

Disposiciones normativas del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito que impactan en el Contrato de Tarjeta de Crédito de Tarjeta Oh!, según Resolución SBS N° 5570-2019

Artículo 5.- Contenido mínimo del contrato

El contrato de tarjeta de crédito debe contener, como mínimo, la siguiente información:

2. Forma y canales permitidos para efectuar el pago.
3. Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío, sustracción, robo o hurto de la tarjeta, en cualquiera de sus soportes o representaciones.
4. Derechos de los usuarios a efectuar el bloqueo de la tarjeta y a la resolución del contrato; y casos en los que las empresas pueden proceder al bloqueo de la tarjeta y línea de crédito y a la resolución del contrato.
8. Condiciones generales de emisión y remisión o puesta a disposición, según corresponda, del estado de cuenta en forma física o electrónica.
9. El orden de imputación aplicable para el pago de la línea de crédito debe ser claro y, en el caso de contratos celebrados con usuarios bajo la protección del Código, no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado para el titular. Para tal efecto, la aplicación del pago debe considerar los lineamientos establecidos en el artículo 5-A.
(...)
12. Condiciones generales en las que opera la incorporación de los servicios señalados en el artículo 7 del Reglamento, cuando corresponda.
(...)

Artículo 7.- Servicios adicionales asociados a las tarjetas de crédito

Las empresas pueden ofrecer los siguientes servicios adicionales:

1. Disposición de efectivo otorgando al titular la posibilidad de elegir, para cada operación, si la disposición será financiada en cuotas, y de ser el caso, decidir el número de cuotas.
2. Operaciones realizadas a través de internet, desde páginas web y/o aplicaciones de dispositivos móviles, entre otros, distintos a los provistos por la empresa.
3. Operaciones efectuadas en el exterior de forma presencial.
4. Sobregiro o exceso de la línea de crédito.

La posibilidad de incorporar estos servicios se debe informar de manera previa a la celebración del contrato, y el titular debe estar en posibilidad de habilitarlos, al momento de la contratación o de forma posterior, y deshabilitarlos en el momento que así lo requiera, aspecto que también debe ser informado. Los mecanismos para la deshabilitación de los servicios no podrán ser más complejos que aquellos empleados para su habilitación. Las empresas no pueden incorporar los servicios adicionales sin el consentimiento previo del titular.

Las empresas que ofrezcan los servicios descritos deben de informar a los usuarios las condiciones aplicables y riesgos asociados a su utilización, incluidas las medidas de seguridad que deben observar los usuarios, para el uso de dichos servicios en cualquiera de los medios o canales, como cajeros automáticos, páginas web, dispositivos móviles, entre otros, según corresponda.

Artículo 23.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas

Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, la empresa es responsable de realizar la evaluación correspondiente y de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.

La empresa es responsable de las pérdidas por las operaciones realizadas en los siguientes casos:

1. Por incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 del Reglamento.
2. Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.
3. Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios para efectuar operaciones.
4. Por la manipulación de los cajeros automáticos o de los ambientes en que estos operan, puestos a disposición por la empresa emisora o por terceros con los cuales esta tiene convenio.

5. Cuando se haya producido la suplantación del usuario en las oficinas.
6. Operaciones denominadas micropago.
7. Operaciones realizadas luego del bloqueo o cancelación de la línea de crédito o de la tarjeta o cuando la tarjeta haya expirado.
8. Operaciones asociadas a servicios no solicitados o habilitados por el titular conforme a lo dispuesto en los artículos 7 y 13 del presente reglamento.
9. Cuando el esquema de autenticación del cliente para la realización de estas operaciones no cumpla con los requerimientos mínimos de seguridad establecidos en la normativa vigente.

En caso no se cumpla con ninguno de los supuestos anteriores; y de producirse el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene, la empresa es responsable de las operaciones realizadas con posterioridad a la comunicación efectuada a la empresa por parte del usuario para informar tales hechos.

La empresa no está obligada a asumir las pérdidas asociadas a las operaciones no reconocidas, cuando acredite la responsabilidad del usuario.

De presentarse un reclamo por operaciones no reconocidas, cuya responsabilidad no hubiese sido asumida por la empresa, esta deberá responder al usuario explicando las razones que sustentan su posición de manera clara, pronunciándose sobre los hechos cuestionados.

Artículo 6-A.- Resolución contractual de la tarjeta de crédito a requerimiento del titular

En caso de resolución contractual a requerimiento del titular de la tarjeta de crédito, se cancelará la tarjeta de crédito asociada al momento de la presentación de la solicitud.

Una vez efectuada la cancelación de la tarjeta no podrán realizarse nuevos cargos, a excepción de aquellos correspondientes a transacciones en tránsito anteriores a la solicitud de resolución contractual. La empresa no debe establecer condiciones o limitaciones para el ejercicio del derecho de resolución contractual.

En caso no sea posible efectuar la resolución al momento de la presentación de la solicitud, la empresa debe efectuar el bloqueo de la línea de crédito e informar al usuario el procedimiento a seguir y demás aspectos aplicables. Entre ellos, debe informar el plazo estimado y canal a través del cual se comunicará:

- (i) la cancelación definitiva del producto; o,
- (ii) la posibilidad o imposibilidad resolver el contrato por la existencia de deuda; caso en el cual se solicitará el pago que corresponda para proceder con la resolución.

El contrato de tarjeta de crédito se entenderá resuelto con el pago del total de la deuda. Las condiciones contractuales, tales como las comisiones, gastos, tasas y/o penalidades, seguirán vigentes hasta la cancelación de la deuda y consiguiente resolución del contrato. A la cancelación de la tarjeta no será posible el cobro de la comisión anual de membresía, salvo que el periodo anual de membresía haya transcurrido con anterioridad al requerimiento de resolución del contrato efectuado por el titular.

Artículo Séptimo.-

Para la contratación de financiamientos no revolventes adicionales para titulares de tarjetas de crédito, las empresas del sistema financiero deben considerar lo siguiente:

1. Las empresas pueden otorgar financiamientos adicionales siempre que sean independientes a la línea de la tarjeta de crédito, incluso a través de contratos multiproducto, y que cumplan con lo dispuesto en los artículos 25 y 54 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017, en lo que se refiere a la información que brinden a los usuarios.
2. Las empresas no pueden otorgar financiamientos adicionales a la línea de la tarjeta de crédito que no cumplan con las condiciones previstas en esta resolución.
3. Los financiamientos no revolventes adicionales para titulares de tarjetas de crédito, que hayan sido contratados asociados a la tarjeta de forma previa a la entrada en vigencia del presente artículo, mantienen las condiciones y términos en los que fueron pactados hasta el plazo previsto para su vencimiento. Los nuevos financiamientos de este tipo deben sujetarse a las condiciones previstas en esta resolución.