

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA Y EL MINISTRO DE ECONOMÍA,

INDUSTRIA Y COMERCIO

En uso de las facultades conferidas en los incisos 3 y 18 del artículo 140 y por el artículo 46 de la Constitución Política, inciso 2.b) del artículo 28 de la Ley General de la Administración Pública, la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor, N° 7472 del 20 de diciembre de 1994 y la Ley N° 7854 del 14 de diciembre de 1998, decretan el siguiente:

Reglamento Tarjetas de Crédito

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1°-**Objetivo.** Este Reglamento tiene por objetivo definir las reglas mínimas para la interpretación y aplicación del artículo 41-Bis-Tarjetas de Crédito, de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, número 7472 del 20 de diciembre de 1995, reformada por la Ley N° 7854 del 14 de diciembre de 1998.

Artículo 2°-**Definiciones.** Para los efectos de este reglamento se entenderá por:

1. **Emisor:** Es el agente económico que emite y/o comercializa tarjetas de crédito en Costa Rica, de uso nacional o internacional o ambas modalidades.
2. **Compañía miembro adquirente:** Compañía procesadora de las transacciones realizadas por el tarjetahabiente a nivel nacional o internacional y que se relaciona con la afiliación y pago a negocios afiliados.
3. **Negocio afiliado (proveedor):** Es aquella empresa que se afilia a un miembro adquirente con el objetivo de poder procesar los consumos directos que haga el tarjetahabiente en su establecimiento.
4. **Titular de la cuenta:** Es la persona física o jurídica que, previo contrato con el ente emisor, es habilitada para el uso de una línea de crédito revolving.
5. **Tarjetahabiente:** Usuario de la línea de crédito.
6. **Tarjeta de crédito:** Se denomina tarjeta de crédito al documento de identificación del tarjetahabiente, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, que acredita una relación contractual previa entre el emisor y el titular de la cuenta por el otorgamiento de un crédito revolving a favor del segundo, para comprar bienes, servicios, pagar sumas líquidas y obtener dinero en efectivo.
7. **Tarjeta adicional:** Es aquella tarjeta de crédito que el titular autoriza a favor de las personas que designe.
8. **Contrato de emisión de tarjeta de crédito (contrato):** Es aquel contrato que regula las condiciones generales de un crédito revolving en moneda nacional o extranjera y de la emisión y uso de la tarjeta de crédito, a las cuales se adhiere el tarjetahabiente por un plazo definido en el contrato. Dicho contrato se registrará por los principios y normas que regulan los contratos de adhesión.
9. **Límite de crédito:** Se refiere al monto máximo, en moneda nacional o extranjera o ambas, que el emisor se compromete a prestar al titular de la cuenta mediante las condiciones estipuladas en el contrato.
10. **Principal o pasivo pendiente:** Es el monto de todas las transacciones realizadas mediante el uso de la tarjeta de crédito.
11. **Sobregiro:** Es el monto utilizado en exceso sobre el límite de crédito autorizado.
12. **Tasa de interés financiero o corriente:** Es el porcentaje establecido por el emisor en el contrato por el uso del crédito, debe utilizarse para el cálculo de los cargos por servicio o cargos por intereses financieros, sobre el saldo del principal o pasivo, conforme con las condiciones que indique la legislación vigente.
13. **Cargos por servicios o cargos por intereses financieros:** Corresponde al monto de los intereses corrientes por financiamiento, calculados sobre el principal adeudado sin incluir el consumo del período. Son aplicables cuando se opta por el financiamiento.
14. **Cargos bonificables:** Corresponde al monto de los intereses financieros o corrientes calculados desde la fecha de compra hasta la fecha de corte y se calculan sobre cada uno de los consumos de un período. Estos cargos no se cobran en el "pago de contado".

