



001/08

CONGRESO NACIONAL  
HONORABLE CÁMARA DE SENADORES

Asunción, 30 de setiembre de 2013.

Señor Presidente:

Tengo el Honor de dirigirme a Vuestra Excelencia, de conformidad con la Constitución Nacional y el Reglamento interno de la Cámara de Senadores, con el objeto de elevar a consideración de ese Alto Cuerpo Legislativo el adjunto Proyecto de Ley; **“QUE ESTABLECE NORMAS DE TRANSPARENCIA Y DEFENSA AL USUARIO EN LA UTILIZACION DE TARJETAS DE CREDITOS”**.

Debido al incremento de la emisión y uso de las tarjetas de créditos en las transacciones comerciales salen a luz diversos inconvenientes antes los cuales el usuario se siente desprotegido por la falta de regulación legal en la materia. Así tenemos dificultades referidos al costo de uso, cobro de intereses sobre intereses, capitalización de intereses, discrecionalidad en el cobro de cargos y comisiones, extracto mensual con información insuficiente, confusa, compleja y engañosa entre otras cosas, que lesionan los derechos del usuario y que marcan la necesidad de transparentar y defender esos derechos; razón por la cual me permito presentar a esta Cámara las normas que vienen a llenar las lagunas legales o confusas en la legislación vigente a fin de dar cobertura a dichos derechos.

El Estado tiene la obligación de intervenir con alguna regulación en las relaciones entre los usuarios y los prestadores de servicios financieros, sobre todo para favorecer a los sectores más vulnerables de la sociedad, en defensa de sus derechos y sobre todo para asegurar que la ciudadanía tenga la suficiente información y educación sobre la utilización de este importantísimo instrumento financiero, que es de gran utilidad.

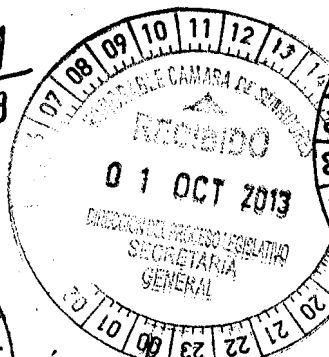
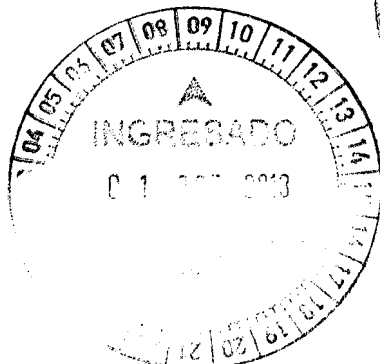
Por los breves motivos expuestos y que están ampliados en la exposición que precede al proyecto de ley que se adjunta, solicito se ponga a la consideración de este alto cuerpo legislativo.

Sin otro particular, saludo al Señor presidente con mi más alta consideración.

**Derlis Osorio Nunes**  
Senador de la Nación

A Su Excelencia  
Dr. Julio Cesar Velázquez, Presidente  
Honorable Cámara de Senadores  
E. \_\_\_\_\_ S. \_\_\_\_\_ D. \_\_\_\_\_

1/9



*Mario Medina*  
**MARIO MEDINA**  
Gabinete de Presidencia  
Honorable Cámara de Senadores

*Leonardo Fretes*  
**Leonardo Fretes**  
Jefe de Mesa de Entrada  
H. Cámara de Senadores

**LEY QUE ESTABLECE NORMAS DE TRANSPARENCIA Y DEFENSA AL USUARIO EN LA UTILIZACION DE TARJETAS DE CREDITO.**

Artículo 1. La presente Ley tiene por objeto promover el buen uso de la tarjeta de crédito, establecer estipulaciones de seguridad básicas relacionadas con las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión celebrados entre el emisor de la tarjeta de crédito y el usuario, fomentar la educación financiera de los usuarios de tarjetas de crédito y obligar a los emisores a ciertas conductas para la protección de los consumidores.

El contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito y las operaciones derivadas del mismo, se consideran de interés público. Para efectos de la presente Ley, se establece como órgano encargado de regulación y fiscalización al Banco Central del Paraguay según la normativa vigente.

Artículo 2. Derecho de información. Deber de transparencia.- Los emisores deberán proporcionar a sus titulares información clara, adecuada, inteligible y completa de los productos y servicios que ofrezcan y de los correspondientes costos, así como de las condiciones de los contratos que tengan por objeto tales productos y servicios. Los emisores deben proporcionar a sus titulares la información pertinente antes, durante y después de la celebración del contrato.

Artículo 3. Atención al titular.- Los emisores deben contar con un servicio de atención al titular que les permita a estos obtener información rápida y fiable sobre la tarjeta de créditos y demás productos y servicios financieros relacionados con esta, así como sobre los procedimientos relativos a los mismos y mecanismos de resolución de reclamos, denuncias por operaciones fraudulentas, hurto, robo o extravío.

