferentes tratadistas, entre ellos Álvarez-Correa (1991), sostiene que “se trata de tres contratos diferentes:

un contrato de emisión de la tarjeta de crédito entre el Banco y el titular de la tarjeta; un contrato de afiliación entre el Banco y la empresa proveedora de los bienes o servicios, y un contrato de compraventa entre el titular de la tarjeta y la empresa afiliada”. (p. 71)

Al respecto, encontramos varias teorías que buscan describir la naturaleza jurídica del contrato de tarjeta de crédito realizando análisis de diversos elementos, sin embargo todas concuerdan en el estudio de las relaciones jurídicas o negocios jurídicos que se originan entre las partes vinculadas al contrato de tarjeta de crédito.

Leoni, citando a Cisneros (2005), en un resumido análisis, nos describe cada una de estas teorías:

- a) Según la teoría de la asignación, el asignante da una orden al asignado para efectuar un pago a un tercero denominado asignatario. Esta teoría ha sido seriamente impugnada. Se sostiene que no se trata simplemente de dar una orden, pues en todo caso es discutible el momento en que dicha orden se daría y el tema es bastante más complejo. Por otro lado, el titular de la tarjeta o usuario no es el que pone en contacto al emitente con el afiliado, sino la entidad emisora, la cual, en vinculación con los demás elementos de la relación de orden trilateral creada a través de la tarjeta, la pone en movimiento. Si se tratase de una asignación, el emisor estaría en la obligación de pagar al afiliado o caería en responsabilidad. Se ha dicho con razón que “si la asignación es correcta, en un título-valor como es el cheque, resulta ilógica tratando de aplicarla en una relación tripartita a diferir cierta clase de pagos.
- b) Según la teoría de la asunción de deuda, sostenida por el jurista argentino Fargosi, la tarjeta de crédito se explica como

una asunción de deuda utilizada como medio indirecto de concesión de crédito. En cuanto al titular de la tarjeta (compra ahora y paga después) ello sucede porque un tercero, la entidad emisora, se obliga al pago de lo adquirido ante el vendedor, desobligando al adquirente, quien reembolsará la suma de dinero, en un plazo determinado. Esta teoría tampoco resiste un severo análisis. Ella sólo es referible a una perspectiva parcial, cual es la relación del afiliado con el emisor, olvidando la segunda de las relaciones que se crean.

- c) La teoría de la apertura de crédito, que es la sostenida por la doctrina y legislación mexicana, afirma que el usuario, cuando realiza una compraventa, firma un reconocimiento de deuda correspondiente a la cantidad de mercaderías o servicios adquirido a un comerciante afiliado. En tanto que el banco o la empresa emisora conviene con el afiliado una promesa de cesión de deuda. Esto facilitaba la realización de una serie de negocios fraudulentos por parte del usuario, pues la deuda pasaba a ser casi un simple crédito sin documentación. Pero con la apertura de crédito se encontró la manera rápida y segura de obligar a los usuarios y afiliados en el pago de sus obligaciones. La teoría de la apertura de crédito ha sido rechazada por incompleta. En efecto, y aun cuando es exacto que reconoce la relación que se crea entre el usuario y el emitente, olvida la que surge entre este último y el afiliado. (p. 22)

Se concluye que toda actividad humana supone interacción, y la tarjeta no es una excepción. La relación de los tres elementos personales consiste en una de carácter múltiple e igualitario. Las tres partes que intervienen actúan dentro de un plano de consideraciones legales teóricamente paritarias, esto es lo que la doctrina

ha denominado Teoría de la conexidad o Teoría de la Interrelación Múltiple.

De lo expuesto aparece una conclusión básica y es que en la tarjeta de crédito se da una relación múltiple, en virtud de la triple situación personal que se establece al realizarse una compra o satisfacerse un servicio. La compraventa y el servicio son pues condicionantes de los dos contratos previos.

Muguillo (1985) sostiene que “se trata de un contrato plurilateral complejo de constitución sucesiva, porque concurren manifestaciones de voluntades de varias partes, gravitando las obligaciones sobre todas ellas y se va constituyendo en diversas etapas extendidas en el tiempo.” (p.35)

Castelli (1997), siguiendo a Muguillo, sostiene que “no podemos considerar al contrato de tarjeta de crédito con una naturaleza única, porque estamos reconociendo la existencia de diversas vinculaciones con naturalezas heterogéneas. Ergo, se hace preciso desentrañar el real sentido jurídico de las figuras subsumidas en él.” (p.64)

Con base en lo anterior, Castelli (1997) clasifica la naturaleza de cada una de las relaciones bilaterales, y argumenta que se encuentran establecidas de la siguiente manera:

- a) Relación Titular de la Tarjeta-Negocio adherido. Este contrato participará de la naturaleza jurídica que corresponda al negocio celebrado entre ambas partes, a saber: compraventa, locación de obra, de cosas o de servicios, transporte, turismo, etc.
- b) Relación Negocio Adherido-Entidad Emisora. Algunos autores ven en esta relación una estipulación a favor de terceros. Somos partidarios de la teoría de la cesión créditos, la que ha sido criticada por los autores por diferentes circunstancias, entre las que podemos citar la indeterminación del beneficiario y la inexistencia de la deuda al momento de celebrar el contrato entre la entidad

emisora y el negocio adherido. Cabe destacar que las mismas son desechadas a partir de la consideración de que la cesión de créditos no se opera en virtud del contrato de afiliación celebrado por el otorgante y el establecimiento. Este acto simplemente crea, a cargo del segundo y en favor del primero, la obligación de realizar una cesión (obligación de hacer), una vez que se produzca el crédito que ha de ser objeto de la misma. Se critica también severamente el hecho de que lo que se ceden son obligaciones futuras.

- c) Relación Entidad Emisora-Titular de la Tarjeta. Estamos en presencia de un contrato de crédito, debido a que éste supone el hecho de que una persona o entidad (en este caso la empresa) facilita a otra (cliente) la posibilidad de obtener prestaciones que indirectamente impliquen desembolso de dinero, con obligación de reembolsarlo en un tiempo diferido, obligación esta última que incumbe al cliente. De ello surge a las claras que la noción de crédito se advierte en las relaciones entabladas entre empresa comerciantes adheridos y consumidores titulares de la tarjeta.”(p. 64)

Por ende el proceso de emisión de la tarjeta de crédito requiere la existencia de por lo menos tres partes: la institución financiera o emisora de la tarjeta, el titular de la tarjeta de crédito y el establecimiento afiliado al sistema, que acepta como medio de pago la tarjeta de crédito.

A criterio Fariña (2005) “en el negocio de tarjeta de crédito intervienen las tres partes descritas anteriormente, las cuales en su contratación tienen autonomía e inclusive una regulación propia.” (p. 185)

La relación entre el titular de la tarjeta de crédito y la institución financiera, a criterio del autor Rodríguez (2003), “es la única relación que tiene características de una operación financiera, pues se trata de un contrato de

apertura de crédito, al cual lo define de la siguiente manera: Consiste, pues, en el poder o facultad de que goza el acreditado para utilizar, a su arbitrio, la suma puesta a su disposición, dentro de ciertas condiciones”. (p. 521)

Álvarez (2012), al definir a la tarjeta de crédito deja la puerta abierta a la posibilidad de que se le defina de dos maneras; “esto es que sea considerada como una relación bilateral, considerando únicamente al emisor y usuario; y una segunda opción, como una relación de plurimiembros, al considerar al emisor, usuario, establecimiento, y eventualmente a la empresa franquiciante”. (p. 197).

Características del contrato de tarjeta de crédito

En 1998, Calderón publicó en su trabajo denominado Regulación jurídica de la Tarjeta de Crédito con relación a sus contratos de emisión, las principales características del contrato de tarjeta de crédito, refiriéndose al contrato de emisión, siendo estas las siguientes:

- a) Es un contrato consensual, porque su perfeccionamiento se da con el solo consentimiento de las partes.
- b) Es Oneroso, por tener un carácter comercial y bancario. Un contrato oneroso es aquel en que la prestación de una de las partes tiene como contrapartida otra prestación, es decir ante una obligación se tiene un derecho.
- c) Es de crédito, por ser su esencia la disponibilidad de una suma de dinero al acreditado. Plantea igualmente una relación de disponibilidad, dado el crédito que otorga la institución emisora al usuario.
- d) Es informal, porque este contrato no requiere para su constitución de formas o solemnidades determinadas, ya que en la actualidad se lleva a cabo mediante la firma por el cliente de un formulario con cláusulas predispuestas por el Banco (acreditante).

- e) Es un contrato por adhesión, porque las cláusulas, ya no tienen manera de objetarse por lo tanto el acreditante las impone, para tal caso el acreditado, solamente se adhiere.
- f) Su ejecución es continuada. Pues se produce sin interrupción en el tiempo, y está destinada a generar sus efectos durante un lapso más o menos prolongado. (p. 19)

Por su lado Cisneros (2005) sostiene, unas consideraciones adicionales y muy valiosas para describirlo; tales como:

- a) Es de tipo complejo, pues emanan una serie de vínculos jurídicos entre varias personas en forma distinta, pudiendo encontrar en ella diversos contratos como serían la apertura de crédito, la compraventa de bienes, la prestación de servicios, etc.
- b) Es plurilateral, ya que en sus distintas relaciones obligacionales coexisten diversos sujetos, tales como el emisor de la tarjeta, el usuario y el comerciante o proveedor.
- c) Es un negocio jurídico especial, habida cuenta que si bien presenta características ilimitadas en cuanto a situaciones concretas, su campo de aplicación es propio de la actividad de comercio.
- d) Es principal, pues no depende de otro contrato que le precede y tiene por lo tanto “vida propia”. Por esta misma característica, la tarjeta de crédito es inmune a las alternativas que pueda sufrir un contrato accesorio, como es una garantía, en caso de que se otorgara.
- e) Por su prestación es multilateral, ya que en cada una de las numerosas relaciones recíprocas que conlleva se presentan prestaciones recíprocas. Así, en el caso de la relación que se crea entre el emisor y el usuario, el primero asume como

prestación la obligación de conceder un crédito al usuario representada por la tarjeta, en tanto que el referido usuario está en el deber de pagarle el importe de dicho crédito, en calidad de contraprestación. Así podríamos seguir con varios ejemplos propios de las numerosas relaciones obligacionales que surgen de esta compleja contratación.

- f) Es oneroso, pues por su valoración cada una de las partes que contratan sufren un sacrificio compensado con una ventaja y genera enriquecimientos y empobrecimientos correlativos.
- g) Es conmutativo. Cada una de las partes que intervienen en las numerosas relaciones obligacionales que se generan es consciente al momento de crearse la relación obligacional, de un hecho cierto y concreto, estimando anticipadamente el sacrificio y la ventaja que correlativamente puedan lograrse.
- h) Es de tracto sucesivo, en la medida en que la duración no es simplemente tolerada sino querida por las partes, de modo que su utilidad sea proporcional a ella.
- i) Es una operación de cambio, habida cuenta que tiene como objetivo la circulación de la riqueza a través de la transferencia de bienes o servicios. (p. 41)

Con respecto a su tipicidad, Castelli (1997) aclara que “es típico cuando la ley lo estructura en sus elementos esenciales y aparece en el listado que da la ley.” (p. 68). En la actualidad, existe una gran discusión; sin embargo, la mayoría coincide en que dependerá de la regulación específica de cada país, pues no todos los países cuentan con una.

En Venezuela desde el punto de vista de las relaciones jurídicas entre el emisor y el usuario, se considera un contrato típico, pues se encuentra regulado en el artículo 2 de la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o pago electrónico, publicada en Gaceta Oficial

39.021 de fecha 22 de septiembre de 2008.

El perfeccionamiento del contrato de tarjeta de crédito

Cuando hablamos del perfeccionamiento de un contrato nos referimos al momento en el que éste inicia su existencia, validez y vigencia. Desde ese instante, se han cumplido todos los requisitos que la ley exige, para que un contrato pueda ser considerado como existente y vinculante para las partes que lo han suscrito.

Ahora, bien cuando hacemos alusión al perfeccionamiento del contrato, lo haremos específicamente sobre el contrato de emisión de tarjeta de crédito, es decir a aquel que norma la relación entre el banco emisor y el tarjetahabiente en el Derecho Venezolano, y que encontramos en el referido artículo 2 de la Ley de Tarjeta de Crédito, Débito, Prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, publicada en Gaceta Oficial 39.021 de fecha 22 de septiembre de 2008.

En este sentido, se debe destacar que en nuestra doctrina el autor Landaéz (1998), antes de la entrada en vigencia de la esta Ley, señaló:

En el contrato tarjeta de crédito, sobre todo en este aspecto de la relación entre emisor-usuario o tarjetahabiente, nos encontramos ante un contrato formal, atípicamente formal (por falta de legislación al respecto), que es requerida la forma (los diferentes contratos y solicitudes) y que el contrato de tarjeta de crédito no se perfecciona con el solo consentimiento entre el solicitante (tarjetahabiente) y el ente emisor. Estar de acuerdo en solicitar la tarjeta una parte y emitirla la otra, no perfecciona a nuestro modo de ver el contrato, ni siquiera aun cuando el tarjetahabiente no haga uso nunca del crédito otorgado. Para nosotros se requiere de la forma. La solicitud firmada, de la aceptación de emitir la tarjeta el ente emisor previas las

investigaciones crediticias del solicitante y la expedición de la tarjeta y acuse de recibo por parte del tarjetahabiente para poner en movimiento el uso de la tarjeta, y por consiguiente el crédito concedido (p.115).