15. **Tasa de interés moratorio:** Es el porcentaje establecido a cargo del tarjetahabiente, cuando incurre en algún retraso en los pagos. Debe utilizarse para el cálculo de los intereses moratorios sobre los días de atraso, en los términos que indique el contrato y conforme con las condiciones que indique la legislación vigente.
16. **Pago de contado:** Corresponde al saldo adeudado por el tarjetahabiente a la fecha de corte, que no incluye los cargos bonificables del período, más los intereses de financiamiento del período anterior y las comisiones o recargos cuando correspondan.
17. **Fecha de corte:** Corresponde a la fecha programada para la emisión del estado de cuenta del período correspondiente.
18. **Fecha límite de pago:** Es la fecha en la cual el tarjetahabiente debe pagar para no constituirse en mora.
19. **Estado de cuenta:** Es el documento confeccionado por el emisor que contiene el resumen mensual del manejo de la tarjeta de crédito, en el marco de la relación contractual, cuyo contenido se detalla en el artículo 3 inciso b, de este reglamento.
20. **Otros cargos:** Corresponde a los servicios administrativos que cobra el emisor por la utilización de la tarjeta de crédito, acordados en el contrato de emisión de la misma. No corresponde a intereses ni comisiones y deben ser desglosados en el estado de cuenta.
21. **Comisiones:** Son los porcentajes o montos en moneda nacional o extranjera que el emisor cobra al tarjetahabiente por el uso de ciertos servicios, acordados en el contrato de emisión de tarjeta de crédito. No corresponde a intereses ni a recargos.
22. **Pago mínimo:** Corresponde a la mensualidad expresada en moneda nacional o extranjera o ambas, que cubre amortización al principal según el plazo de financiamiento, intereses a la tasa pactada, comisiones y recargos pactados, que el tarjetahabiente paga al emisor por el uso del crédito.
23. **Grado de aceptación:** Se refiere al número de negocios afiliados, cajeros automáticos u otros, donde es aceptada la tarjeta de crédito.
24. **Cobertura:** Es el ámbito geográfico o sector de mercado donde puede ser utilizada la tarjeta de crédito.

CAPÍTULO II

Requisitos de información

Artículo 3°-**Obligaciones del emisor.** Además del derecho a la información previsto en el artículo 29 inciso c) y artículo 31, de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y el artículo 43 del Reglamento respectivo, en materia de tarjetas de crédito, el emisor está obligado a lo siguiente:

1. a) **Folleto explicativo.**
 1. Para cumplir con el derecho que le asiste al consumidor, el emisor deberá entregar el folleto explicativo al interesado en adquirir el servicio. Este folleto debe contener información clara, veraz, suficiente y oportuna para que el cliente cuente con mayores elementos de decisión al contratar el servicio. La entrega del folleto deberá constar en un recibo, separado del contrato, firmado por el tarjetahabiente.
 2. El emisor entregará al tarjetahabiente el mencionado folleto, donde se informe sobre los siguientes aspectos: Características principales del servicio que está adquiriendo, mecanismo para el reporte de pérdida o robo, procedimiento y plazo para reclamos, así como la unidad o persona encargada para la resolución de controversias, que informará sobre el procedimiento a seguir, de acuerdo con el caso concreto y según la normativa de la marca respectiva.
 3. Se debe explicar también el mecanismo para determinar el monto de los intereses, los saldos sujetos a interés, la fórmula para calcularlos, los supuestos en que no se pagará dicho interés y procedimiento detallado para el cálculo del pago mínimo. Asimismo, se deberán indicar las comisiones, otros cargos, los supuestos y condiciones en que se cobran.
 4. Todos los datos e informaciones mencionados en el inciso a), deben estar expresados en idioma español y mediante una tipografía clara y legible. En los puntos de venta de la tarjeta deberá anunciarse la existencia del boletín y el derecho del consumidor a informarse.
 5. Los aspectos aquí señalados son indicativos y no taxativos, de modo que el emisor deberá incluir en el folleto explicativo cualquier otra información que sea relevante para el tarjetahabiente.
2. b) **Estados de cuenta**

Las empresas emisoras de tarjetas de crédito están obligadas a enviar a sus tarjetahabientes, todos los meses y en los tres días hábiles siguientes a la fecha de corte, un estado de cuenta, el cual deberá contener como información mínima lo siguiente:

