

Dirección de Apoyo al Consumidor

Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo

Fiscalización en información sobre tarjetas de débito

Elaborado por:

Richard Ching Queen

Sergio Solís Amen

Revisado por:

Kattia Chaves Matarrita

1. Introducción

La Dirección de Apoyo al Consumidor, del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), a través del Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo, con fundamento en el artículo 46 de la Constitución Política, así como con las potestades que le asignan la Ley Orgánica del MEIC (Ley 6054), su Reglamento (Decreto Ejecutivo 37457-MEIC y su reforma Decreto Ejecutivo 39917-MEIC), y la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley 7472), tiene como uno de sus objetivos, la fiscalización en el mercado con el fin de constatar la veracidad de la información otorgada al consumidor, así como el cumplimiento de la Ley, las declaraciones de las normas de calidad, los reglamentos técnicos y demás disposiciones cuyo objetivo es proteger en forma efectiva los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

Mediante el oficio de la Comisión Nacional del Consumidor CNC-OF-010-18 del 19 de abril de 2018 se aprueba el programa de fiscalización del Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo del 2018 dentro del cual se incluye el estudio sobre condiciones contractuales en los contratos de tarjetas de débito.

2. Fundamento legal

El fundamento legal del presente estudio es la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor Ley 7472 y su reglamento así como el Decreto Ejecutivo N°35867-MEIC Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

La Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor establece lo siguiente:

ARTÍCULO 34.- Obligaciones del comerciante.

Son obligaciones del comerciante y el productor, con el consumidor, las siguientes:

a) Respetar las condiciones de la contratación.

b) Informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo. Debe enterarlo de la naturaleza, la composición, el contenido, el peso, cuando corresponda, las características de los bienes y servicios, el precio de contado en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto y la góndola o el anaquel del establecimiento comercial, así como de cualquier otro dato determinante.

ARTÍCULO 42.- Cláusulas abusivas en contratos de adhesión.

En los contratos de adhesión, sus modificaciones, anexos o adenda, la eficacia de las condiciones generales está sujeta al conocimiento efectivo de ellas por parte del adherente o a la posibilidad cierta de haberlas conocido mediante una diligencia ordinaria

Son abusivas y absolutamente nulas las condiciones generales de los contratos de adhesión, civiles y mercantiles, que:

- a) Restrinjan los derechos del adherente, sin que tal circunstancia se desprenda con claridad del texto.*
- b) Limiten o extingan la obligación a cargo del predisponente.*
- c) Favorezcan, en forma excesiva o desproporcionada, la posición contractual de la parte predisponente o importen renuncia o restricción de los derechos del adherente.*
- d) Exoneren o limiten la responsabilidad del predisponente por daños corporales, cumplimiento defectuoso o mora.*
- e) Faculten al predisponente para rescindir unilateralmente el contrato, modificar sus condiciones, suspender su ejecución, revocar o limitar cualquier derecho del adherente, nacido del contrato, excepto cuando tal rescisión, modificación, suspensión, revocación o limitación esté condicionada al incumplimiento imputable al último.*
- f) Obliguen al adherente a renunciar con anticipación a cualquier derecho fundado en el contrato.*
- g) Impliquen renuncia, por parte del adherente, a los derechos procesales consagrados en el Código Procesal Civil o en leyes especiales conexas.*
- h) Sean ilegibles.*
- i) Estén redactadas en un idioma distinto del español.*
- j) Los que no indiquen las condiciones de pago, la tasa de interés anual por cobrar, los cargos e intereses moratorios, las comisiones, los sobrepagos, los recargos y otras obligaciones que el usuario quede comprometido a pagar a la firma del contrato*

Son abusivas y relativamente nulas, las cláusulas generales de los contratos de adhesión que:

- a) Confieran, al predisponente, plazos desproporcionados o poco precisos para aceptar o rechazar una propuesta o ejecutar una prestación.*
- b) Otorguen, al predisponente, un plazo de mora desproporcionado o insuficientemente determinado, para ejecutar la prestación a su cargo.*
- c) Obliguen a que la voluntad del adherente se manifieste mediante la presunción del conocimiento de otros cuerpos normativos, que no formen parte integral del contrato.*
- d) Establezcan indemnizaciones, cláusulas penales o intereses desproporcionados, en relación con los daños para resarcir por el adherente.*

En caso de incompatibilidad, las condiciones particulares de los contratos de adhesión deben prevalecer sobre las generales. Las condiciones generales ambiguas deben interpretarse en favor del adherente.