Un contrato es consensual cuando se perfecciona mediante el simple acuerdo de voluntades de las partes, lo cual no obsta a que la prueba de ese contrato pueda estar sometida a formalidades ad probationem, como por ejemplo el empleo de un documento.

La sola posesión de una tarjeta de crédito no es suficiente para determinar el perfeccionamiento del contrato, y así, lo confirma la sentencia del Juzgado Superior Séptimo en lo Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial de Caracas la cual resolvió una demanda por cobro de bolívares de Banesco, Banco Universal C,A en contra de Roberto Rigobon, en fecha 20 de octubre de 2014, está estimó que la prueba presentada por la parte demandante era insuficiente, pues: “El instrumento marcado “B”, se aprecia que el mismo es un contrato de adhesión suscrito únicamente por la actora en el cual se establecen las condiciones a las que deben someterse las partes para el otorgamiento de una tarjeta de crédito por parte de la actora, de modo que el mismo no demuestra la existencia de la relación contractual por la cual se intenta la presente demanda contra el ciudadano Roberto Rigobon.” Para el juez, este contrato debía estar suscrito por ambas partes como prueba de la manifestación de voluntad.

Antes de la promulgación de la ley, imperaba el principio del consensualismo en la formación de los contratos según el cual los contratos se perfeccionan por lo general mediante el simple consentimiento de las partes, sin necesidad de que se exija ninguna ritualidad o forma. Así lo señala el artículo 1.141 del Código Civil, cuyo contenido al enumerar los requisitos de existencia del contrato y no hacer mención de la forma o de cualquier otro requisito, consagra implícitamente la doctrina de que para la existencia del contrato basta en general con el puro consentimiento.

Como bien concluye Leoni (2005) “si en el derecho venezolano no existe norma alguna que establezca la necesidad del cumplimiento de alguna formalidad para el perfeccionamiento del contrato de emisión de tarjeta de crédito entre el banco y el tarjetahabiente, rige el principio del consensualismo en la formación de los contratos, resulta indefectible concluir que la respuesta que se dé a este problema tiene que ser en el marco de este principio general, y que por ende el contrato de tarjeta de crédito es un contrato de naturaleza consensual, a menos que exista pacto expreso por parte de los contratantes en cuanto a un modo distinto de perfeccionamiento.” (p.27)

Si bien la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas, y Demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, no hizo mención sobre la formalidad del contrato, si prevé la existencia de un contrato de emisión, y como hemos visto, los juzgados nacionales valoran la existencia del contrato como medio de prueba de la relación contractual, y del cumplimiento del principio del consensualismo en la formación de los contratos. Así lo hace ver, la sentencia del Juzgado Primero de Primera Instancia en lo Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Mérida, de fecha 7 de febrero del 2007, la cual resuelve la controversia entre Banco Andino Venezolano, C.A. y Nora Josefina Barone, a saber:

Según el autor Alfredo Morlés Hernández, “la tarjeta de crédito es un instrumento cuya emisión y utilización pone en funcionamiento varias relaciones contractuales: a) Un contrato de licencia de marca o de franquicia, entre un banco y el titular de una marca (Visa, Master Card, American Expres, Diner’s Club, para citar solo algunas norteamericanas). b) Un contrato asociativo o de colaboración entre el Banco y las personas que aceptan las tarjetas como medio de pago; c) Un contrato de apertura de Crédito entre el Banco emisor y el cliente a quien se le entrega la tarjeta; d) Un contrato de compraventa o de prestación de servicios entre el usuario de la tarjeta y quien recibe el pago hecho por éste.” (p. 217)

En opinión de Ustáriz (2009) “el elemento probatorio del acuerdo viene a

estar constituido por los diferentes contrato suscritos por las tres partes intervinientes en la relación jurídica tarjeta crédito, y la tarjeta solamente sirve de medio indicador de los acuerdos suscritos”. (p. 176)

En resumen, aun y cuando la Ley de Tarjeta de Crédito, Débito, Prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico no establece requisitos especiales, y no se trata de un contrato formal o solemne, es importante que sea escrito, y que él mismo pruebe la manifestación de voluntad de ambas partes.

Capítulo II

La Regulación Actual de las Tarjetas de Crédito en Venezuela

Régimen legal venezolano aplicable al contrato de tarjeta de crédito

Iniciaremos con una breve reseña de la evolución de la regulación, hasta la actual Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, como instrumento normativo de los aspectos más relevantes del contrato de tarjeta de crédito.

Sostiene Landaez (1998) que antes de 1974 no existía en nuestro país ninguna normativa jurídica relacionada con las tarjetas de crédito, por lo que en consecuencia era necesario recurrir, a las disposiciones análogas del Código Civil y del Código de Comercio en cuanto le fueren aplicables. (p. 34)

Dado el inmenso auge y voraz crecimiento del uso de la tarjeta de crédito y de los establecimientos afiliados, el Ejecutivo Nacional, considero que debía estudiar todos los factores inflacionarios y su incidencia en el costo de la vida, como el que género (en su momento) la emisión indiscriminada de tarjetas de crédito, y emitió el decreto 674 de fecha 8 de enero de 1962, publicado en Gaceta Oficial Nro. 26.476, ratificado por acuerdo del Congreso Nacional el 6 de Abril del mismo año, y posteriormente ratificado mediante el Decreto N° 118 de fecha 26 de marzo de 1974, publicada en Gaceta Oficial 30.361, el cual en su único artículo, disponía: “Se prohíbe a partir de la fecha de promulgación del presente decreto, la emisión de tarjetas de crédito por empresas distintas a las que venían emitiéndose con anterioridad al 30 de Abril de 1974, hasta tanto se dicten las normas sobre la materia”.

Éste fue el mismo decreto, que se reiteró en varias oportunidades que a criterio de Melich (1980) “obedecían a medidas restrictivas económicas dispuestas por la administración pública venezolana en ejercicio de un decreto de emergencia de pretendidos efectos ilimitados en el tiempo” (p. 93), acertada o no, esta fue la

primera disposición legal en Venezuela, que hace referencia a las tarjetas de crédito, la cual limitó la emisión de las tarjetas a las empresas autorizadas hasta el 30 de abril de 1974.

Luego, el 27 de abril de 1976, el Ejecutivo Nacional emitió el Decreto N° 153, que venía hacer el reglamento parcial Nro. 4 de la Ley General de Bancos y otras instituciones de crédito, en el cual se determinaba:

Artículo 1°: El financiamiento otorgado por las empresas que se dediquen a la emisión de tarjetas de crédito no podrá exceder de nueve meses. A estos efectos, los usuarios del crédito deberán cancelar mensualmente no menos de la novena parte del respectivo saldo.

Artículo 2°: Las cantidades que adeuden los usuarios de las tarjetas de crédito para la fecha de entrada en vigencia del presente decreto, serán canceladas conforme al régimen vigente para el momento en que se contrajo la deuda.

Estas normas, establecieron el plazo de financiamiento.

Posteriormente, el 11 de Julio de 1977, mediante el decreto dictado de conformidad con el 190, ordinal 1° de la Constitución Nacional, en concordancia con el artículo 4 de la Ley General de Bancos y otros Institutos de créditos, en consejo de Ministros, emitió el Decreto 2227, el cual dictaba la obligación del pago por parte del tarjetahabiente, y la obligación del emisor de enviar el estado de cuenta, en los siguientes términos:

Artículo 1°: El monto de las compras de bienes o servicio pagados al vendedor mediante tarjetas de crédito deberá ser cancelado por el tarjetahabiente a la presentación del estado de cuenta que mensualmente deberá enviarle la empresa emisora de la tarjeta.

Artículo 2°: Las obligaciones causadas no devengarán, directa o

indirectamente, ningún tipo de interés, salvo el interés de mora por incumplimiento en el pago, el cual se causará de acuerdo a los contratos vigentes para la fecha de este reglamento.

Sucesivamente, el ejecutivo fue publicando otras normas que si bien no estaban referidas a las relaciones de las partes intervinientes en el contrato, consideramos importante resaltar, y que Leoni (2005) resume:

- a) Decreto N° 326 Gaceta Oficial 35.543, dictado en fecha 09 de Septiembre de 1994, en su artículo 28, se dispone que estará limitada la adquisición de divisas por parte de las personas naturales y jurídicas de conformidad con las solicitudes que presenten ante la banca y otros operadores autorizados por el Banco Central de Venezuela.
- b) Resolución N° 32, Gaceta Oficial N° 35.555, dictado en fecha 27 de Septiembre de 1994, mediante su Artículo 1° se autoriza a las personas naturales, para que adquieran la cantidad de dos mil dólares, o su equivalente en otras divisas, por año calendario, para el pago de gastos y cualesquiera otras erogaciones efectuadas con motivo de viajes al extranjero o para la adquisición de bienes o servicios vendidos o prestados por personas en el extranjero, a través de tarjetas de crédito emitidas por empresas emisoras de tarjetas de crédito regidas por la Ley general de Bancos y otras Instituciones Financieras. Este monto es adicional a las cantidades establecidas o que se establezcan a los fines previstos en los numerales 1 y 2 del artículo 28 del Decreto 326 del 31 de agosto de 1994. Los usuarios no podrán exceder el monto máximo global permitido, con independencia del número de tarjetas que posea.

- c) Resolución N° 94-09-05 del Banco Central de Venezuela, Gaceta Oficial N° 35.560 dictada en fecha 04 de Octubre de 1994, según su artículo 1° los bancos, entidades de ahorro y préstamos y demás instituciones financieras regidas por la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras, por la Ley del Sistema Nacional de Ahorro y Préstamo y por leyes especiales, estaban en la obligación de anunciar cada día la tasa de interés referencial que ofrecieran por las operaciones que realicen; y que igualmente podían contratar de mutuo acuerdo con sus clientes tasas distintas a las ofrecidas.
- d) Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras, Gaceta Oficial N° 3.228, dictada en fecha 28 de Octubre de 1.993, conforme a su artículo 2 clasifico que las empresas dedicadas a la emisión de tarjetas de crédito como instituciones financieras y por ende quedaron sometidas a ésta ley.
- e) Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, Gaceta Oficial N° 4.898, publicada en fecha 17 de Mayo de 1.995, amparo por primera vez los derechos de protección y salvaguarda de los consumidores y usuarios de productos y servicios de la banca, otros entes financieros, y empresas emisoras de tarjetas de crédito. Su artículo 12 *ejusdem* contempla la obligación del proveedor de entregar al consumidor factura, comprobante o recibo que acredite la operación realizada. En consecuencia, al realizar consumos con tarjeta de crédito, el tarjetahabiente no debía conformarse con la nota de crédito o voucher de la tarjeta, sino exigir su correspondiente factura, en conformidad de lo que dispone el referido artículo.

- f) Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, Gaceta Oficial Extraordinario Nro. 5.555 publicada en fecha 13 de Noviembre de 2001, establece por vía de excepción la posibilidad de otorgar tarjetas de crédito a las personas vinculadas con el ente emisor, ya que conforme al artículo 185 estaba prohibido otorgarles a las personas vinculadas a las operaciones del banco algunos tipos de créditos.
- g) Ley de Reforma de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, Gaceta Oficial Nro. 37.930, publicada en fecha 04 de Mayo de 2004, se prevén las siguientes normativas sobre la defensa de los usuarios de los servicios, confiabilidad de pago, prohibición de recargo ilegal por utilizar como medio de pago las tarjetas de crédito. (p 58)

Para el 2004, se habían desarrollado normas de protección al consumidor, pero no regulaban específicamente las relaciones que surgen de los contratos de las tarjetas de crédito.

En 2001, se publica la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras en la Gaceta Oficial Nro. 555, esta, citaba en su artículo 189 que se consideran como créditos al consumo “el financiamiento rotativo a corto plazo, realizado por los bancos, entidades de ahorro y préstamo, y demás instituciones financieras, otorgado por cualquier medio a personas naturales, para efectuar de manera directa operaciones de compra en establecimientos comerciales o pago de servicios, dentro y fuera del territorio nacional, hasta por la cantidad de siete mil quinientas unidades tributarias (7.500 U.T.), y cuyo monto es recuperable a través del pago de cuotas consecutivas”.

En fecha 10 de julio de 2007, la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia, con ponencia del Magistrado Jesús Eduardo Cabrera Romero, emitió una sentencia recaída en el caso Alianza Nacional de Usuarios y Consumidores

(ANAUCO), y, por vez primera en nuestro país, por vía jurisprudencial, se estableció un marco regulatorio en materia de tarjetas de crédito, débito prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico y se estableció, entre otras cosas, fijar la fórmula y metodología de cálculo de los intereses de cualquier tipo, facultar al Banco Central de Venezuela para fijar anualmente la tasa de interés máxima y mínima para tarjetas de crédito, eliminar el cobro a los usuarios de gastos de cobranza no causados, los de mantenimiento o renovación de las tarjetas y los de emisión de estados de cuenta y; por último ordenó sancionar la figura del anatocismo ilegítimo.

Como consecuencia de esta jurisprudencia, el 22 de septiembre de 2008, entró en vigencia a partir de su publicación, la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, en lo sucesivo Ley de Tarjetas, en Gaceta Oficial N° 39.02.