La prestación de servicios de atención a los titulares por los emisores, deberá regirse por los preceptos mínimos establecidos en la presente Norma y legislación aplicable.

El emisor estará obligado a disponer de un sistema de consulta vía internet a través del cual el titular podrá acceder a información actualizada en tiempo real sobre la utilización de su tarjeta crédito.

Artículo 4. Los intereses derivados por el uso de la tarjeta de crédito se sujetarán a lo establecido en la Ley 2339/03 que modifica el art. 44 de la Ley 489/95 "Orgánica del Banco Central del Paraguay".

La relación entre el emisor de tarjeta de crédito y el usuario se establece bajo el principio de la buena fe, en los negocios. El pago indebido cobrado se sancionará con una multa a favor del fisco equivalente a cincuenta veces el monto de dicho valor. Tal cobro se demostrará con la sola presentación del estado de cuenta del cliente. Todo sin perjuicio de la restitución al usuario del valor cobrado más los intereses causados.

Artículo 5. El modelo de contrato de emisión y uso de la tarjeta de crédito que sea usado para establecer la relación entre el emisor y el usuario de la tarjeta de crédito deberá ser aprobado por el órgano regulador. Una vez aprobado deberá ser publicado en un diario de gran circulación nacional a cuenta del emisor de la tarjeta de crédito. Los contratos celebrados entre el usuario y el emisor de la tarjeta de crédito podrán ser revisados por este órgano regulador.

Artículo 6. El Banco Central del Paraguay, en base a la presente Ley, determinará los mecanismos para la aprobación del modelo de contrato de "emisión y uso" de tarjetas de crédito, el que deberá ser puesto en práctica por todas las entidades emisoras.

Artículo 7. Sin detrimento de las demás disposiciones que establece la presente Ley y las que desarrolle la norma que emita el órgano regulador, el contrato de emisión de tarjeta de crédito deberá reunir las siguientes condiciones:

- a) El contrato deberá ser redactado en ejemplares de un mismo tenor para el emisor, para el eventual codeudor del titular, en su caso, y para el usuario autorizado que tenga responsabilidades frente al emisor. El emisor deberá entregar tantas copias del contrato como partes intervengan en el mismo.
- b) El contrato deberá redactarse claramente y con tipografía fácilmente legible a simple vista.
- c) Las cláusulas que generen responsabilidad para el usuario de la tarjeta de crédito deben estar redactadas mediante el empleo de caracteres destacados o subrayados.

Artículo 8. Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación relativa a las nulidades en los contratos, también serán nulas las siguientes cláusulas:

- a) Las que importen la renuncia por parte del titular a cualquiera de los derechos y garantías que otorga la presente Ley.
- b) Las que faculden al emisor a modificar unilateralmente las condiciones del contrato.
- c) Las que impongan un monto fijo por atrasos en el pago de su deuda.
- d) Las que impongan intereses compensatorios o moratorios en forma de capitalización de intereses o cobro de interés sobre interés.
- e) Las que impongan costos por informar la no validez de la tarjeta, sea por pérdida, sustracción, caducidad o rescisión contractual.
- f) Las cláusulas adicionales no autorizadas por el órgano regulador.
- g) Las que autoricen al emisor la rescisión unilateral del contrato sin causa previamente acordada en el mismo.
- h) Las que le impongan al usuario de la tarjeta, un domicilio diferente al propio.

Artículo 9. Todo cobro efectuado por el emisor, en concepto diferente al de la compra de bienes y servicios por parte del usuario de la tarjeta de crédito, tales como emisión de tarjetas, comisiones, reclamo extrajudicial u otros similares, no generarán intereses en los primeros noventa (90) días, contados a partir de la fecha que se establezca el cobro en el estado de cuenta respectivo. De no cancelarse en ese período tales sumas, se considerarán incluidas al principal y generarán el interés correspondiente computado a partir del primer día posterior al vencimiento del plazo establecido en este artículo.

Cualquier tipo de recargo a cobrar por efecto de comisiones, mora, seguro u otros, deberá estar previamente establecido en el contrato de adhesión. En ninguno de estos casos, el silencio por parte del usuario de la tarjeta de crédito podrá ser interpretado como señal de aceptación.

Artículo 10. En todo concepto de gestión de cobro administrativo o extrajudicial por el uso de la tarjeta de crédito, el monto no podrá exceder del uno por ciento (1%) mensual del monto adeudado.

Se establece como medida de protección al usuario de tarjetas de crédito, ante eventuales acosos en la gestión de cobranza, que a solicitud del titular, las comunicaciones entre el emisor, su servicio de cobranzas y el titular deberá ser exclusivamente por escrito a través correspondencia epistolar o electrónica.