En cuanto al Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo N°35867-MEIC establece lo siguiente:

Artículo 2º—Definiciones. Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

28. Tarjeta de débito: Instrumento financiero que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, que se utiliza como medio de pago por las compras de bienes y servicios, cuyo cargo se hace de manera automática e instantánea contra los fondos que el tarjetahabiente disponga en una cuenta corriente o de ahorro en una entidad financiera. Permite además realizar retiros y otras transacciones en cajeros automáticos.

ARTÍCULO 3º-Obligaciones de información. El emisor está obligado a informar al consumidor, de conformidad con lo previsto en los artículos 32 y 34, de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y el artículo 43 del Reglamento a dicha Ley, toda la información relacionada con la utilización de tarjetas de crédito y débito. Para ello deberá entregar un resumen de condiciones o folleto explicativo con las siguientes características:

1. Contener información clara, veraz, suficiente y oportuna, en idioma español y con una tipografía de tamaño no inferior a 5 mm, para que el consumidor cuente con elementos relevantes de decisión al contratar el servicio. Asimismo establecerá mecanismos para que la información sea accesible a personas con discapacidad y miembros de etnias nativas del país.

2. La entrega del folleto deberá constar en un recibo, separado del contrato, firmado por el consumidor. Asimismo, deberá estar disponible al público cuando así lo requiera.

3. El folleto o resumen, deberá contener, además, la siguiente información:

a) Características principales del servicio que está adquiriendo, como el tipo de tarjeta, la cobertura, los beneficios adicionales y las restricciones o limitaciones que le afecten.

b) Para tarjetas de crédito el método de cálculo de los montos generados por la aplicación de las distintas tasas de interés (intereses corrientes, intereses corrientes del período, intereses moratorios), los supuestos en que dichos intereses no se pagarán y la forma en que se calculará el pago mínimo. Asimismo, se deberán indicar las comisiones, otros cargos, los supuestos y condiciones en que se cobran.

c) Para las tarjetas de débito se deberá informar el método de cálculo de los montos generados por aplicación de la tasa de interés pasiva anual, a favor del Consumidor, que devenga la cuenta corriente y cuenta de ahorro asociada al uso de la tarjeta de débito.

d) Procedimiento para el reporte de pérdida o robo y las condiciones que prevalecen en tales situaciones.

e) Procedimiento y plazo para reclamos, así como la unidad o persona encargada para la resolución de controversias.

4. El folleto podrá además contener cualquier otra información que el emisor considere relevante para el consumidor.

5. Las condiciones generales incluidas en el resumen o folleto explicativo de las entidades financieras, tendrán fuerza vinculante si el contrato llega a celebrarse con base en ellas.

Artículo 4º—Forma e Interpretación de los Contratos. Las condiciones generales incorporadas a un contrato deben ser suficientemente claras y precisas, a fin de que no induzcan a error a los consumidores. Su contenido debe respetar los Principios Generales del Derecho.

En caso de duda en la interpretación de las condiciones generales, ésta se resolverá a favor de los consumidores.

Artículo 6º—De las disposiciones sobre emisión y uso de tarjetas de débito. Deberá informarse a los tarjetahabientes todas las condiciones generales que afecten la emisión y el uso de las tarjetas de débito, los derechos y obligaciones de las partes, costos de cargos y servicios, emisión de estados de cuenta, reversiones, reclamos y responsabilidades. Tales condiciones podrán ser incluidas en el contrato de cuenta corriente o de ahorro o en cualquier otro documento que para este fin disponga el emisor.