Conforme a su artículo 1 la Ley “tiene por objeto regular todos los aspectos vinculados con el sistema y operadores de tarjetas de crédito, débito, prepagadas, y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, así como su financiamiento y las relaciones entre el emisor, el tarjetahabiente y los negocios afiliados al sistema con el fin de garantizar el respeto y protección de los derechos de los usuarios, obligando al emisor de tales instrumentos a otorgar información adecuada y no engañosa a los tarjetahabientes; asimismo a resolver las controversias que se puedan presentar por su uso.”

En el 2014 se publica la Ley de Instituciones del Sector Bancario, en la Gaceta Oficial Nro. 40.557, esta ley define en su artículo 58, lo que entendemos por créditos al consumo, en tal sentido, se considera como tal:

El financiamiento rotativo en corto plazo, realizado por las instituciones bancarias, otorgado por cualquier medio a personas, para efectuar de manera directa operaciones de compra en establecimientos comerciales o pago de servicios, dentro y fuera del territorio nacional, hasta por quince mil

quinientas unidades tributarias (15.500 U.T), y cuyo monto es recuperable a través del pago de cuotas consecutivas, que contengan pagos de intereses y capital.

Se incluyen dentro de este tipo de créditos, las operaciones realizadas a través del sistema de tarjetas de crédito o cualquier medio informático, magnético o telefónico, por personas naturales o jurídicas.

Las tarjetas de crédito dentro del catálogo de productos bancarios, se encuentra considerado como un crédito al consumo, pues su finalidad es satisfacer los gastos del usuario.

A diferencia de la antigua Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras, esta nueva Ley incluye la prohibición de cobro de intereses sobre intereses, mejor conocido como anatocismo, mediante al artículo 59. El cual dispone:

Se prohíbe el cobro de intereses sobre intereses y la capitalización de los mismos en las operaciones de crédito. Los intereses a cobrar se calculará solamente sobre el saldo del capital y no sobre todo el capital inicialmente adeudado.

En el caso de los créditos a través del sistema de tarjetas de crédito o cualquier otro medio informático, magnético o telefónico, a los consumos del mes en curso no le serán aplicables sólo a partir del mes siguiente si el usuario opta por el financiamiento.

Las instituciones bancarias, que incumplan esta prohibición estarán obligadas a reembolsar al usuario las cantidades percibidas que excedieran del monto que resulte de calcular los intereses aplicables sin la capitalización, y deberán indemnizar, los daños ocasionados por el cobro indebido de estos intereses; todo ello sin perjuicio de la responsabilidad penal y

administrativa que corresponda a la institución, sus directivos, sus socios, administradores o empleados, según el presente Decreto, Valor y Fuerza de Ley.

Esta prohibición fue incluida tanto en la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras como en la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, y Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago electrónico, en cumplimiento de la jurisprudencia del caso ANAUCO, la cual invocó el artículo 530 del Código de Comercio y reiteró la prohibición del cobro de intereses sobre intereses. Así mismo, señaló: “Que los intereses sólo pueden ser capitalizados cuando, habiendo sido ya causados, son calculados (liquidados) y se incluyan como aumento de capital en un nuevo contrato celebrado con el cliente; o cuando de común acuerdo o por decisión de un tribunal se fija el saldo de la cuenta incluyendo en él los intereses devengados.”

Además advirtió que el anatocismo solo es permitido en el contrato de cuenta corriente bancaria conforme al artículo 542 del Código de Comercio.

En cuanto a la fijación de la tasa de interés, las comisiones y tarifas, el artículo 60 de la Ley General de Instituciones del Sector Bancario, publicada en la Gaceta Oficial Nro. 40.557 de fecha 8 de diciembre de 2014, dispone:

Las instituciones del sector bancario no aplicaran para las operaciones activas, tasas de interés, superiores a las máximas establecidas por el Banco Central de Venezuela y para las operaciones pasivas menores a las mínimas establecidas por el mismo ente.

Las comisiones y demás tarifas que cobren, no podrán ser mayores a las que establezca el Banco Central de Venezuela. Estas tasas de interés, comisiones y tarifas, serán publicadas de acuerdo con las normas que dicte la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Este artículo resuelve otra orden de la jurisprudencia, la cual reza:

Las tasas de interés, retributivos y de mora, aplicables a los financiamientos, serán fijadas por las Empresas, los Bancos y las demás Instituciones Financieras que se dediquen a la emisión y al financiamiento de Tarjetas de Crédito, conforme a las variaciones del mercado financiero y a lo convenido con sus clientes en los contratos celebrados al efecto, para lo cual se dará cumplimiento a todas las disposiciones legales y demás normas bancarias aplicables, en especial, las resoluciones emanadas del Banco Central de Venezuela y del Consejo Bancario Nacional. Dichas tasas deberán ser informadas a los clientes en los Estados de Cuenta mensuales.

Como podemos observar, el contenido de la jurisprudencia fue acatado e incluido en ambas leyes, otorgando al sistema bancario y a los usuarios unas normas por las cuales regir su relación.

Podemos concluir, que actualmente, contamos con un régimen legal, conformado por:

- a) Contrato de adhesión del ente emisor
- b) Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico
- c) Ley de Instituciones del Sector Bancario
- d) El Código de Comercio y Código Civil
- e) La jurisprudencia
- f) Las normas prudenciales de la Superintendencia de Instituciones Financieras
- g) Principios internacionales de transparencia bancaria

El sistema de tarjetas de crédito

La operatividad de la Tarjeta de crédito se puede concepcionar como un sistema integrado por distintos contratos bilaterales, individuales y autónomos jurídicamente entre ellos. Como hemos visto, estos contratos son celebrados entre diversas partes, por ejemplo los celebrados entre los usuarios y el comercio adherido, los usuarios con el ente emisor, y los del ente emisor con los comercios adheridos. Pero también tenemos un contrato que se suscribe entre el ente emisor y el administrador de un sistema de pagos. Todos estos contratos forman una unidad al ser conexos por su finalidad, siendo su complementación y coordinación necesarias para el funcionamiento de aquél.

Como lo afirma Walker (2005), esta “operación configura un sistema operativo complejo que involucra una red de contratos diferentes unidos por una misma finalidad económica: por un lado, el contrato que tiene lugar entre la empresa emisora de la tarjeta y el titular, llamado contrato de emisión, por otro el contrato entre el emisor (o más específicamente pagador) y los comercios adheridos o proveedores (contrato de afiliación, de aceptación, etc, en tercer lugar, los contratos de cambio (compraventa, locación) entre los proveedores y los usuarios de la tarjeta de crédito, y un último contrato que generalmente se verifica, que es el contrato entre el administrador del sistema y la entidad financiera que va a tener a su cargo la emisión y/o colocación de la tarjeta.” (p. 49)

Por esto, Muguillo (1988) consigna que, “en principio, se crea una relación triple, originada en la existencia de dos convenciones por adhesión (una, entre la entidad emisora y el usuario y otra, entre la entidad emisora y el proveedor), que se integran y coordinan en su finalidad por medio de la continuada ejecución de los distintos contratos que ejecutaren los otros polos del acuerdo, esto es, usuarios y proveedores. A este esquema triangular habría que agregar, conforme a los señalado en el párrafo precedente, la relación que tiene lugar entre la entidad financiera emisora y/o colocadora de la tarjeta y la empresa local filial de la titular

de la tarjeta, que actúa como organizadora o administradora del sistema". (p. 34)

Continúa Walker (2005), explicando:

Más allá de la cantidad de sujetos involucrados o de los contratos que se generen, lo importante es que en todo sistema de tarjetas de crédito se tienen que verificar tres funciones esenciales o básicas, a saber:

La función emisora

La función de adhesión o incorporación, y

La función de administración o coordinación.

La función emisora consiste en el otorgamiento de tarjetas a los usuarios y el posterior cobro de los cargos en que incurrieran.

La función de adhesión o incorporación se refiere a la obtención del consentimiento de establecimientos comerciales o proveedores en la aceptación de la tarjeta, y a los pagos a los establecimientos adheridos.

La función de administración o coordinación comprende, principalmente, la determinación de los lineamientos y reglas de operación del sistema, y la organización de las relaciones entre las partes que lo componen.

Estas funciones pueden centrarse en un sujeto o dispersarse entre varios, lo que da lugar a la existencia de sistemas cerrados y sistemas abiertos de tarjetas de crédito

En el sistema cerrado, las funciones de emisión, adhesión y administración se encuentran concentradas en un solo sujeto.

En cambio, en el sistema abierto, la figura del administrador del sistema, del emisor y eventualmente, del pagador, se encuentran disociadas, a cargo de diferentes sujetos. Por un lado,

tendremos, por ejemplo, a los bancos que van a actuar como emisores y pagadores de las tarjetas de crédito de las empresas propietarias de la denominación, las que, por otro lado, van a tener a su cargo la función de administración o coordinación del sistema. (p. 54)

Lo cierto, es que quien administra el sistema, centraliza todas las operaciones realizadas y su liquidación, compensando sus importes entre las entidades bancarias autorizadas, esto último es lo que se conoce operativamente como clearing de operaciones.

Es decir, maneja todo el sistema contable de créditos y débitos, mantiene actualizado los listados de usuarios, las altas y bajas, emite los llamados boletines protectivos y las autorizaciones a través de sistemas electrónicos (POS), efectúa las transferencia de fondos y manejos de créditos y débitos por las operaciones realizadas. En general tiene el monopolio de la seguridad del sistema y ordena el débito o contrapartida o contracargo de las operaciones impugnadas.

El ente emisor o banco asume dentro de una zona acordada la operatividad del sistema, la suscripción de las solicitudes y la contratación con los comercios adheridos.

Pero además de esto también puede reservarse la propiedad de la marca de la tarjeta de crédito, así como la emisión material del plástico.

Por la forma en la que se encuentra distribuida la atención de los servicios en el sistema, la doctrina entró en una discusión sobre si se trataba de un contrato de licencia de marca, o un contrato de franquicia.

La mayoría de las entidades bancarias se obligan generalmente, a comercializar la marca de las tarjetas de crédito entre sus clientes, y se encargan de liquidar y compensar todas las operaciones realizadas por sus clientes y proveedores que contraten con esa entidad, y posteriormente notifican al titular de la marca el comportamiento de los consumos en un periodo de tiempo, por esta razón la mayoría de la doctrina lo califica como un contrato de franquicia.

En caso de subrogación de los derechos por parte de la empresa franquiciada se debe realizar la misma por medio de voluntad expresa. Y por otra parte, está la posición que afirma la conveniencia de utilizar la figura del contrato de comisión donde el comisionista tiene un derecho autónomo a celebrar y concluir el contrato, es decir, dicho vínculo jurídico sigue siendo atípico, si bien se han sostenido respecto a la naturaleza jurídica de dicho vínculo distintas teorías, como aquella que se refiere a la idea del contrato de agencia, donde el sujeto (agente emisor/entidad financiera) no realiza el contrato sino que simplemente los procura.

La regulación de este contrato ha sido omitida por la Ley Tarjeta de Crédito, a pesar de ser una de las relaciones más difundidas para la comercialización de las mismas.

Capítulo III

Relaciones Jurídicas entre los sujetos que participan en el Sistema de las Tarjetas de Crédito

En el capítulo anterior analizamos el sistema por medio del cual circula la tarjeta de crédito, lo cual supone una vinculación fáctica y económica entre diversos sujetos.

Si una entidad emite tarjetas de crédito, es porque existe una vinculación con comerciantes que aceptan vender o prestar servicios a los tarjetahabientes, aun y cuando estos últimos aún no han celebrado un contrato, motivo por el cual, ahora analizaremos las vinculaciones jurídicas que los unen.

Según sostiene López (2013), el número de tarjetahabientes puede variar en el tiempo y, de la misma manera, puede cambiar el número de los comerciantes adheridos. No obstante tales cambios, el sistema se mantiene.

Las relaciones que integran el sistema, se regulan así:

- a) La relación entre el emisor y el titular de la tarjeta se regula mediante un contrato de adhesión
- b) La relación entre el emisor de la tarjeta y el establecimiento afiliado se vincula a través de un contrato de afiliación
- c) La relación entre el titular de la tarjeta y el receptor del pago se celebrará conforme a la naturaleza del servicio o bien que se esté adquiriendo, puede ser una compraventa o la afiliación a un servicio, lo importante es que para el titular de la tarjeta nazca una obligación de pagar.
- d) Por último pero no menos importante, está la relación

entre el propietario de la marca de la tarjeta de crédito y el emisor, que como vimos anteriormente, se fundamenta en un contrato de franquicia. (p. 9)

A los efectos de mejor entendimiento de las relaciones antes indicadas, es importante explicar cada uno de los instrumentos jurídicos mediante las cuales se concretan estas relaciones.

El contrato de adhesión

En ocasión de emitir una tarjeta de crédito se suscribe entre el emisor y el usuario o tarjeta habiente un contrato. El contrato de emisión, desde el punto de vista formal, es un contrato de adhesión y es un contrato tipo con un capítulo de condiciones generales. Es un contrato de ejecución sucesiva puesto que está destinado a cumplirse en el tiempo. Es un contrato normativo, por cuanto en él se regulan negocios futuros y eventuales que se pueden concertar entre las partes.

Explica López (2013):

El contrato que se celebra entre emisor y tarjeta habiente es un negocio complejo pues en él se acuerdan varios negocios jurídicos y, a la vez, se reglamentan varios aspectos de distintos contratos de celebración futura y eventual. El contrato contiene básicamente la obligación del emisor de entregar una tarjeta al usuario. Contiene, además, otros contratos distintos: un contrato de apertura de crédito y un contrato de cuenta corriente. Todos se acumulan en un solo documento, en función de la agilidad requerida para la celebración de contratos, en el mundo actual de los negocios. (p. 12).