Artículo 11. El codeudor solidario queda exento de responsabilidad por los créditos autorizados por el emisor en exceso al límite original de crédito suscrito con el usuario, salvo que este diere su autorización expresamente y por escrito al momento de establecerse el nuevo límite de crédito.

El emisor de la tarjeta de crédito está obligado a notificar al codeudor de cualquier estado de mora en la que haya incurrido el usuario de la tarjeta de crédito, en un plazo no mayor de 30 días posteriores de ocurrido tal hecho. De no verificarse tal notificación en el tiempo establecido en el presente artículo, el emisor de la tarjeta pierde su derecho de reclamar el pago vencido al codeudor.

La obligación de notificación será efectuada de conformidad a la norma que dicte el órgano regulador.

Artículo 12. Los titulares de tarjetas de crédito, podrán limitar su responsabilidad en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo o extravío, dando aviso pertinente al organismo emisor.

El emisor de la tarjeta deberá proveer al titular un servicio de comunicación de acceso gratuito y permanente las veinticuatro horas del día, con el único fin de recibir y registrar los referidos avisos. Por el mismo medio de comunicación y en el acto de recepción, el emisor deberá entregar al titular un número o código de recepción del aviso y la fecha y hora de su recepción.

Las tarjetas por las que el titular haya dado aviso de extravío, hurto o robo, serán bloqueadas de inmediato por el emisor.

En el caso que las tarjetas sean operadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto o robo, corresponderá al emisor probar que las operaciones fueron realizadas por el titular o los adicionales autorizados por éste.

El titular no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas por terceros en los casos de extravío, hurto o robo, con posterioridad al aviso o

noticia entregada al emisor, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda a cualquiera de las partes.

Las cláusulas de los contratos que impongan el deber de prueba sobre el titular por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto o robo se tendrán por no escritas.

Artículo 13. De la Usura. Sin perjuicio de lo establecido en la legislación penal vigente y de las sanciones que de forma administrativa fije el órgano regulador, cometen el delito de usura, quienes cobren por la utilización de tarjetas de crédito tasas de interés compensatorias y punitorias, cuyas tasas efectivas excedan en un treinta por ciento (30%) el promedio de las tasas efectivas anuales percibidas por los Bancos y Financieras sobre los créditos de consumo, de acuerdo a los plazos y monedas en que son concedidos dichos créditos, aún cuando dicho interés o recargo se encubra o disimule de cualquier manera, o se le dé otras denominaciones, tales como pago vencido, cargo por servicios, o cualesquiera otros términos o conceptos.

Artículo 14.- El emisor deberá confeccionar y enviar mensualmente un resumen detallado de las operaciones realizadas por el titular o sus autorizados, que deberá contener obligatoriamente:

- a) Identificación del emisor, de la entidad bancaria, comercial o financiera que opere en su nombre;
- b) Identificación del titular y los titulares adicionales, adherentes, usuarios o autorizados por el titular;
- c) Fecha de cierre contable del resumen actual y del cierre posterior;
- d) Fecha en que se realizó cada operación;
- e) Número de identificación de la constancia en que se instrumentó la operación;
- f) Identificación del proveedor;
- g) Importe de cada operación;
- h) Fecha de vencimiento del pago actual, anterior y posterior;

- i) Límite de compra otorgado al titular o a sus autorizados adicionales;
- j) Monto hasta el cual el emisor otorga crédito;
- k) Tasa de interés compensatorio o financiero pactado que el emisor aplica al crédito, compra o servicio contratado;
- l) Fecha a partir de la cual se aplica el interés compensatorio o financiero;
- m) Tasa de interés punitivo pactado sobre saldo impagos y fecha desde la cual se aplica;
- n) Monto del pago mínimo que excluye la aplicación de intereses punitivos;
- ñ) Monto adeudado por el o los periodos anteriores, con especificación de la clase y monto de los intereses devengados con expresa prohibición de la capitalización de los intereses;
- o) Plazo para cuestionar el resumen en lugar visible y caracteres destacados;
- p) Monto y concepto detallados de todos los gastos (emisión de tarjetas, comisiones, reclamo extrajudicial y otros) a cargo del titular, excluidas las operaciones realizadas por éste.

Artículo 15.- Domicilio de envío de resumen. El emisor deberá enviar el resumen al domicilio o a la dirección de correo postal o electrónico, o lugar de trabajo o domicilio particular que indique el titular en el contrato o el que con posterioridad fije fehacientemente.

Artículo 16.- El resumen deberá ser recibido por el titular, con una anticipación mínima de cinco días anteriores al vencimiento de su obligación de pago. En el supuesto de la no recepción del resumen, el titular dispondrá de un canal de comunicación telefónico proporcionado por el emisor durante las 24 (veinte y cuatro) horas del día, que le permitirá obtener el saldo de la cuenta y el pago mínimo que podrá realizar. La copia del resumen de cuenta se encontrará a disposición del titular.