ARTÍCULO 8º-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).

Artículo 12º.—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.

Artículo 13º.—De los estados de cuenta. Las empresas emisoras de tarjetas de crédito, están obligadas a enviar un estado de cuenta a sus tarjetahabientes todos los meses y en los cinco días hábiles siguientes a la fecha de corte, en el que se detallen las transacciones realizadas. Este envío, deberá realizarse por el medio de comunicación elegido por el tarjetahabiente.

A los tarjetahabientes de débito, los estados de su cuenta corriente o de ahorro le serán enviados al menos cada tres meses, pero no se podrá negar información actualizada al tarjetahabiente que lo solicite en cualquier momento. Este envío deberá realizarse por el medio de comunicación elegido por el tarjetahabiente. En iguales condiciones deberá estar a disposición del tarjetahabiente en sus oficinas o agencias.

Artículo 19º.—Del Contenido del Estado de Cuenta de la Tarjeta de Débito. El estado de cuenta de la cuenta corriente o de ahorro a la que está adscrita la tarjeta de débito deberá incluir la siguiente información:

a) **Identificaciones.** Nombre y cédula jurídica del emisor, marca de la tarjeta, nombre y dirección del tarjetahabiente e identificación de la cuenta. Esta información debe aparecer en el encabezado del estado de cuenta.

b) **Descripciones.** Enumeración explícita de las transacciones realizadas o autorizadas por el tarjetahabiente donde se incluya lo siguiente: el concepto, la fecha, el establecimiento, lugar, monto en colones o dólares según sea el caso.

c) **Detalles financieros.** En rubros separados deben aparecer:

c.1- la fecha de corte,

c.2- fecha de la transacción,

c.3- tasa de interés pasiva anual,

c.4- monto por interés pasivo sobre los saldos,

c.5- seguros,

c.6- cargos y comisiones desglosadas,

c.7- saldo anterior, y

c.8- depósitos y otros débitos o crédito aplicado a la cuenta.

d) **Intereses en Tarjetas de Débito:** El Estado de Cuenta deberá indicar la tasa de interés pasiva y el monto generado por aplicación de esta tasa que devengan los saldos a favor del consumidor, así como, la forma en que dicho monto se calcula.

e) **Sobregiros en Tarjetas de Débito:** En los casos en que se presente un sobregiro en la cuenta de una tarjeta de débito, no podrán incluirse cargos no establecidos o previstos en el contrato y sus modificaciones.

3. Objetivo general

A solicitud de la Dirección mediante circular DAC-CIR-017-15 recibido el día 15 de diciembre del año 2017 se atendió la solicitud de revisión de los contratos de tarjetas de débito. Según último estudio de tarjetas de débito publicado en la página del Ministerio de Economía, Industria y Comercio a julio del 2017, existen en circulación un total de 5.894.037 tarjetas de débito y 3.889.493 millones de colones en cuentas asociadas a tarjetas de débito (incluye saldo de cuentas en colones, dólares y euros). Por tal motivo se procedió con el estudio sobre condiciones contractuales en los contratos de tarjetas de débito. El objetivo del estudio fue evaluar la información que se le brinda al consumidor en referencia a las tarjetas de débito. Para ello, se solicitó la información a las entidades financieras se analizó los contratos, los resúmenes de condiciones o folletos explicativos así como los estados de cuenta. Una vez analizado, se procedió a determinar los incumplimientos a la normativa y se solicitó las medidas correctivas respectivas por medio de oficios de prevención.