Encuadra este negocio en la figura de los contratos conexos.

El contrato de emisión de tarjetas prevé la posibilidad de que el usuario celebre, con los comerciantes adheridos al sistema, contratos de compraventa o de

arrendamiento de servicios o de obra u otros que se hayan pactado. La tarjeta de crédito, también, puede habilitar a retirar dinero en efectivo de dependencias bancarias o de cajeros automáticos.

En el mecanismo de la tarjeta de crédito, cuando el usuario realiza una compra o contrata un servicio con la tarjeta de crédito, firma un documento que le proporciona el comerciante adherido (cupón). El comerciante pasa, en fechas convenidas, los cupones al emisor. Cuando existe una sociedad de entidades emisoras, los cupones o vales se remiten a esa sociedad, que computariza todas las adquisiciones realizadas y las comunica a la entidad emisora, afirma López (2013) (p. 15)

En la práctica, el cupón contiene un vale, por el cual el usuario se obliga a pagar una cantidad, que equivale al precio de compra.

Continúa López (2013):

El emisor de la tarjeta efectuará pagos a los comerciantes adheridos, por las compras o servicios realizados mediante la tarjeta y justificados con los correspondientes comprobantes. Los pagos se harán en las fechas convenidas. A partir de la entrega de dinero al o a los comerciantes proveedores, el tarjetahabiente se convierte en deudor del Emisor y debe pagar lo que adeuda en las condiciones pactadas en el contrato de emisión. (p. 17)

En opinión de Morles (2011) “el tarjetahabiente se beneficia con el crédito que se le acuerda para la adquisición de bienes o servicios en los establecimientos adheridos. Le sirve además, como un instrumento de pago desplazando la necesidad de utilizar dinero efectivo”. (p. 147)

Por su parte López (2013) sostiene:

Le sirve al comerciante porque amplía y se asegura la clientela

formada por los tarjetas habientes. No tiene necesidad de organizar dentro de su establecimiento un sector para la concesión de créditos y por otra parte, aún cuando esté concediendo un crédito no asume riesgos por la certeza que le otorga la presencia del emisor que se ha obligado a realizar los pagos de las compras y de los tarjetahabientes.

El emisor se beneficia con el precio obtenido de la colocación de tarjetas, con los intereses que se generen a su favor por los créditos utilizados por los tarjetahabientes y con la comisión que le deben pagar los comerciantes adheridos. (p 23)

Al respecto, Ustariz (2009) considera:

La instrumentación jurídica que se le ha dado a este contrato está enmarcada dentro del campo de lo que se conoce hoy como Derecho de Consumo, y con el aditamento de una particular caracterización que han adquirido en el presente siglo en nuestro país, las fórmulas escogidas por el Estado para hacer presente la intervención pública en la actividad económica privada. (p. 190)

Cuando López (2013) señala la existencia de varios negocios jurídicos en el contrato de emisión se refiere a que básicamente se dan tres operaciones en un solo contrato, siendo estas:

El contrato de emisión de la tarjeta de crédito. “El contrato principal contiene la obligación del emisor de entregar al usuario una tarjeta que le ha de servir para adquirir bienes o servicios o dinero en efectivo. El usuario contrae la obligación de pagar un precio por la tarjeta. El contrato, además, reglamenta la forma en que el usuario ha de utilizarla en los comercios adheridos”. (p. 22)

El contrato en análisis, puede ser celebrado entre una entidad comercial (emisor) y una persona que puede ser civil o comerciante y ello no le quita carácter comercial, puesto que las operaciones de bancos son comerciales para los dos contratantes. Por lo tanto, a este contrato se le deben aplicar las normas del

Código de Comercio.

En Venezuela, el contrato debe contar con unas características especiales conforme al artículo 6 de la Resolución 339.08 relativa a las Normas que regulan los procesos administrativos relacionados a la emisión y uso de las tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, publicada en Gaceta Oficial Nro. 39.112, de fecha 3 de febrero de 2009, tales como:

- 1) Estar redactado de forma clara y con tipografía fácilmente legible a simple vista, en ejemplares de un mismo tenor.
- 2) Cláusulas que generen responsabilidad para el titular, redactadas mediante el empleo de caracteres destacados o subrayados y con un tamaño de letra superior al resto de las cláusulas.
- 3) Se debe suministrar a los tarjetahabiente informaciones relativas a otras disposiciones legales, cuando estas influyan en la relación contractual.

Para complementar el inicio de esta relación, el artículo 9 de esta Resolución 339.08, exige que será necesaria la existencia previa de una solicitud formal por escrito por parte del futuro tarjetahabiente del instrumento y debe hacerse conforme a unos formatos que el emisor debe prever para ello.

La tarjeta de crédito es un documento que sirve sólo para identificar a su tenedor frente a los comerciantes adheridos, y no es transmisible.

El contrato de apertura de crédito. En el contrato de emisión de la tarjeta, el emisor concede un crédito al usuario. Se trata de lo que en Derecho Bancario se llama contrato de apertura de crédito.

Por su parte, Morlés (2011) estima como el resto de la doctrina nacional, “como una apertura de crédito la relación entre el banco emisor de la tarjeta y el titular. La concesión de crédito por parte del banco es el estímulo que induce a las

personas a solicitar la expedición de una tarjeta de crédito”. (p. 151)

La emisión de la tarjeta, entonces, se acompaña con una apertura de crédito, a menos que el emisor exija como condición una provisión de fondos. Se formulan los contratos en fórmulas ágiles y, por ello, en lugar de redactar por separado el contrato de cuenta corriente, se incluye el acuerdo de apertura de esa cuenta, como una estipulación más de las condiciones generales.

El contrato de apertura de crédito es aquél por el cual un banco asegura al cliente que ha de disponer de dinero, cuando lo requiera, en la forma y condiciones que se estipulan. El crédito es utilizable en las más diversas formas, por ejemplo, un préstamo que se documenta en vales o para cubrir sobregiros en cuentas corrientes.

Siguiendo a López (2013):

Tratándose de una apertura de crédito vinculada a tarjetas de crédito, la entidad emisora se obliga a tener disponible para el usuario, el dinero necesario para hacer los pagos de compras y servicios que contrate con la tarjeta. El emisor abre un crédito para que el usuario pueda comprar sin pagar en efectivo y se obliga, además, a pagar las adquisiciones que el usuario haya realizado. Frente al comerciante adherido, el emisor también se ha comprometido a pagarle las compras efectuadas con tarjeta.

El crédito será utilizable por el usuario mediante un sistema de compras o de adquisición de servicios en determinados comercios, en las condiciones convenidas y en la forma que se reglamenta en el contrato normativo. Cuando el usuario efectúa una compra y no la paga sino que firma un cupón o vale, está haciendo uso del crédito.

El emisor, luego, pagará las compras al comerciante adherido. Al efectuar esos pagos, el emisor está ejecutando el contrato de apertura de crédito combinado con el contrato de emisión de la

tarjeta. Cuando el emisor paga al comerciante adherido, lo está haciendo con el dinero que puso a disposición del cliente. (p. 31)

Ricaurte (1973) se refiere a la apertura de crédito en la tarjeta de crédito en los siguientes términos: “El contrato de apertura de crédito de la tarjeta bancaria es consensual, vale decir, nace, se perfecciona y adquiere plena validez con el simple acuerdo de voluntades entre el banco y el usuario, acerca de la cantidad, intereses y demás estipulaciones propias de este sistema especial de crédito.” (p. 45)

En el contrato de apertura de crédito rotativo de la tarjeta bancaria nacen obligaciones a cargo de ambos contratantes: el banco y el acreditado. Además, el objeto de estas obligaciones son las prestaciones que cada una de las partes debe realizar en beneficio recíproco; prestaciones que pueden ser: de dar, hacer o no hacer alguna cosa.

En el contrato en estudio, la prestación que debe efectuar el banco es otorgarle una disponibilidad de crédito al usuario. No se trata de entregar inmediatamente la suma de dinero a éste, porque esta dación haría que la apertura de crédito fuese simple y como el crédito es rotativo, la prestación a cargo del banco se circunscribe a conceder una disponibilidad de dinero al tenedor de la tarjeta. Además de esta prestación de hacer, el banco tiene a su cargo otra prestación de dar, que es la de pagar a los establecimientos afiliados los comprobantes de venta suscritos por el tenedor de la tarjeta, en desarrollo y utilización de la disponibilidad concedida por el banco.

Por lo anterior, podemos concluir que el objeto de la obligación a cargo del banco es múltiple y debe realizar dos prestaciones en provecho del usuario: 1º) obligación de hacer, conceder una disponibilidad, una línea de crédito al usuario, disponibilidad y línea de crédito rotativa que se renuevan mensualmente por los reembolsos totales o parciales; 2º) obligación de dar, pagar por cuenta del usuario los comprobantes de venta suscritos por éste, con cargo a la disponibilidad concedida.

La prestación objeto de la obligación a cargo del usuario, es básicamente una prestación de dar, que consiste en restituir las sumas utilizadas en los establecimientos afiliados, restitución que, por ser el crédito rotativo, puede hacerla con reembolsos parciales señalados mensualmente por el Banco en el estado de cuenta, o total, si no quiere acogerse al crédito rotativo.

La apertura de crédito puede ser simple o rotatoria según Rodríguez (2003), afirmando que:

Hay apertura o línea de crédito simple cuando la utilización de los fondos puestos a disposición agota para el acreditado su derecho y satisface, en consecuencia, la obligación del banco. La apertura rotatoria, también llamada en cuenta corriente, confiere al acreditado el derecho de hacer reembolsos durante la vigencia del contrato, reponiendo con ellos el saldo o las sumas disponibles a su favor. Por lo tanto, si utiliza la totalidad del crédito pero lo reembolsa, vigente aún el contrato, podrá de nuevo hacer utilizations por todo o parte de la suma puesta a su disposición (p. 522)

Rodríguez (2003) considera que “Por virtud de la celebración del contrato el banco se compromete con su cliente a concederle crédito en forma rotatoria y hasta por un determinado monto o por cuantía indeterminada, mediante el pago a los terceros que presenten sus facturas firmadas”. (p. 522)

Pereira (2012) siguiendo a Rodríguez, afirma:

Existen algunas notas peculiares del contrato, que en nada desnaturalizan su estructura como apertura de crédito, pero que conviene destacar desde ahora. En primer término, los terceros a quienes el banco se compromete a pagar son determinados por el cliente cuando éste utilice sus servicios, pero dentro de un universo previamente establecido por el banco. En segundo lugar, la apertura de crédito que se concede, esto es, la

disponibilidad a favor del cliente, sólo pues ser utilizada mediante la adquisición de bienes y servicios ofrecidos por ese universo de terceros y no por otros. (p. 29)

Como es sabido, la mecánica de utilización de las tarjetas de crédito bancarias, permite a sus tenedores dirigirse a cualquiera de los establecimientos afiliados al sistema, para adquirir en ellos bienes y servicios que serán cancelados al contado, mediante la firma de un comprobante de venta o utilización de servicios; comprobante que, a su turno, los establecimientos afiliados presentarán al banco emisor de la tarjeta para efecto de que éste les reembolse las sumas correspondientes.

Es importante destacar que los establecimientos afiliados no conceden crédito en ningún momento a los tenedores de las tarjetas sino al banco emisor.

Quien sí concede crédito a los tenedores, es este último el cual paga la cuenta, cumpliendo así su obligación fundamental, otorgándole a su cliente diversos plazos para el reembolso.

Concluye Pereira (2012) “La operación o negocio bancario tarjeta de crédito es una apertura de crédito que el emisor de la tarjeta concede de modo propio al titular de la misma para que con su utilización éste le reembolse lo pagado por él a los adherentes con más las comisiones, intereses, impuestos y demás cargos”. (p. 38)

La cuenta. Considera Mariño (2003), que “en algunos de los contratos de emisión de una tarjeta de crédito, se pacta expresamente que el emisor lleve una cuenta corriente en que asentará las operaciones que celebre con el usuario. En otros contratos, el usuario consiente tácitamente con esa apertura de cuenta corriente cuando se obliga a pagar lo que resulte de la liquidación formulada por el emisor en el plazo y forma que se establece en las condiciones generales”. (p. 13)

La cuenta se abre y la lleva la entidad emisora. El emisor lleva una cuenta corriente por cada usuario. En ella se debiten los importes de los cupones emitidos

por los comerciantes adheridos, por adquisiciones del usuario y que el emisor ha pagado.

Cuando el usuario efectúa un pago, el emisor hace el crédito correspondiente. Si el pago es parcial, lo cual le está permitido, la cuenta queda con un saldo que se aumenta con un débito por intereses.

El contrato por el cual se emite una tarjeta de crédito no crea obligaciones a cargo del usuario. Puede suceder que el usuario nunca llegue a deber nada, en el supuesto de que nunca utilice la tarjeta. Sólo cuando el usuario haga uso de la tarjeta, en negocios futuros que eventualmente quiera celebrar, será deudor del importe del saldo que arroje mensualmente la cuenta corriente mercantil, asegura Mariño (2003). (p. 45)

Leoni (2005) sostiene “que desde el punto de vista venezolano, no existe un contrato denominado “apertura de crédito”, y sus mayores similitudes en nuestra legislación podemos encontrarlas tanto en la carta de crédito (artículos 495 y siguientes del Código de Comercio) como en el contrato de cuenta corriente (artículos 503 y siguientes *eiusdem*) y, sobre todo, en la cuenta corriente bancaria en su sistema descubierto, del artículo 521 del mismo código de Comercio”. (p. 44)

Entonces, el emisor debería rendir cuentas en la forma que dispone el Código de Comercio. Y el emisor efectuará, como es de uso en esta contratación, una liquidación mensual.