1. **Identificaciones.** Nombre y cédula jurídica del emisor, marca de la tarjeta, nombre y dirección del tarjetahabiente e identificación de la cuenta.
 2. **Descripciones.** Enumeración explícita de los rubros que el tarjetahabiente debe pagar donde se anote los conceptos de la compra, la fecha de la compra, el negocio afiliado, lugar, monto en colones o dólares según sea el caso, resultados de los sorteos de las actividades promocionales, teléfonos de servicio al cliente y para el reporte de hurto o pérdida de la tarjeta y lugares donde se puede efectuar el pago.
 3. **Detalles financieros.** En rubros separados deben aparecer la fecha de corte, fecha de pago, el principal, tasa de interés aplicada, monto por intereses financieros, tasa de interés moratorio, monto de intereses moratorios, los recargos y comisiones desglosadas, saldo anterior, monto gastado en el período, pago mínimo, pago de contado, los pagos efectuados y cualquier débito o crédito aplicado a la cuenta. También debe incluirse el mismo detalle para cualquier otro tipo de crédito que se otorgue relacionado con la tarjeta de crédito, tal como el extrafinanciamiento. Todos los rubros deben corresponder al respectivo período del estado de cuenta.
 4. **Modificaciones al contrato.** El estado de cuenta deberá contar con un espacio dispuesto para informar al tarjetahabiente sobre todos los aspectos relacionados con variaciones al contrato original de la tarjeta de crédito.
 5. **Otros aspectos informativos.** Los emisores pondrán a disposición del cliente servicios adicionales de información, entre los cuales podrán tener números telefónicos y de fax, servicio automático de autoconsulta-envío, correo electrónico y otros similares. La entrega de una copia fiel del estado de cuenta original enviado, se hará sin costo alguno para el cliente. En aquellos casos que el tarjetahabiente realice su cancelación mediante la vía telefónica u otro medio electrónico, autorizando el pago desde otra cuenta, así deberá aparecer consignado en el próximo estado de cuenta.
3. **c) Información sobre modificaciones al contrato.**
1. El emisor esta obligado a presentar al tarjetahabiente, por escrito, en el estado de cuenta, el aviso de modificación al contrato. En el estado de cuenta se deberá prevenir al tarjetahabiente que puede rechazar la modificación si lo comunica al emisor, por escrito, en el plazo de un mes contado a partir de la fecha límite de pago. Para ello, deberá señalarse el vencimiento del plazo y deberá indicarse la dirección, apartado postal, número de fax y dirección electrónica del emisor, donde el tarjetahabiente podrá enviar la comunicación. El emisor está obligado a dar al tarjetahabiente el correspondiente acuse de recibo a la dirección indicada por el tarjetahabiente.
 2. En caso de no ser aceptadas las modificaciones por el tarjetahabiente, la compañía miembro emisora podrá liquidar la línea de crédito del tarjetahabiente bajo las condiciones vigentes antes de la variación introducida.
 3. Cuando en el contrato se haga mención a otras disposiciones adicionales que le afecten directamente al tarjetahabiente, dicha información debe estar a disposición del cliente.

4. **d) Premios y promociones.**

Los premios y promociones que promuevan los emisores en beneficio del tarjetahabiente, deberán ser reglamentados, donde se contemple sobre las restricciones, plazos, naturaleza y cumplimiento de los beneficios adicionales. Asimismo, se deberá comunicar a los tarjetahabientes en el estado de cuenta, el medio de comunicación y fecha donde se publicó dicho reglamento.

5. **e) Robo o pérdida de la tarjeta de crédito y/o reclamos.**

El emisor deberá dar al tarjetahabiente el número de registro o de gestión bajo el cual se registró el robo, pérdida de su tarjeta y/o reclamos. Asimismo, indicar el procedimiento a seguir sobre la gestión presentada.

Artículo 4°-Del negocio afiliado (Proveedor). El negocio afiliado tal y como se definió en el artículo primero de este Reglamento, está obligado a respetar los términos de la contratación con

el miembro adquirente, así como a dar fiel cumplimiento a las obligaciones del comerciante establecidas en la "Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor". Además, deberá cumplir con lo siguiente:

6. Identificar en un lugar visible las marcas de tarjeta que acepta.
7. Aceptar las tarjetas de crédito identificadas en su negocio, según el numeral anterior.
8. No podrá establecer recargos por el uso de la tarjeta de crédito.
9. No podrá establecer mínimos de compra ni eliminar descuentos por el uso de la tarjeta, salvo que sean previamente advertidas al consumidor y estén así anunciadas públicamente y de manera visible en el negocio.
10. Entregar el "voucher" en todos los casos.

Artículo 5°-Deberes del tarjetahabiente. Serán deberes de todas aquellas personas que utilicen los servicios de los emisores de tarjetas de crédito, los siguientes:

11. Usar en forma personal la tarjeta de crédito y no mostrar a nadie las claves de acceso a los cajeros y otros sistemas electrónicos.
12. Antes de firmar los comprobantes de pago ("voucher"), verificar el importe y la veracidad de la información.
13. Solicitar y guardar los comprobantes de pago y demás documentos de compra de bienes y utilización de servicios.
14. Velar por el uso de la(s) tarjeta(s) adicionales que solicite.
15. Velar por su capacidad de pago y límite de crédito concedido por el emisor.
16. Indicar al emisor el domicilio a efectos de que éste le remita los estados de cuenta e informarle sobre los cambios en el mismo.
17. Reportar al emisor el no recibo de los estados de cuenta, en el plazo que se haya establecido contractualmente, salvo que la ley u otros reglamentos establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo mayor.
18. 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 adquiera por medio de la tarjeta de crédito.
19. 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.
20. Reportar al ente emisor el robo o pérdida de la tarjeta.