4. Objetivos específicos

- Analizar la información de los contratos de tarjetas de débito que firman los consumidores.
- Analizar la información brindada en los resúmenes de condiciones o folletos explicativos así como los estados de cuenta.
- Determinar posibles incumplimientos y realizar medidas correctivas

5. Entidades financieras emisoras sujetas a estudio

Cabe mencionar que para la selección de emisores de tarjetas de débito se solicitó la lista que maneja la Dirección de Investigaciones Económicas (DIEM) para los estudios trimestrales que realizan en esta materia. Las entidades que se incluyen en el estudio son las siguientes:

1	Banco Bac San Jose	13	Coopealianza R.L
2	Banco Bct	14	Coopeamistad R.L
3	Banco Cathay	15	Coopeande No. 1 R.L
4	Banco Davivienda	16	Coopegrecia R.L
5	Banco De Costa Rica	17	Coopenae R.L
6	Prival Bank Costa Rica	18	Cooperativa Coocique R.L
7	Banco Improsa S.A	19	Coopeservidores R.L
8	Banco Lafise S.A	20	Credecoop R.L
9	Banco Nacional De Costa Rica	21	Mutual Alajuela La Vivienda

10	Banco Popular Y De Des. Comunal	22	Mutual Cartago
11	Banco Promerica S.A	23	Scotiabank De Costa Rica S.A
12	Caja De Ahorro Y Pr De La Ande	24	Financiera Desyfin S.A
		25	Coopesanmarcos R.L
		26	Coopemep RL

6. Metodología

Se solicitó a los emisores copia del contrato, resúmenes o folletos explicativos, estados de cuenta y copia del recibido con la entrega del resumen o folleto explicativo. La solicitud de información se hace sustentada en el artículo 67 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y el oficio de la Comisión Nacional del Consumidor CNC-OF-010-18 del 19 de abril de 2018 sobre la aprobación del programa de fiscalización del Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo.

Mediante oficios de solicitud de documentos se solicitó a los emisores de tarjetas de débito la siguiente información:

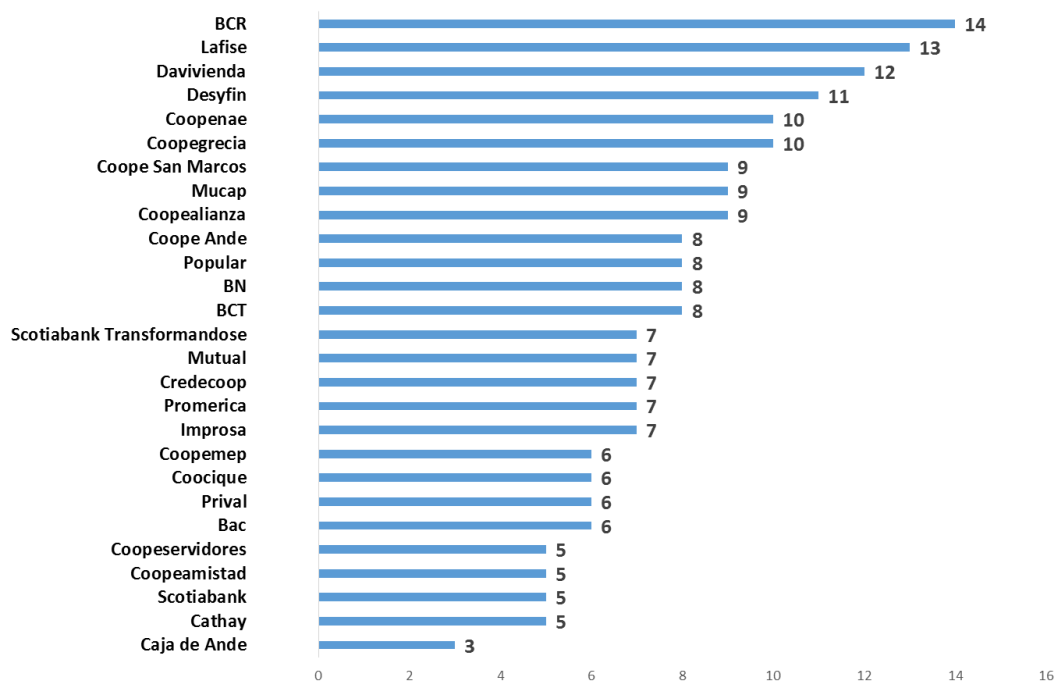
1. Copia sobre las condiciones contractuales en los contratos suscritos y entregados a los consumidores al entregarles una tarjeta de débito.
2. Copia del resumen de condiciones o folleto explicativo relacionado con la utilización de tarjetas de débito y que son entregados a los consumidores al entregarles una tarjeta de débito.
3. Copia del recibido que mantiene en custodia cuando le entrega la tarjeta de débito al consumidor según lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo No. 35867-MEIC.
4. Evidencia de la forma en que se encuentran publicados los modelos de contrato vigentes y los folletos informativos relacionados con las tarjetas de débito disponibles en las áreas de servicio al cliente de las respectivas sucursales o establecimientos según lo dispuesto en el artículo 12 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo No. 35867-MEIC.
5. Modelo del estado de cuenta de las tarjetas de débito que se le entrega al consumidor según lo establecido en el artículo 13 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito
6. Informar sobre el envío de los estados de cuenta de conformidad con el artículo 13 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo No. 35867-MEIC.