Continúa López (2013):

La cuenta abierta para manejar las relaciones con el tarjetahabiente, es una cuenta corriente mercantil y no es cuenta corriente bancaria puesto que no habilita el libramiento de cheques contra ella. A similitud de la cuenta corriente común, tiene por efecto suspender la exigibilidad de los créditos, resultantes de remesas que se compensarán en día fijado,

generalmente al vencer cada mes. Luego, el emisor formula el estado de la cuenta y le comunica al tarjetahabiente el saldo resultante de la compensación. (p. 26)

Al respecto, asegura Leoni (2005) que la cuenta corriente es una cuenta corriente común (mercantil) y no una cuenta corriente bancaria, puesto que el tarjetahabiente no puede librar cheques contra esa cuenta. Esa cuenta sólo se abre para asentar operaciones que se concretan con el uso de la tarjeta y, luego, los pagos que se realicen. (p. 46).

Queremos aclarar, por otra parte, que la cuenta corriente bancaria sirve también para ser marco de otras operaciones y no sólo para un servicio de caja. La cuenta corriente bancaria puede ser complementaria de una apertura de crédito y el banco verter en esa cuenta los fondos que preste. La cuenta corriente bancaria puede servir para realizar traspasos de fondos, recibir giros, para que el banco debite pagos hechos por cuenta del cliente, etcétera.

Concluye López (2013):

Es frecuente que el tarjetahabiente, a quien se le abre una cuenta corriente mercantil, sea también titular de una cuenta corriente bancaria en el mismo banco emisor. El tarjetahabiente será, entonces, titular de dos cuentas, entonces, de la cuenta en que se maneja sus operaciones con tarjeta de crédito y la cuenta corriente en que se le permite librar cheques. A veces, se conectan y el usuario autoriza debitar el saldo que arroje la cuenta de la tarjeta, en la cuenta bancaria. (p. 27)

El contrato de afiliación

El contrato entre el emisor de la tarjeta y el establecimiento comercial o en general, con las personas que van a aceptar como medio de pago de los bienes o servicios que expenden la tarjeta de crédito es el llamado contrato de afiliación.

Este contrato, llamado de afiliación, es suscrito por el banco con

los establecimientos comerciales y con las personas dispuestas a recibir el pago de bienes o servicios mediante tarjeta de crédito. El contrato atípico, regula dos cuestiones esenciales: el mecanismo de confirmación previa de cada operación y la forma como se acredita o pagará el afiliado el monto de la factura o del voucher correspondiente, asegura Morlés (2011). (p. 152)

Se trata, como ha señalado Morles (2011), de:

Un contrato de colaboración recíproca entre las partes, en el que el afiliado se obliga ante el Banco a aceptar las tarjetas emitidas como medio de pago de bienes que venda o de los servicios que preste, lo que se configura en una estipulación a favor de tercero; y por su parte el Banco se compromete a pagarle al afiliado el monto de las facturas o vouchers aceptados y firmados por el titular de la tarjeta previa conformación electrónica o telefónica de cada operación. (p. 152)

Es importante destacar que el Banco no garantiza el pago, sino que asume el pago por un tercero, supuesto está regulado en nuestro Código Civil como el pago hecho por un tercero con interés.

Morlés (2011) afirma que “el banco y el afiliado tienen un interés común: participar en los beneficios de la venta hecha al titular de la tarjeta”. (p, 152)

Se caracteriza por ser un contrato comercial consensual innominado. Se trata de un contrato normativo, que se aplicará a las relaciones futuras que se generen pero en ese contrato el emisor ya se obliga a realizar pagos por cuenta de terceros.

Señala, López (2013):

El comerciante se obliga a vender bienes o prestar servicios a quienes exhiban la tarjeta de crédito. El emisor se compromete a pagar las compras realizadas por los usuarios y el comerciante se

obliga a pagar una comisión por las ventas que se realicen a usuarios.

En cuanto a su naturaleza jurídica puede entenderse que la entidad emisora se obliga, frente al adherido, a descontar los vouchers firmados por los tarjeta-habientes, en oportunidad de realizar la adquisición de un producto o servicio, en tanto hayan sido contempladas las condiciones que se estipulan. Podría, entonces, considerárselo como una promesa de descuento. Esta consideración surge del siguiente análisis:

El comerciante adherido se obliga a entregarle a la entidad emisora, los vales firmados por los tarjetahabientes cada vez que compran o contratan un servicio.

La entidad emisora se obliga a recibir estos vales, siempre y cuando hayan sido firmados por tarjeta-habientes, entregando como contraprestación una cantidad de dinero en efectivo.

La entidad emisora no le devuelve al comerciante adherido el total del importe en el vale sino el saldo remanente, una vez deducida una comisión. El monto de la comisión depende de un cálculo financiero. (p. 29)

Por su parte la Comisión para la Defensa y Promoción de la Competencia de Honduras, en Junio del 2016, realizó un análisis sobre el mercado de las tarjetas pago (crédito y débito) en Honduras, en el cual destaca que este conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales da origen al sistema POS (Point of Sale), como un mecanismo de intermediación que asegura el funcionamiento del sistema de pagos. Este sistema, actualmente está siendo actualizado, y se está sustituyendo por la tecnología del mPOS, el cual constituye un punto de venta móvil, el cual es operado a través de un teléfono inteligente, tableta o dispositivo inalámbrico.

El contrato de franquicia

Este será el contrato entre el titular de la marca de la tarjeta de crédito y el banco. Como sostiene Morlés (2011):

Los bancos, en su condición de licenciatarios del uso de una marca, actúan como emisores de las tarjetas de crédito. Y suscriben un contrato de licencia de marca con cláusulas predispuestas por el titular de la marca, con variaciones poco sensibles entre las distintas fórmulas del modelo básico utilizado prácticamente en el mundo entero por los mismos titulares de las marcas similares. (p.151)

Por su parte Ustariz (2009) indica:

Los bancos emisores de tarjetas de marcas que no les pertenecen como Visa, Mastercard, American Express o Diner's Club suscriben un contrato con el propietario de la marca, que se califica ordinariamente como "Contrato de Franquicia", pero que al examinarlo con atención percibimos que se trata de un contrato de licencia del uso de esa marca, y no la técnica de colaboración empresarial que modernamente así se ha denominado. Evidentemente, al contratar con esas poderosas empresas internacionales, estos contratos se configuran como un típico contrato de adhesión, en los que corresponde a los bancos aceptar las condiciones generales e impuestas por su contraparte. (p. 169)

El pago

La relación que vincula el titular de la tarjeta y el receptor será el pago. Este nexo jurídico según describe Ustariz (2009) citando a Morlés:

Es el que vincula a aquél que vende un bien o presta un servicio y el que lo adquiere mediante pago con tarjeta de crédito, pero no se altera por este hecho, pues el pago con tarjeta de crédito no produce novación, por lo que el efecto liberatorio final del

deudor se produce sólo cuando el acreedor haya recibido efectivamente el pago.

Generalmente, se conviene que el emisor hará los pagos, mensualmente, en fechas que se estipulen. En alguna modalidad, el pago se realiza de inmediato y por sistemas computarizados, que se instalan en el comercio adherido, se registra la operación y queda su importe debitado en la cuenta corriente bancaria del tarjetahabiente y, simultáneamente, acreditado a la cuenta corriente bancaria del comerciante adherido. (p. 184)

Capítulo IV

Las Obligaciones y los Derechos de los Bancos y los Usuarios conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito

Bajo la concepción de la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás Tarjetas de Financiamientos o Pago Electrónico, el contrato de emisión de tarjeta de crédito es un contrato de adhesión. Pero, ¿cómo es que este contrato bancario terminó convirtiéndose en un contrato de adhesión?, ¿qué sucede con el principio de autonomía de las partes? ¿Cuáles son los derechos y obligaciones de las partes?, ¿El contenido que nos aporta nuestra nueva Ley de Tarjetas de Crédito es suficiente?

Al respecto, la profesora Ustariz (2009) considera que la concepción moderna del contrato de emisión de tarjeta de crédito como un contrato de adhesión, es el resultado de una evolución de la autonomía económica liberal, según afirma en su ponencia presentada en el foro “El derecho de los contratos en el mundo de hoy”, realizado en la Academia de Ciencias Políticas y Sociales. Ustariz siguiendo a Morlés, explica:

La intervención pública en la economía como fenómeno propio del Siglo XX derivó en la reducción de la autonomía privada, cuya limitación se justifica en el llamado orden público económico. En la práctica, implicó que frente al orden público negativo y de excepción, se pasase a un orden público positivo y de carácter regular.

La autonomía de la voluntad de las partes se sometió a continuas restricciones negativas, pero también, a órdenes o mandatos de hacer, en los cuales la conducta de los operadores económicos privados resultaba conducida por el Estado, en una suerte de dirigismo contractual otrora completamente inusitado. La autonomía privada perdió su rol preferente, para dar paso a la

dirección pública de la economía. (p. 187)

Afirma Ustariz (2009) que

Esto alteró también, como es evidente, la concepción del contrato que está plasmada en nuestro Código Civil, entendido como un acuerdo de voluntades entre dos o más personas dirigido a crear obligaciones entre ellas. La noción moderna de contrato que hemos extraído del pensamiento y doctrina civilistas y que como sostiene el maestro Morlés “es considerada piedra angular no sólo del derecho civil sino de todo el ordenamiento jurídico, el cual se muestra en algunas ramas, como es el caso del derecho mercantil, como una verdadera urdimbre de contratos. (p. 188)

Visto lo anterior podemos inferir que la tendencia en las regulaciones internacionales limita el principio de voluntad de las partes. En el caso del sistema normativo español, este, concede derechos y obligaciones a ambas partes. Al respecto, Azcona (2011) nos resume de la siguiente manera:

En cuanto al titular de la tarjeta, este tiene la responsabilidad de mantener bajo secreto las claves de acceso a la tarjeta, identificarse cada vez que utilice la tarjeta, pagar el precio acordado por su expedición y mantenimiento, firmar las notas de cada una de las operaciones cuando así se requiera, devolver la tarjeta al emisor al término del contrato, reintegrar a la entidad de crédito emisora de la tarjeta las cantidades que haya adelantado, atendiendo a las órdenes del titular de la tarjeta, en concepto de pagos realizados a establecimientos comerciales.

En relación a los compromisos del emisor de la tarjeta, este debe entregar la tarjeta, facilitar la clave de acceso al usuario y mantenerla en secreto, anular las tarjetas caducadas y las que hayan sido denunciadas por sustracción o extravío, guardar un

registro de todas las operaciones realizadas con las tarjetas, entregar al establecimiento comercial el punto de venta (TPV) y demás material necesario para realizar las operaciones, poner a disposición del titular de la tarjeta una red de establecimientos donde poder utilizar la tarjeta, cumplir con las órdenes emitidas por el titular de la tarjeta, comunicar las transacciones realizadas con la tarjeta, con la periodicidad convenida contractualmente.

Por su parte, los establecimientos comerciales tendrán que aceptar la tarjeta, facilitar al titular un comprobante de la operación, pagar al emisor por el servicio que presta, ofrecer información, realizar controles cuando le sea presentada la tarjeta, instruir a sus empleados sobre las normas del sistema contratado en un lugar visible desde el exterior del establecimiento. Usar y custodiar los puntos de venta y terminales conforme a las indicaciones que contiene su correspondiente manual de instrucciones. Conservar los comprobantes por el tiempo que determine el contrato. No realizar devoluciones de abonos en efectivo, sino a través del propio sistema. Completar correctamente los comprobantes para que sean abonados por la entidad de crédito. Soportar el descuento sobre el precio del producto y abonar el costo de la llamada telefónica. Aplicar a las compras realizadas con tarjetas el mismo precio que a las abonadas en efectivo, sin poder añadir recargos. (p. 51)

Ahora bien, ¿Conforme a la tendencia, nuestra legislación nacional concede todos los derechos y obligaciones a las partes intervinientes?. Para ello, es ineludible determinar cada uno de ellos, y ver el señalamiento que hace le ha otorgado.

Obligaciones y Derechos de los Usuarios

Las obligaciones de los usuarios.

Realizar el pago. De un análisis del escritorio jurídico Aristimuño, Herrera & Asociados (2008) se puede inferir que “la principal obligación de los tarjetahabientes es restituir la cantidad de dinero objeto de negocio; el pago de los intereses previamente negociados y pactados, así como el de las comisiones”. (p. 11)

El artículo 26 numeral 2 de la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamientos o Pago Electrónico, publicada en la Gaceta Oficial Nro. 39.021, de fecha 22 de septiembre de 2008, en lo adelante Ley de Tarjetas, señala la obligación de realizar puntualmente el pago de la tarjeta de crédito, en los siguientes términos:

El tarjetahabiente está obligado a pagar sus consumos y avances de efectivos puntualmente. Podrá optar por pagar una cuota mínima mensual indicada en el estado de cuenta, o el monto que desee abonar. La fecha del pago será la que el emisor indique al tarjetahabiente en el formulario de entrega de la tarjeta. El tarjetahabiente se obliga a pagar al emisor, cuotas de afiliación por la tarjeta, cuyo importe y periodicidad les serán comunicadas a través del estado de cuenta o por cualquier otro medio. El tarjetahabiente se obliga a pagar las referidas cuotas una vez perfeccionado el contrato y conforme a sus cláusulas. En ese sentido, una vez que se haga uso de la tarjeta de crédito, el emisor informará el importe de la cuota que deberá pagar.