Artículo 6°-De la información para el estudio comparativo.

21. El Ministerio de Economía, Industria y Comercio, publicará al menos en dos medios de comunicación colectiva escritos de mayor cobertura, un estudio comparativo de tarjetas de crédito que incluya como mínimo: Tasas de interés financieras y moratorias, comisiones y otros cargos, beneficios adicionales que no impliquen costo adicional para el tarjetahabiente, cobertura, plazos de pago y el grado de aceptación. Las publicaciones se realizarán durante los meses de febrero, mayo, agosto, y noviembre de cada año.
22. La publicación se hará en estricto apego a la información aportada por los emisores.
23. Al tenor de lo establecido en el artículo 64 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, los agentes emisores de tarjetas de crédito están obligados a entregar con carácter de declaración jurada, en el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, la información necesaria para realizar trimestralmente un estudio comparativo de tarjetas de crédito, sin necesidad de que se le requiera en forma expresa para cada período. Los emisores deben aportar para todas las tarjetas de crédito que emitan, la siguiente información:
 1. Nombre legal completo del emisor o emisores.
 2. Nombre y marca comercial de las tarjetas de crédito.
 3. Valor de la membresía del titular (valor y período que cubre).
 4. Valor de la membresía de los plásticos adicionales.
 5. Tasas de interés financieras o corrientes aplicadas en el mes respectivo.
 6. Tasas de interés moratorias aplicadas a las tarjetas de crédito y los rubros sobre los que recaen.
 7. Comisiones aplicadas detalladas.
 8. Otros cargos aplicados a los tarjetahabientes, detallados.
 9. Beneficios adicionales otorgados sin costo adicional para el tarjetahabiente.
 10. Plazo de pago de contado (días a partir del corte).
 11. Plazo de financiamiento (meses).

12. Cobertura: ámbito geográfico o sector del mercado donde puede ser utilizada la tarjeta de crédito.
 13. Grado de aceptación de cada una de las tarjetas de crédito: Número de puntos de transacción disponibles.
 14. Requisitos y restricciones de las ofertas, promociones y premios.
 15. Certificación de personería vigente.
 16. Hacer señalamiento de lugar para recibir notificaciones.
 17. Cualquier otra información relacionada con las características del producto y de interés para el usuario.
24. La información indicada en el inciso anterior, debe corresponder a los parámetros aplicados por los emisores de tarjetas de crédito, durante los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año. Los emisores deben aportar únicamente la información que haya sufrido modificaciones en relación con la información reportada en el período anterior.
 25. La información deberá ser presentada en los primeros cinco días hábiles del mes siguiente de cada uno de los meses indicados en el inciso anterior, teniendo la misma carácter de declaración jurada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 64 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y debe contener la firma del representante legal de la empresa emisora de tarjetas de crédito.
 26. La negativa de entrega, la falsedad o la inclusión de datos inexactos o incompletos en la información requerida mediante este artículo, será sancionada como falta grave por la Comisión Nacional del Consumidor, de conformidad con lo dispuesto en el artículo sesenta y cuatro de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

Artículo 7°-Vigencia. Rige desde su publicación.

CAPÍTULO III

Disposiciones finales y transitorias

Transitorio I.-**De la entrega del folleto informativo.** Los emisores de tarjetas de crédito, en el estado de cuenta posterior a la publicación de este instrumento, deberán poner a disposición de los tarjetahabientes actuales, el folleto explicativo a que se refiere el artículo 3°, inciso a) de este Reglamento.

Transitorio II.-Dentro de los tres meses siguientes a la entrada en vigencia de este reglamento, los emisores de tarjetas de crédito, deberán tener ajustados los sistemas de cómputo, para el cumplimiento de los requisitos exigidos en la presentación de sus respectivos estados de cuenta.

Dado en la Presidencia de la República.-San José, a los veintiséis días del mes de mayo del año dos mil.

MIGUEL ÁNGEL RODRÍGUEZ ECHEVERRÍA.-El Ministro de Economía, Industria y Comercio, F. Tomás Dueñas Leiva.-1 vez.-(Solicitud N° 13792).-C-38750.-(38977).