



RESOLUCIÓN

NÚMERO: 228.07

FECHA: 02 AGO. 2007

Visto que mediante sentencia de fecha 10 de julio de 2007, la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia declaró parcialmente con lugar la acción intentada por la asociación civil Alianza Nacional de Usuarios y Consumidores (ANAUCO), relativa a los financiamientos otorgados por las instituciones financieras bajo la modalidad de tarjetas de crédito, en la cual se expone que entre los usuarios de dichas tarjetas hay quienes no se encuentran conformes con la metodología de cálculo utilizada por algunas instituciones financieras, por cuanto consideran que éstas aplican fórmulas presuntamente anatocistas, poco transparentes y difíciles para el usuario, que sumadas a las altas tasas de interés, generan incrementos acelerados de los saldos deudores, traducidos en deudas impagables y posiblemente usurarias.

Visto que las tarjetas de crédito representan un instrumento financiero altamente difundido, cómodo y eficaz de alcance nacional e internacional, configurándose en el medio de pago más avanzado de la sociedad, el cual ha estimulado y fomentado la utilización masiva del crédito para el consumo, lo que hace imperiosa la necesidad de otorgar una mayor transparencia en el mercado consumidor, usuario de tarjetas de crédito; así como de una regulación que comporte una tutela del interés y una razonable igualdad entre las partes intervinientes.

Visto que a lo largo del tiempo, la dinámica comercial ha sido muy ventajosa para las instituciones financieras, lo cual ha originado que proveedores de distintos bienes y servicios, tales como clínicas, hoteles, alquiler de vehículos, compras de internet e incluso la utilización del cupo de dólares asignado por la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI) para viajes al exterior, entre otras, sea posible sólo mediante tarjetas de crédito.

Visto que los contratos de tarjetas de crédito son efectuados entre particulares, tratándose de un sistema crediticio masivo que es utilizado por diversas clases sociales, a quienes en la práctica se les obliga a ser usuarios de al menos una tarjeta, por ser ésta en la actualidad un requisito indispensable para realizar algunas operaciones tal como se mencionó anteriormente. Lo que da al uso de las tarjetas de crédito un contenido social, que merece la atención del Estado.

Visto que en la Sentencia se expone la problemática a la que el deudor se ve sometido si durante la vigencia del crédito éste se atrasa en el pago, por cuanto algunas

instituciones financieras en procura de la consecución del pago efectúan procedimientos de cobranzas abusivos que comprenden amenazas de incorporación al Sistema de Información Central de Riesgo (S.I.C.R.I.), demandas judiciales, acosamientos telefónicos sin respetar feriados ni fines de semanas, etc., que pretenden desprestigiar al deudor.

Visto que en la Sentencia se ordena a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, entre otros aspectos, unificar la fórmula y metodología de cálculo de los intereses de cualquier tipo a ser aplicada por parte de las diversas entidades bancarias a los financiamientos otorgados bajo la modalidad de tarjetas de crédito; así como dictar la normativa correspondiente a los respectivos contratos de aperturas.

Visto que en la Sentencia se manifiesta que las fórmulas usadas en dichos financiamientos por las instituciones financieras para la determinación de los intereses de las cuotas de pago, del capital adeudado y de la respectiva amortización, son confusas, complejas, poco claras, engorrosas y perjudiciales para el usuario.

Este Organismo de conformidad con lo establecido en el numeral 9 del artículo 235 del Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras y en concordancia con el dispositivo de la Sentencia, resuelve:

Artículo 1: Se prohíbe a las instituciones financieras realizar prácticas anatocistas en el cálculo de los intereses en el financiamiento otorgado bajo la modalidad de tarjetas de crédito. En consecuencia, no se autoriza la aplicación por parte de dichas instituciones de sistemas de cálculo de intereses sobre intereses generados en facturaciones anteriores.

En ese sentido, los intereses no cancelados por los clientes de tarjetas de crédito, bajo ningún concepto generarán nuevos intereses y deben mantenerse en una cuenta separada del capital adeudado.

En caso de existir mora, ésta sólo deberá cobrarse sobre la porción de capital de cada cuota dejada de pagar.

Artículo 2: Las instituciones financieras deberán impartir las instrucciones a los negocios afiliados al sistema de tarjetas de crédito para que éstos no constriñan a las personas a pagar sus cuentas con tarjetas de crédito o de débito, si el cliente desea pagar en efectivo.

Dentro de los diez (10) días hábiles bancarios siguientes a la fecha de entrada en vigencia de esta Resolución, las instituciones financieras deberán informar a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras sobre las medidas tomadas en cumplimiento de lo establecido en este artículo.

Artículo 3: Queda eliminado el cobro a los tarjetahabientes por parte de las instituciones financieras de los gastos de cobranza no causados, los de mantenimiento o renovación de tarjetas, y los de emisión de los estados de cuenta.

Artículo 4: Se prohíbe a las instituciones financieras realizar cobros a los deudores por tarjetas de crédito mediante los siguientes procedimientos:

- a) Mensajes telefónicos reiterados.
- b) Llamadas efectuadas en el horario comprendido ente las 6:00 p.m. y las 7:00 a.m.
- c) Acciones que impliquen amenazas.
- d) Cualquier otro medio abusivo de cobro, tales como publicaciones en prensa o por vía Internet.

Artículo 5: Las instituciones financieras implementarán y aplicarán los mecanismos que sean necesarios a los fines de remitir oportunamente a los tarjetahabientes los estados de cuentas mensuales; tanto a la dirección de habitación o de oficina; como a la del correo electrónico suministrado por el tarjetahabiente. Igualmente, realizarán las gestiones pertinentes a los fines de actualizar dichos datos, específicamente las direcciones de envío de los estados de cuentas, dejando evidencia de ello en los correspondientes expedientes.

Dentro de los diez (10) días hábiles bancarios siguientes a la fecha de entrada en vigencia de la presente Resolución, las instituciones financieras informarán a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras sobre las medidas tomadas en cumplimiento de lo establecido en éste artículo.

Artículo 6: Las instituciones financieras deben mantener el texto de los contratos de tarjetas de crédito a la orden de los usuarios.

Artículo 7: En los contratos de tarjetas de crédito las instituciones financieras deberán establecer que los cargos productos de la utilización de la tarjeta por personas diferentes al tarjetahabiente, no se cobrarán a éste, a menos que se compruebe su culpabilidad en el hecho.

Artículo 8: La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras establecerá mediante Normativa Prudencial aparte lo siguiente:

- a) La fórmula que aplicarán las instituciones financieras para el cálculo de los intereses generados por los créditos otorgados bajo el sistema de tarjetas de crédito, con la cual se unificarán las diferentes metodologías aplicadas por las instituciones financieras.
- b) Los aspectos mínimos que deberán contener los contratos de apertura de crédito, especie tarjetas de crédito.

Artículo 9: La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y Publíquese,

Trino A. Díaz
Superintendente