En la práctica, en el contrato de apertura de crédito, se establece que el usuario estará obligado a pagar al banco, en un plazo no superior a un año, las sumas utilizadas, de acuerdo a las condiciones pactadas. En consecuencia, se practican liquidaciones mensuales que tienen que ser canceladas en la fecha fijada y el total de lo adeudado debe pagarse dentro del plazo máximo de un año.

No ceder ni transferir su derecho. Según Sandoval (1991) “por ser la emisión de la tarjeta de crédito un vínculo personalísimo entre el banco y el titular de la misma, este último no puede ceder su uso ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus obligaciones, derivadas de la obligación”. (P. 28)

En consecuencia, el tarjetahabiente debe resguardar la tarjeta con la debida diligencia, tal como se establece el numeral 1 del artículo 26 de la Ley de Tarjetas y en concordancia con el artículo 22 de la Resolución Nro.330.00 de fecha 18-12-2012 que contiene las Normas que regulan los procesos administrativos relacionados a la emisión y uso de las tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, el cual reza “las tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico son intransferibles, por cuanto deben emitirse a nombre del respectivo titular.”

Identificarse ante el negocio afiliado. Afirma Sandoval (1991) que el tarjetahabiente “al hacer uso de la tarjeta en los establecimientos afiliados, tiene el deber de identificarse con su cédula nacional, entregarla para confrontar sus datos con los de la tarjeta de crédito y firmar el comprobante de la venta respectivo”. (p. 28)

El numeral 3 del artículo 26 de la Ley de Tarjetas dispone la obligación del tarjetahabiente de identificarse y usar de forma personal la tarjeta y no mostrar o confiar a nadie las claves de acceso a los cajeros y otros sistemas electrónicos.

No exceder el límite del crédito. El numeral 7 del artículo 26 de la Ley de Tarjetas establece que el tarjetahabiente debe velar por el mantenimiento de su capacidad de pago y conservación o ampliación del límite de crédito concedido por el banco o institución financiera. Tal como sostiene Sandoval (1991) “el titular está obligado a no excederse del monto del crédito autorizado en las adquisiciones de bienes o en el pago de servicios”. (p. 28)

Por lo que, el tarjetahabiente se obliga a utilizar su tarjeta dentro de los límites de crédito autorizados y a no excederse en los mismos sin la previa

autorización del emisor. En todo caso, si el tarjetahabiente se llegare a exceder en el límite concedido, éste se obliga a cancelar el exceso a requerimiento del emisor más los intereses correspondientes fijados por éste último, así como el importe de la penalidad que el emisor fije para estos casos.

Informar en caso de pérdida, robo o hurto. Sostiene Sandoval (1991) que “el tarjetahabiente está obligado a hacer la correspondiente denuncia y dar aviso inmediato al banco; de lo contrario es responsable de las compras o servicios pagados con la tarjeta perdida, robada o hurtada”. (p. 29)

El numeral 12 del artículo 26 de la Ley de Tarjetas instruye a reportar de manera inmediata al banco o institución financiera el robo, hurto o pérdida de la tarjeta. Asimismo, el artículo 50 reza:

Cuando se produzca el robo, hurto, clonación o pérdida del medio de pago electrónico, el emisor, a solicitud del tarjetahabiente, deberá iniciar la investigación del caso, sin causar perjuicios a éste, debiendo notificarse inmediatamente al Ministerio Público y a la Superintendencia de Bancos a los fines pertinentes. En caso de que se determine la responsabilidad o negligencia del emisor, le serán aplicables las sanciones previstas en la Ley.

De conformidad con lo establecido en el punto 8 de la sentencia 1419 de fecha 10 de julio de 2007, emitida por la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia en el caso ANAUCO, se dictó el artículo 12 de la Resolución Nro. 330.000 de fecha 18-12-2008, conforme al cual:

En el contrato se debe señalar expresamente que los cargos producto de la utilización de la tarjeta de crédito por personas diferentes al tarjetahabiente, no se cobrará a este, por ser indebidos, a menos que se compruebe su culpabilidad en el hecho. Los emisores deben asumir la tenencia de todos los sistemas de seguridad que impidan estos ilícitos, pues dichos

riesgos no pueden trasladarse al tarjetahabiente, quien no tiene ningún control sobre los sistemas de seguridad de los bancos y los establecimientos de los bancos y los establecimientos.

Guardar los comprobantes de pago. Conforme al numeral 5 del artículo 26 de la Ley de Tarjetas, el tarjetahabiente está obligado a solicitar y guardar los comprobantes de pago y demás documentos de compra de bienes y utilización de servicios, hasta recibir el estado de cuenta y estar conforme con el mismo. En caso de que el tarjetahabiente no esté de acuerdo con los cargos, deberá notificarlo por escrito al emisor. Esta Ley no obliga al tarjetahabiente a realizar la prueba de la diferencia o la incongruencia del pago, como si se venía efectuando en la práctica, y el tarjetahabiente estaba obligado a pagar cualquier cargo, comisiones por servicio, recargos o reembolso de gastos originados en la aceptación, posesión o uso de la tarjeta de crédito, salvo que probara que ese consumo no había sido autorizado. Consideramos que aunque no está obligado a presentar los comprobantes de pagos, si es importante hacerlo, aún y cuando por el artículo 51 de esta Ley, el ente Emisor tiene la carga de la prueba.

Verificar los comprobantes de pago. El numeral 4 del artículo 26 de La Ley de Tarjetas establece la obligatoriedad del tarjetahabiente de verificar el importe y la veracidad de la información, antes de firmar los comprobantes de pago. En la actualidad, ningún país de latinoamérica ha incorporado en su sistema normativo esta obligación, a excepción de Panamá y Venezuela.

Velar por el correcto uso de las tarjetas suplementarias que solicite. El análisis que determina la capacidad de pago se hace sobre el balance contable del titular, por lo que la cantidad aprobada en el límite de crédito está sujeta a la información financiera del tarjetahabiente y no sobre las terceras personas que este haya autorizado, razón por la cual las tarjetas complementarias se encuentran sujetas a la responsabilidad del tarjetahabiente, aun y cuando el usuario de la tarjeta sea un tercero.

Informar su domicilio. La ley en su numeral 8 del artículo 26 obliga al

tarjetahabiente a indicar al banco o institución financiera el domicilio al que se le remitirán los estados de cuenta o cualquier otra información. Como corolario de lo anterior, el Artículo 14 de la Resolución Nro.339.08 de fecha 18-12-2012 establece que es obligación del emisor informar sobre las distintas operaciones en las que ha utilizado la tarjeta, y para ello enviará un estado de cuenta mensual dentro de los cinco (5) días siguientes a su fecha de corte, al domicilio señalado por el tarjetahabiente o en su defecto al correo electrónico indicado por éste, siempre que conste la autorización expresa y por escrito en el expediente del tarjetahabiente.

Al respecto, Leoni (2005) señala que “el servicio a domicilio surge como una estrategia de mercadotecnia para estar más cerca de los clientes”, facilitándoles el adquirir los productos desde la comodidad de su hogar o lugar de trabajo, sin embargo en la actualidad se usa el correo electrónico como medio de información más eficiente, logrando la preferencia de los clientes. (p. 28)

Informar en caso de no recibir el estado de cuenta. El tarjetahabiente debe reportar al banco o institución financiera cuando no reciba el estado de cuenta en el plazo que se haya establecido, es decir, cinco (5) días después de la fecha de corte.

Efectuar los reclamos en los lapsos hábiles. La ley prevé que el tarjetahabiente debe verificar las tasas de interés y otros cargos que le efectúe el emisor, así como los procedimientos para plantear a tiempo sus reclamos sobre los productos y servicios que adquiriera por medio de la tarjeta y debe efectuar los reclamos en el plazo establecido en el contrato, salvo que la ley u otros reglamentos establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo mayor, todo lo anterior conforme a los numerales 10 y 11 del artículo 26 de la Ley de Tarjetas de crédito. Conviene saber, que de conformidad con el artículo 51 de la Ley, Badell (2012) ha destacado que “el tarjetahabiente puede reclamar por los datos contenidos en el estado de cuenta, tales como, consumos o retiros de efectivo no realizados, pagos no autorizados, cargos con errores en la fecha o en el

monto, cargos por bienes o servicios que no fueron recibidos o aceptados, pagos y devoluciones no reflejados, entre otros, dentro de los treinta (30) días siguientes al recibo del estado de cuenta. La carga de la prueba en el caso de estos reclamos corresponderá al emisor,” (p. 70).

En cumplimiento del artículo 52 de la ley, y como señala Badell (2012) “el emisor está en la obligación de darse por notificado, en forma escrita, de las reclamaciones y reparos que le sean formulados y dar respuesta al mismo en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles”, (p. 76)

“Mientras exista la controversia el emisor no podrá enviar información negativa al registro de crédito interno o al Sistema de Información Central de Riesgo (Sicri) de conformidad con el artículo 53 de la ley, y se paralizará el cobro del interés correspondiente. En caso de que el reclamo no sea procedente se computarán los intereses correspondientes”, afirma Badell (2012) (p. 78)

Actualizar información sobre las domiciliaciones de pago. Cuando el tarjetahabiente termina un contrato de servicios, que normalmente están domiciliados a un pago mensual que se carga automáticamente a la tarjeta, deberá notificar oportunamente al banco o institución sobre la resolución de los contratos, a los fines de evitar cargos no autorizados.

Los derechos de los usuarios.

En contraposición a los compromisos asumidos por el tarjetahabiente, este tendrá una serie de prerrogativas que se detallan a continuación:

Solicitar la corrección de información. Badell (2012) permite inferir que “los tarjetahabientes tienen el derecho de solicitar al banco o institución financiera que se corrija la información que no sea correcta en el reporte de crédito del Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI), lo cual se hará mediante reclamo formal presentado a la institución que reportó la información”, (p. 55); tal y como lo confirma el artículo 27 de la Ley de Tarjetas. En la práctica, el banco que realiza el reporte, una vez que el tarjetahabiente ha cancelado la deuda, emite una solvencia o finiquito de pago, como constancia del pago, lo cual

inmediatamente es notificado al SICRI y de esta manera el tarjetahabiente es eliminado del reporte de alto riesgo.

Dispensar la información limitada. Conforme al artículo 28 de la Ley, el comercio afiliado no debe requerir al tarjetahabiente datos adicionales a los que exija el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) para emitir la factura de la compra. Es decir, su número de cedula, domicilio y numero de teléfono.

Realizar el pago voluntariamente. El artículo 29 de la Ley prohíbe a los comercios afiliados exigir al tarjetahabiente que el pago se realice mediante el uso de la tarjeta de crédito. En palabras de Badell (2012) “el uso de la tarjeta no podrá ser compulsivo, el usuario siempre tendrá la opción de pagar en dinero efectivo o cualquier otra forma de pago” (p. 59).

Negociar las cuentas en mora. Los artículos 30 y 31 de la Ley, reservan el derecho al tarjetahabiente de solicitar al emisor los motivos de rechazo del otorgamiento de la tarjeta o de un aumento en el límite del crédito, y el emisor no puede alegar la mora del tarjetahabiente.

El artículo 30 de la ley cita textualmente:

El emisor no podrá excusarse de otorgar tarjetas de crédito a las personas que lo soliciten por el solo hecho de haber mantenido en el pasado cuentas en mora con el banco, aun cuando si puede serle requeridas garantías financieras no hipotecarias que respalden el crédito a otorgarse”. Mientras que el artículo 31 sostiene que “toda negativa de tarjeta o aumento del límite debe ser explicada, si el solicitante así lo requiere.

Rechazar los cargos por inmovilización. Comenta Badell (2012) fundamentándose en el artículo 32, que “aquellas tarjetas que no sean movilizadas por el tarjetahabiente no serán objeto de cargos de ninguna índole. Transcurrido un año el emisor podrá instar al tarjetahabiente a cancelar el contrato, sin que esto genere perjuicios para el reinicio de una relación crediticia futura”. (p. 54)

Rescindir el contrato. El artículo 11 de la Resolución Nro.339.08 de fecha 18-12-2012, destaca que en caso de que el contrato haya pactado la renovación automática, “el tarjetahabiente podrá dejarlo sin efecto comunicando su decisión por escrito con por lo menos treinta (30) días continuos de antelación; para ello, el emisor notificará al tarjetahabiente en los tres (3) últimos estados de cuenta anteriores al vencimiento de la relación contractual, la fecha en que opera la prórroga automática”.