Artículo 17. De manera a fomentar la educación financiera y la defensa de los derechos del usuario de la tarjeta de crédito, será obligatoria la remisión con el extracto o resumen mensual, información sobre buenas prácticas de uso de las tarjetas de crédito, cuyo contenido y formato deberá estar aprobado y

homologado por el Banco Central del Paraguay, el que deberá estar redactado y explicado en términos sencillos y de fácil comprensión para los usuarios.

Artículo 18. Queda facultado el Directorio del Banco Central del Paraguay a emitir las normas necesarias para la correcta aplicación de esta Ley. Tales normas serán cumplidas por los emisores de la tarjeta de crédito aunque no estén sujetos a la fiscalización y control de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

Artículo 19. Para la emisión de las normas de las que se habla en el artículo anterior, el Directorio del Banco Central del Paraguay, tendrá en cuenta las prácticas y usos que han caracterizado el negocio de la tarjeta de crédito, garantizando los derechos de todos los operadores con énfasis en el derecho de los usuarios.

Artículo 20. La Superintendencia de Bancos del Banco Central del Paraguay, deberá supervisar todo lo relativo a las promociones, premios, campañas de regalos u otros, que ofrezcan los emisores de tarjetas para su efectivo cumplimiento, sin perjuicio de la competencia atribuida a la Secretaria de Defensa del Consumidor y el Usuario.

Artículo 21. Cuando el pago sea realizado usando tarjeta de crédito, se prohíbe cualquier tipo de cobro adicional al precio de venta ofrecido por los proveedores de esos bienes o servicios. Así mismo, se prohíbe cualquier práctica comercial discriminatoria como consecuencia de la realización de pagos utilizando la tarjeta de crédito, a través de descuentos, ofertas y promociones. No podrá efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta de crédito o débito, a menos que tal diferencia opere en beneficio del uso de la tarjeta.

Artículo 22. La presente Ley es de orden público e interés social y entrará en vigencia a partir del día siguiente al de su publicación.

Artículo 23. De forma...



**LEY QUE ESTABLECE NORMAS DE TRANSPARENCIA Y DEFENSA AL USUARIO EN LA UTILIZACION DE TARJETAS DE CREDITO.**

**EXPOSICION DE MOTIVOS**

Desde hace varios años se vienen presentando iniciativas para regular el sector de las tarjetas de crédito en el Paraguay, sin que a la fecha alguna de estas iniciativas se haya convertido en Ley de la Nación, es por ello que asumimos la responsabilidad de preparar este proyecto de Ley el cual redundara en beneficio de los usuarios de tarjetas de crédito y de los operadores económicos que operan dentro de nuestra economía.

En los últimos meses un tema recurrente en las publicaciones periodísticas ha sido el incremento de la emisión, la utilización y el costo de uso de las tarjetas de crédito, con ello los usuarios de tarjetas de crédito se ven afectados por varios inconvenientes tales como; cobro de intereses sobre intereses, capitalización de intereses, discrecionalidad en el cobro de cargos y comisiones, extracto mensual con información insuficiente, confusa, compleja y engañosa, llegada tardía del extracto mensual, deficiente o nula educación financiera sobre el buen uso de las tarjetas de crédito, cargos a la tarjeta luego de denuncias de robo, hurto o extravío.

Además, vemos la necesidad de tener en cuenta al usuario a la hora de regular este sector, considerando que históricamente el mismo siempre ha sido excluido de la discusión de proyectos de Ley y regulaciones del sector. Por este motivo creemos que esta será la primera oportunidad en que se confeccionará una Ley que regule el sector de las tarjetas de crédito.

Que el estado tiene el compromiso inexorable de regular las relaciones entre los usuarios y los prestadores de servicios financieros y en estos procesos anteriores históricamente el sector no representado ha sido el sector de los usuarios o parte más vulnerable de la relación, no así las entidades financieras y sus gremios que sí participan activamente en el proceso de adopción de normas en el sector.

Este es un primer paso hacia la defensa de los derechos del usuario de servicios financieros, y se pretende establecer estándares mínimos de protección del usuario ante una serie de inconvenientes identificados generados a raíz de la utilización de este medio de pago.

Que si bien se trata de un instrumento financiero de gran utilidad, el uso indebido de la tarjeta de crédito podría implicar riesgos considerables de sobre-endeudamiento, principalmente cuando las personas usuarias no cuentan con suficiente información, o tienen limitaciones a la hora de analizarla, acerca de sus ventajas y desventajas para financiar la compra de diversos tipos de bienes, por ello vemos necesario poner énfasis en la educación financiera del usuario de tarjetas de crédito.