



## ¡Conozca aspectos importantes dentro de la legislación nacional, sobre tarjetas de crédito!

En Costa Rica existe el *Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo N.35867* y entre la información que usted debe conocer está:



**Sobre la información de servicios, accesorios y beneficios.** Los emisores de tarjetas de crédito y débito que ofrezcan otros servicios accesorios o adicionales asociados al uso de la tarjeta, deberán, previo a la contratación, suministrar toda la información relativa al servicio (tarifas, condiciones, plazos, procedimiento para reclamos) y respetar el derecho del tarjetahabiente para decidir sobre la contratación de los mismos. Para el caso del otorgamiento de beneficios, de igual forma, se deberá suministrar toda la información relativa al mismo (condiciones, plazos, procedimiento para reclamos). *Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo N.35867, artículo 8.*



**Modificaciones de los contratos.** El emisor de tarjetas de crédito está obligado a notificar en el estado de cuenta inmediato posterior al tarjetahabiente, el aviso de modificación del contrato original y los anexos o addenda para que éste pueda determinar si mantiene la relación contractual o no. El aviso deberá especificar en el apartado de "Avisos Importantes", dispuesto para ello en el estado de cuenta. *Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo N.35867, artículo 10.*



**Rechazo de las modificaciones a los contratos.** Si el tarjetahabiente no contesta dentro del plazo estipulado para ello, se entenderá que las modificaciones han sido aceptadas. Si el tarjetahabiente decide no mantener la relación contractual de acuerdo con el procedimiento y los medios establecidos en el artículo anterior, el emisor sólo podrá cobrar el pasivo pendiente con la tasa de interés y condiciones previas a la modificación propuesta contenidas en el contrato original, sus anexos y addenda. *Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo N.35867, artículo 11.*

La no aceptación por parte del fiador a las modificaciones del contrato dentro del plazo estipulado, liberará a éste de sus obligaciones respecto de esta modificación.



**Publicación de contratos.** En las áreas de servicio al cliente y en la página web, los emisores deberán mantener publicados los modelos de contratos vigentes y los folletos informativos a fin de que los tarjetahabientes puedan informarse sobre el contenido de los mismos. *Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo N.35867, artículo 12.*



**Otras líneas de crédito.** La información correspondiente a otras líneas de crédito otorgadas en forma paralela al uso de la tarjeta de crédito y para las cuales prevalecen plazos y tasas de interés distintas de las pactadas contractualmente, deberá presentarse en estado de cuenta separado, en un mismo cuerpo documental, según Anexo I del Reglamento. *Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo N.35867, artículo 17.*

# CONCEPTOS SOBRE TARJETAS DE CRÉDITO



**Servicio de atención al cliente.** Los entes emisores de tarjetas de crédito y débito deben contar con un servicio de atención al cliente, que permita a los usuarios obtener información rápida y confiable sobre los productos y servicios ofrecidos, así como, sobre los procedimientos relativos a los mismos, de conformidad con el *Decreto Ejecutivo N° 35358-MEIC "Reglamento sobre el catálogo de trámites y plataformas de servicios"*, publicado en La Gaceta N° 136 del 15 de julio de 2009.

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, correo electrónico y otros similares. La entrega de una copia fiel del estado de cuenta original.

Los emisores que cuenten con políticas de arreglos de pago deberán ponerlas a disposición de los tarjetahabientes por medios suficientes y claros que les permitan accederlas de manera ágil y oportuna.

*Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo N.35867, artículo 31.*

**Reclamaciones de los Usuarios.** Los usuarios tienen derecho a reclamar a las entidades emisoras por el incumplimiento de las condiciones particulares y las condiciones generales establecidas en los contratos, información y publicidad de los productos o servicios prestados u ofrecidos.

El emisor se encuentra obligado a poner a disposición del tarjetahabiente medios sencillos y ágiles para que éste pueda presentar sus reclamaciones.

En los casos de reclamaciones sobre el Estado de Cuenta o de otras transacciones, el tarjetahabiente dispondrá de un plazo mínimo de sesenta (60) días hábiles, para su impugnación, contados a partir de la fecha en que se tiene conocimiento del hecho reclamado. Dicha gestión no requerirá del cumplimiento de ninguna formalidad especial, bastando para surtir efecto la mera indicación del error atribuido, con una breve explicación de las consideraciones en que se fundamenta la reclamación.

El procedimiento de impugnación no podrá ser mayor de ciento veinte (120) días naturales contados a partir de la recepción de la impugnación cuando se trate de transacciones que involucren a las marcas internacionales. En el caso de impugnaciones sobre aspectos administrativos imputables al emisor local, el plazo del procedimiento no podrá ser mayor de sesenta (60) días naturales.

El emisor no podrá impedir ni dificultar el uso de la tarjeta de crédito o débito, o de sus adicionales, siempre y cuando el tarjetahabiente se encuentre al día en el cumplimiento de sus obligaciones respecto a las operaciones no cuestionadas.

# CONCEPTOS SOBRE TARJETAS DE CRÉDITO



*Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo N.35867, artículo 32.*

**Procedimiento de las reclamaciones.** El emisor deberá dar al tarjetahabiente el número de registro o de gestión bajo el cual se reportó la reclamación, el cual contendrá fecha y hora del recibo, así como, la indicación del procedimiento a seguir sobre la gestión presentada. *Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo N.35867, artículo 33.*

**De la información para el estudio comparativo.** El Ministerio de Economía, Industria, y Comercio, publicará un estudio comparativo de tarjetas de crédito y divulgará un estudio comparativo de cuentas que se manejan por medio de tarjetas de débito (...) *Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo N.35867, artículo 34.*