Ejercer acciones civiles por daños causados. El artículo 33, establece que si el tarjetahabiente es víctima por cualquier delito previsto en la Ley podrá ejercer las acciones civiles para exigir la reparación de los daños y perjuicios causados por el proveedor o prestador del servicio penalmente responsable. A propósito Badell (2012) opina que “la reparación del daño causado no es una regulación en sí misma, simplemente se ratifica el derecho a acción por responsabilidad civil de los tarjetahabientes víctimas de los delitos previstos en la Ley”. (p. 55)

Proteger sus prestaciones sociales. El artículo 34 prohíbe que las prestaciones sociales sirvan de garantía para el pago de las deudas originadas con la tarjeta de crédito. Por lo que no se permite el débito automático a las cuentas nóminas para cobrar cuotas en mora. De esta manera, Badell (2012) ha dicho que “las prestaciones sociales no podrán constituirse como garantías de pago de deudas originadas por tarjetas de crédito. Igualmente, se establece que las prestaciones sociales, y se incluye de nuevo la mención a las cuentas nómina, sean corrientes o de ahorro, no podrán ser objeto de débito automático por concepto de cuotas o pagos mensuales de deudas por tarjetas de crédito”. (p. 56)

Rechazar el trato discriminatorio. El otorgamiento de las tarjetas de crédito se realizará sin discriminación de algún tipo. Badell (2012) opina que:

“Se ratifica el principio de no discriminación respecto de los usuarios del servicio de tarjetas previsto con carácter general en las normativa de protección al consumidor. En este sentido el artículo 35 dispone que el otorgamiento de tarjetas

de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico se efectuará sin discriminación de edad, sexo, raza o religión a personas civilmente hábiles”. (p. 57)

Obligaciones y Derechos del Banco

Las obligaciones del banco.

El banco tiene las siguientes obligaciones con el tarjetahabiente:

Abrir una línea de crédito. Mediante la emisión y entrega de la tarjeta de crédito, la entidad emisora se obliga a abrir a favor del tarjetahabiente, una línea de crédito rotativa y automática por los montos máximos unilateralmente por él fijado. Rodríguez explica “Por virtud de la celebración del contrato el banco se compromete con su cliente a concederle crédito en forma rotatoria y hasta por un determinado monto o por cuantía indeterminada”. (p. 381)

El artículo 8 de la Ley en concordancia con el artículo 13 de la Resolución 339.008, establece la obligatoriedad del emisor de entregar al tarjetahabiente un folleto explicativo. En la práctica este folleto contiene información sobre los datos del titular, de las normas de uso de la tarjeta, y del límite aprobado.

Dichos montos máximos podrán ser aumentados o disminuidos por el emisor en cualquier momento, de lo cual notificará al tarjetahabiente. El emisor tiene derecho a reservarse el establecimiento de límites máximos dentro del cupo de la línea de crédito para ser utilizados mediante avances en efectivo, así como fijar las comisiones, recargos o intereses que considere conveniente por este tipo de operación.

Realizar el pago por el tarjetahabiente. La entidad emisora se obliga a pagar el importe de los bienes y servicios que hayan sido cancelados con cargo a la tarjeta de crédito. Según Rodríguez “tratándose de una apertura de crédito vinculada a tarjetas de crédito, la entidad emisora se obliga a tener disponible para el usuario, el dinero necesario para hacer los pagos de compras y servicios que contrate con la tarjeta. El emisor abre un crédito para que el usuario pueda

comprar sin pagar en efectivo y se obliga, además, a pagar las adquisiciones que el usuario haya realizado”. (p. 375)

Emitir los estados de cuenta. La entidad emisora enviará por correo a la dirección que el tarjetahabiente señale, un estado de cuenta contentivo de todas las especificaciones correspondientes a la relación entre las partes y, en especial, las siguientes: a) fecha de adquisición de los bienes, servicios o avances en efectivo; b) relación detallada de las transacciones, cargos, comisiones y pagos efectuados; c) saldo de la deuda, cuota a pagar y fecha de pago; d) tasa de interés retributivo; e) tasa de interés moratorio; f) tipos de cambio aplicados con motivo de cargos hechos en el exterior.

El artículo 10 de la Ley en concordancia con el artículo 14 de la resolución 339.08 obliga al emisor a informar al tarjetahabiente sobre las operaciones que este ha realizado, para ellos enviará un estado de cuenta mensual.

Garantizar el precio. Los establecimientos afiliados no podrán exigir el pago de una comisión adicional a los tarjetahabientes por el uso de la tarjeta de crédito para pagar el precio por los servicios prestados o las compras realizadas.

Informar sobre los establecimientos afiliados. El cumplimiento de esta obligación se encuentra relacionado con el artículo 25 de la Ley, el cual dispone que el negocio afiliado se obliga a identificar en un lugar visible las marcas de las tarjetas que acepta, de manera tal, que el quien finalmente informa al usuario es el comercio afiliado haciendo uso de los materiales publicitarios que le entrega el banco.

Atender casos de robos, hurto y pérdida de tarjetas. En caso de robo, hurto o pérdida de tarjetas, el emisor debe informar al tarjetahabiente sobre las tarjetas inutilizadas, robadas o hurtadas, pérdidas.

No cobrar intereses sobre intereses. El artículo 16 de la Ley prohíbe al emisor cobrar intereses sobre intereses, ni suscribir convenios o cláusulas especiales que lo permitan. Por lo que no puede establecer formas para refinanciar deudas atrasadas, donde se capitalizan parte o totalidad de los intereses

devengados y no pagados.

Los derechos del banco.

En cuanto a los derechos del banco o entidad emisora, tenemos:

Cobrar el monto adeudado. En caso de que el emisor no reciba el pago correspondiente en la fecha en que el mismo se haga exigible, podrá en cualquier momento y a su elección, considerar el importe total de la deuda como de plazo vencido y exigir en consecuencia, el pago total de la misma. En la práctica, cuando el usuario tiene una cuota vencida, el departamento de cobranza se comunica de manera inmediata para notificar el vencimiento de la cuota. En caso de que la gestión de cobranza sea efectiva, el emisor puede suscribir con el tarjetahabiente un convenio de pago.

En caso de incobrabilidad por vía extrajudicial, el emisor debe ejercer las acciones civiles correspondientes. Por ningún motivo puede cobrar automáticamente sobre aquellas cuentas que son consideradas cuentas nómina, ni tampoco podrá recibir en garantía las prestaciones sociales, de conformidad con el artículo 34 de la Ley.

Resalta el artículo 59 de la Ley que una vez que el tarjetahabiente ponga al día su respectiva cuenta, ya fuese por pago voluntario o mediante cobranza efectuada por el emisor o abogados, gestores de cobranza o agencias de recuperaciones y servicios automatizados de cobranza, el emisor queda obligado a entregar al tarjetahabiente en un plazo no mayor de cinco días hábiles, un finiquito detallado de la cuenta cancelada o puesta al día, aún cuando el tarjetahabiente tuviera otras cuentas en atraso con la misma Institución emisora, y en un lapso máximo de quince días continuos, reportar tales hechos al Sistema de Información Central de Riesgo (SICRI) y debe retirarlo del registro interno.

Modificar el contrato. El emisor puede modificar el contrato, sin embargo está obligado a informar al tarjetahabiente las modificaciones realizadas de conformidad con el artículo 12 de la Ley, el cual dicta “el emisor está obligado a presentar al o la tarjetahabiente, por escrito, el aviso de modificación del contrato

de afiliación de la tarjeta. En el mismo se deberá prevenir al o la tarjetahabiente que puede rechazar la modificación si lo comunica al emisor por escrito en el plazo de treinta días continuos contado a partir de la fecha de corte de la tarjeta.

En caso de no ser aceptadas las modificaciones el emisor procederá a liquidar la línea de crédito o cancelar la cuenta correspondiente en lo que respecta al uso de la tarjeta, según el artículo 13 de la Ley.

Funciones de los Entes Reguladores

Esta Ley determinó quiénes serían los entes reguladores. En la práctica, era una supervisión compartida, en la cual cada organismo protagonizaba una tarea distinta. Esta ley también innovó en cuanto a la creación de la figura denominada Consejo Nacional de Usuarios de Tarjetas, la cual, aun y cuando no es un ente del estado, también cumple funciones de fiscalización.

En cuanto a los entes reguladores propiamente dichos tenemos:

El Banco Central de Venezuela.

Corresponde al Banco Central de Venezuela (BCV) fijar mensualmente la tasa de interés financiera y moratoria máxima para el financiamiento de tarjetas de crédito y publicar en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, sin menoscabo de la utilización de otros medios de difusión, la tasa máxima a aplicar por las instituciones conforme al artículo 45 de la Ley. También deberá publicar un estudio comparativo de las tasas de financiamiento en tarjetas de crédito que incluya como mínimo las tasas de interés financieras, moratorias y beneficios adicionales que no impliquen costo adicional para el tarjetahabiente, cobertura, plazos de pago y el grado de aceptación.

Asimismo, le corresponderá al Banco Central de Venezuela fijar las comisiones, tarifas o recargos por servicios que genere el uso de las tarjetas de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, además de fijar la tasa de descuento o comisión del comercio.

Por otra parte, los emisores de tarjetas de crédito deberán entregar al BCV,

con carácter de declaración jurada y durante los cinco (5) primeros días de cada mes, la información necesaria para realizar el análisis comparativo de tarjetas de crédito y débito. El incumplimiento de esta obligación será sancionado, de conformidad con lo previsto en la Ley del Banco Central de Venezuela (Artículo 46).

La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Como se ha expuesto la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) tiene múltiples competencias en la Ley de Tarjetas, y de forma general se dispone en el artículo 47 de la Ley, que a ésta le corresponde velar por el cumplimiento de esta Ley, y desarrollar sus disposiciones a través normativa prudencial.

Otras figuras regulatorias:

El Sistema de Información Central de Riesgos.

El Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI) no es, a pesar de estar incluido en este Capítulo de la Ley, un ente regulador. Conforme lo dispone la Ley de Tarjetas, el Sicri es un sistema de consulta sobre la situación crediticia de los distintos usuarios de los bancos y demás instituciones financieras, con la finalidad de precisar cuáles son los niveles de riesgo del Sistema Financiero Nacional. Corresponde a la Sudeban regular y supervisar su correcto uso por parte de los emisores.

El Consejo Nacional de Usuarios de Tarjetas.

El Consejo Nacional de Usuarios de Tarjetas de Crédito no es denominado con un ente regulador según la Ley, pero tiene facultades propias de acuerdo al numeral 7 del artículo 44, siendo este, el encargado de vigilar las prácticas de los medios afiliados, del emisor y velar por la observancia de esta Ley.

Conclusiones

El régimen legal de la tarjeta de crédito le proporciona al usuario confianza en su relación con el emisor, lo que produce que este utilice el producto regularmente.

La Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás Tarjetas de Financiamientos o Pago Electrónico, representa una valiosa fuente de información en el área bancaria, beneficiando el desarrollo de las operaciones en condiciones de igualdad para todos los sujetos intervinientes.

Dedicamos los tres primeros capítulos a estudiar los aspectos fundamentales que sustentan el sistema legal aplicable, para lograr determinar los derechos y obligaciones que surgen para las partes con ocasión del contrato de emisión de tarjeta de crédito como objetivo principal de este trabajo de investigación.

Encontramos que la tarjeta de crédito como medio de pago de obligaciones, requiere un sistema conformado por tres relaciones jurídicas, la primera, entre el emisor y el usuario que se sustenta sobre el contrato de emisión, la segunda, entre el emisor y el comercio que se sustenta en el contrato de afiliación, y la tercera, entre el usuario y el comercio que se sustenta sobre un contrato que implica la compra de un bien o servicio.

Observamos que se trata de un negocio plurilateral complejo de constitución sucesiva, porque concurren manifestaciones de voluntades de varias partes, gravitando las obligaciones sobre todas ellas y se va constituyendo en diversas etapas extendidas en el tiempo, y por lo tanto involucra una red de contratos diferentes unidos por una misma finalidad económica.

En resumen, el contrato de emisión por su parte se caracteriza por ser oneroso, de crédito, consensual, informal, de adhesión, de ejecución continuada, complejo, plurilateral, principal, negocio jurídico especial, multilateral, conmutativo. Por consiguiente, la sola posesión de una tarjeta de crédito no es suficiente para determinar el perfeccionamiento del contrato, y la Ley venezolana exige la existencia de un contrato de emisión y una solicitud por escrito por parte

del usuario.

Conforme al segundo capítulo, vimos que en cumplimiento de la Jurisprudencia de la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia, sobre el caso Alianza Nacional de Usuarios y Consumidores (ANAUCO), se dictó la primera Ley especial en la materia, sustituyendo los vacíos que tenía la Ley General de Bancos y otras instituciones financieras. Dejando atrás a la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario. Además que reconoció la función reguladora del Banco Central de Venezuela y función supervisora de la Superintendencia de Bancos.

Esta Ley contempla deberes formales para el emisor, que en la práctica ya se estaban ejecutando como por ejemplo; que el contrato de emisión debía ser redactado con unas características especiales. Así como que el contrato de emisión diera lugar al otorgamiento de una línea de crédito.

Esta Ley considera la existencia del contrato de afiliación como vínculo entre el emisor de la tarjeta y el establecimiento comercial o en general, con las personas que la van a aceptar como medio de pago de los bienes o servicios, y se exige que los emisores los identifiquen como tal.

Aunque ignora al contrato de franquicia entre los bancos emisores de tarjetas de marcas que no les pertenecen como Visa, Mastercard, American Express o Diner's Club consideramos destacar su importancia dado que todas las marcas reconocidas en Venezuela son propiedad de empresas extranjeras, y en la actualidad todos los bancos nacionales suscriben estos contratos. Al cierre de julio de 2016, los bancos nacionales pequeños rescindieron sus contratos de franquicia de la marca Visa, alegando la baja rentabilidad del negocio. Estos bancos sustituyeron las tarjetas de crédito marca Visa por las tarjetas marca Mastercard en compensación a sus clientes, sin embargo, no ejecutaron un periodo de transición de un producto a otro, provocando para algunos usuarios molestias e inconvenientes con respecto a los servicios prepagados que tenían afiliados a la tarjeta marca Visa.

En concreto, nos encontramos con una normativa especial diseñada sobre las bases del funcionamiento actual de las operaciones bancarias, con la intención de proteger al tarjetahabiente. No obstante, incluye una serie de deberes para los tarjetahabientes. En cuanto a estos últimos, establece como principal obligación hacer el pago, siendo esta la obligación natural.

También, está obligado a no transferir su derecho dado a que es personalísimo, y está atado al límite de la línea de crédito que el banco consideró como su capacidad de pago, basada en los ingresos de esa persona en particular. Por ser personalísimo, el usuario siempre se verá obligado a identificarse ante el establecimiento.

Otra obligación, consiste en no exceder el límite de la línea de crédito aprobada por el banco, pues su capacidad de endeudamiento es igual a los ingresos totales menos los gastos fijos. Lo cual daría el ingreso neto. Además, se multiplica por 0.35 ya que en general las entidades no permiten que un porcentaje mayor al 35% de esos ingresos netos mensuales se destine al pago de la cuota del préstamo. En la práctica los bancos han determinado que esta es la capacidad de endeudamiento que puede asumir un usuario sin caer en el riesgo de caer en mora.

Si el usuario pierde, o le roban o le hurtan la tarjeta deberá informar de inmediato al banco y bloquear la tarjeta, para evitar un fraude. En caso de que haya ocurrido deberá efectuar los reclamos en los lapsos establecidos, ya que debe actuar con la diligencia de un buen padre de familia.

Por otra parte, encontramos que el usuario tiene una serie de derechos tales como; exigir al banco que en caso de haber sido reportado como deudor en el Sistema de Información Central de Riesgo (SICRI) se corrija esta información una vez haya cesado la deuda. El Sistema SICRI es una base de datos o registro de la actividad crediticia del sector Bancario Nacional bajo la responsabilidad de la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario. (SUDEBAN).

Además, el usuario no puede ser obligado a dar mayor información que la que solicita el Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria

(SENIAT), sin embargo esto no es de efectivo cumplimiento dado que los formularios de solicitud de tarjeta de crédito aprobados por la SUDEBAN solicitan mucha más información que la requerida por el SENIAT.

Otro hallazgo importante, y muy acertado es que los comercios afiliados no deben exigir el pago de un porcentaje adicional al precio establecido por la compra o servicios, por el uso de una tarjeta de crédito, fenómeno que actualmente se aprecia con bastante regularidad.

En cuanto a los derechos que tiene el usuario encontramos un sistema de protección que van desde que el banco no puede rechazar la solicitud del usuario alegando la mora de éste con algún otro producto, hasta prohibiciones de cobrar cargos adicionales o descontar cuotas vencidas sobre sus prestaciones sociales.

En oposición, nos topamos con los deberes de los bancos o emisores, quienes en síntesis están obligados a abrir una línea de crédito a favor del usuario, y deben hacer el pago por el tarjetahabiente al comercio afiliado.

Entre otras cosas son responsables de emitir el estado de cuenta, garantizar el precio del producto o servicio en el establecimiento, es decir, que no le hagan comisiones adicionales por el uso de la tarjeta de crédito, en función de lo anterior tienen la misión de identificar a los comercios afiliados.

Igualmente tiene el compromiso de atender los casos de robo, hurto o pérdida de la tarjeta, y por consiguiente las instituciones han adecuado y mejorado sus sistemas en orden de atender los reportes de los usuarios.

Es importante destacar que los bancos tienen prohibido cobrar intereses sobre intereses. A manera de ver este fue el punto de honor de la Jurisprudencia de la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia, sobre el caso Alianza Nacional de Usuarios y Consumidores (ANAUCO), resolviendo la práctica del anatocismo por parte de los bancos y dictó que no podían cobrarse intereses sobre intereses mediante convenios o cláusulas especiales, y ordenó que los sujetos que financien operaciones derivadas de Tarjetas de Crédito, establecieran formas para refinanciar deudas atrasadas, no obstante, el usuario puede capitalizar hasta la

totalidad de los intereses devengados y no pagados. La Sala dispuso que la aplicación del artículo 524 del Código de Comercio sólo sería posible en los contratos de cuenta corriente bancaria, norma que es de interpretación restrictiva y no es aplicable a la apertura de créditos y a ningún otro contrato bancario.

En contraprestación, el banco tendrá derecho a cobrar el monto adeudado y a modificar el contrato, sin embargo dichas modificaciones están sujetas a la aprobación de la SUDEBAN y le otorgan derecho al usuario de rescindir el contrato.

En último lugar, observamos que la ley encargó al Banco Central de Venezuela la fijación de la tasa de interés y las tarifas por cargos de servicios, en este sentido, es el organismo que determina anualmente la tasa máxima y mínima de intereses que devengarán los emisores de tarjetas de crédito, e igualmente fija la tasa de intereses a favor del tarjetahabiente, si pagase más de lo adeudado o existiese en la relación una suma a su favor.

La Superintendencia de Bancos actualmente vela por el cumplimiento de esta ley, por lo que promulgó las normas que regulan los procesos administrativos relacionados a la emisión y uso de las tarjetas de crédito, débito, y prepagadas, y también emitió la Resolución Nro. 228.07, en el cual se prohíbe a las instituciones financieras realizar prácticas anatocistas en el cálculo de los intereses en el financiamiento; y diseñó un mecanismo de cálculo para las Tarjetas de crédito que no contempla el cobro de intereses sobre intereses, instruye a sus miembros para que informen a los usuarios de Tarjetas de Crédito en forma clara, transparente, y oportuna sobre las fórmulas de cálculo, y los contratos de adhesión.

Referencias Bibliográficas

Álvarez-Correa, E (1991). *Contratos Bancarios*. Bogotá, Colombia. Editor Santafé de Bogotá.

Álvarez, J. (2012) *Contratos Mercantiles*. Universidad de Ibagué, Ibagué, Colombia.

Azcona, D (2011). *Tarjetas de Pago y Derecho Penal*. Roma, Italia. Recuperado de la base de datos del sitio web:

https://books.google.co.ve/books?id=zCBXbi_LXb8C&pg=PA18&dq=david+azcona&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj779y15MHQAhVKSSYKHXuWDLkQ6AEIHzAB#v=onepage&q=david%20azcona&f=false

Argeri, S (1982). *Diccionario de Derecho Comercial y de la Empresa*. Buenos Aires, Argentina, Editorial Astrea.

Badell, R (2012). *Síntesis normativa de la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás Tarjetas de Financiación o Pago Electrónico*. Caracas, Venezuela. Recuperado de la base de datos del sitio web:

<http://www.badellgrau.com/?pag=35&ct=1104>

Calderón, A. (1998). *Regulación jurídica de la tarjeta de crédito con relación a sus contratos de emisión*. San Salvador, El Salvador. Recuperado de la base de datos del sitio web:

<http://www.csj.gob.sv/BVirtual.nsf/3db6532d39e032fd06256b3e006d8a73/fd687533f332016e06257a0c0051eb63?OpenDocument>

Castelli, S (1997). *Un supuesto especial de conexidad: “La Tarjeta de Crédito”*. Córdoba, Argentina. Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Rosario. Recuperado de la base de datos del sitio web:

<http://www.cartapacio.edu.ar/ojs/index.php/tdc/article/viewFile/1043/935>

Cisneros, M. (2005) *Tarjetas de Crédito*. Lima, Perú. Recuperado de la base de datos del sitio web:

<http://www.monografias.com/trabajos52/tarjetas-credito/tarjetas-credito2.shtml>

Comisión para la Defensa y Promoción de la Competencia (2016). *Análisis sobre el mercado de las tarjetas pago (crédito y débito) en Honduras*. Tegucigalpa, República de Honduras. Recuperado de la base de datos del sitio web:

https://www.cdpc.hn/sites/default/files/Privado/estudios_mercado/Analisis_del_Mercado_de_las_Tarjetas_de_Pago_en_Honduras_Junio2016.pdf

Código Civil de Venezuela. (1982). Gaceta N° 2.990 Extraordinaria, 26 de Julio de 1982.

Código de Comercio. (1955). Gaceta N° 475 Extraordinaria, 21 de diciembre de 1955.

Cogorno, E. (1979). *Teoría y Técnica de los Nuevos Contratos Comerciales.* Buenos Aires, Argentina. Editorial Meru.

Escritorio Jurídico Aristimuño, Herrera y Asociados. (2008). “*Análisis de la Ley de Tarjetas de Crédito: bancos deberán devolver intereses*”. Caracas, Venezuela,

Fariña, J (2005). *Contratos Comerciales Modernos*, 3ra. Edición, Buenos Aires, Editorial Astrea.

Landaez Otazo, L. (1998) *La Tarjeta de Crédito Doctrina, Régimen legal, Modelos.* Caracas, Venezuela, Fondo Editorial Sentido Caracas.

Leoni, A (2005). *Relación entre los Bancos y los Usuarios de las Tarjetas de Crédito.* (Trabajo de Grado). Universidad Central de Venezuela.

Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás Tarjetas de Financiamientos o Pago Electrónico. (2008) Gaceta Oficial de Venezuela 39.021, 22 de septiembre de 2008.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley General de Instituciones del Sector Bancario. (2014). Gaceta Oficial de Venezuela Nro. 40.557, 8 de diciembre de 2014.

Mariño, A (2006). *Uso fraudulento de tarjetas de crédito por terceros no autorizado: daños de responsabilidad.* Madrid, España. Ediciones Jurídicas y Sociales Marcial Pons.

Mariño, A (2003). *Responsabilidad contractual por utilización indebida de tarjeta de crédito.* (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de la base de datos del sitio web:

<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5204/aml1de1.pdf?sequence=1>

Melich J. (1999). *Las Particularidades del Contrato con Consumidores.* Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas N° 111. Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela.

Morlés, A. (2011). *La Banca en el marco de la transición de sistemas económicos en Venezuela.* Caracas, Venezuela. Publicaciones UCAB.

Moreno, J (1994). *Tarjeta de Crédito*, Asunción, Paraguay. Editora Continental.

Muguillo, R. (1985). *Tarjeta de Crédito.* Buenos Aires, Argentina.

Normas que regulan los procesos administrativos relacionados a la emisión y uso de las tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o

pago electrónico (2009), Gaceta Oficial Nro. 39.112, 3 de febrero de 2009.

Orsini, J (1980). *Comentarios sobre la inconstitucionalidad de las medidas restrictivas de la libertad económica*. Caracas, Venezuela. Recuperado de: http://www.ulpiano.org.ve/revistas/bases/artic/texto/RDPUB/1/rdpub_1980_1_51-54.pdf

Rodríguez, S. (2003). *Contratos Bancarios. Su Significación en América Latina*, 5ta. Edición, Colombia, Legis Editores S.A.

López, C. (2013). *Tarjeta de Crédito*. Cursos Virtuales de Derecho Comercial Uruguayo. Recuperado de: <http://www.derechocomercial.edu.uy/Bol11Tarjeta.htm>

Pereira, I (2010). *Análisis de la necesidad de regular la Tarjeta de Crédito en una Ley Específica*. (Trabajo de Grado), Universidad Rafael Landívar.

Sarmiento, R (1973). *La tarjeta de crédito. Su aspecto jurídico y económico*. Bogotá, Colombia. Editorial Temis.

Sandoval, R (1991). *Tarjeta de crédito bancaria*. Santiago de Chile. Chile. Editorial Jurídica de Chile.

Sentencia de expediente N° AP71-R-2014-000049, Tribunal Supremo de Justicia. (Sociedad Mercantil Banesco, Banco Universal, C.A Vs. Roberto Ignacio Rigobon Albert) (2014, octubre 10). Juzgado Superior Séptimo en lo Civil, Mercantil y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Área Metropolitana de Caracas. Recuperado de la base de datos del sitio web:

<http://caracas.tsj.gob.ve/DECISIONES/2014/OCTUBRE/2144-20-AP71-R-2014-000049-.HTML>

Sentencia de Expediente N° 21469, Tribunal Supremo de Justicia. (Banco Andino Venezolano C.A Vs. Nora Josefina Barone González) (2007, febrero 7). Juzgado Primero de Primera Instancia en lo Civil, Mercantil, y del Tránsito de la Circunscripción Judicial del Estado Mérida. Recuperado de la base de datos del sitio web:

<http://tribunales-primera-instancia.vlex.com.ve/vid/demandante-banco-andino-nora-josefina-barone-305937966>

Sentencia de Expediente N° 04-0204, Tribunal Supremo de Justicia. (Alianza Nacional de Usuarios y Consumidores Vs. la Asociación Bancaria de Venezuela, el Consejo Bancario Nacional, la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras y el Banco Central de Venezuela) (2007, Julio 10). Sala Constitucional. Recuperado de la base de datos del sitio web: <http://historico.tsj.gob.ve/decisiones/scon/julio/1419-100707-04-0204.HTM>

Ustariz, N. (2009). *El contrato de la Tarjeta de Crédito y la Práctica Comercial*. Caracas, Venezuela. Academia de Ciencias Políticas y Sociales.

Walker, M. (2005). *Contrato Bancario*. Santa Fe, Argentina. Editorial Universidad Nacional del Litoral.