7. Copia de los carteles, listas o folletos que se encuentran a disposición en las sucursales o establecimientos con la información sobre la comisión de uso de los cajeros automáticos, según lo dispuesto en el artículo 28 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo No. 35867-MEIC.

Adicionalmente se realizó la revisión en los sitios web de los emisores a fin de constatar la publicación de los modelos de contratos y folletos explicativos, a fin de que los consumidores puedan informarse sobre el contenido de los mismo (artículo 12, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo N°35867-MEIC).

7. Resultados del estudio

Una vez recibida la información se procedió al análisis de la misma bajo lo establecido en la Ley 7472 y Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo N°35867-MEIC. De su análisis se desprende que todas las empresas incumplen en algunas de las variables analizadas tal como se muestra en el siguiente gráfico:



Producto del presente estudio se gestionaron **27 oficinas de prevención** para procurar se realizaran las correcciones respectivas. Así las cosas, se logró la corrección de contratos, folletos explicativos, estados de cuenta e información en los cajeros automáticos. Cabe destacar el cumplimiento a lo establecido el artículo 3º del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo N°35867-MEIC en donde los emisores están obligados de informar al consumidor lo relacionado a la utilización de tarjetas de débito para lo cual deben de entregar un resumen de condiciones o folleto explicativo. En el inciso a) indica la

obligación de establecer mecanismos para que la información sea accesible a **personas con discapacidad y miembros de etnias nativas del país.** Dicho incumplimiento fue recurrente en todas las entidades y sobre la cual, las mismas realizaron contacto con la Comisión Nacional de Asuntos Indígenas Ley 5251 la cual crea la Comisión Nacional de Asuntos Indígenas (CONAI) como institución que representa los diversos intereses de los genuinos grupos étnicos indígenas existentes así como el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad la cual crea el Conapdis como órgano rector en discapacidad responsable de promover el cumplimiento de los derechos humanos de la población con discapacidad. En este sentido, se logra la accesibilidad de este tipo de instrumento financiera a estas poblaciones.

En cuanto a las comisiones por el uso de cajeros automático, el artículo 28º del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo N°35867-MEIC establece *“Las entidades que operen cajeros automáticos deberán informar, en las pantallas de éstos, de manera previa a realizar cualquier transacción, el costo específico de ésta según la tarjeta de crédito o débito que demande, en ese momento, la transacción”.*

De la información recopilada se encontró que algunas entidades no realizan cobro, principalmente cuando se tratan de sus mismos cajeros. En otros casos que si aplican cobro, el mismo está entre \$1 y \$1,5 ya sea en cajeros propios y en cajeros que pertenezcan de la misma red (por ejemplo, los de la red ATH) y el costo para retiros en cajeros de otras redes entre \$2,5 y \$3. Sin embargo, sobre el acceso de información a los consumidores, existe una limitante para las empresas sobre el manejo de costos de emisores fuera de la red. A raíz del requerimiento para que las entidades que operen cajeros automáticos informen los costos asociados, se gestiona reunión con la empresa Evertec quien es una gestora de la red de cajeros automáticos ATH. De la reunión se desprende que, para todos los cajeros y emisores de la red ATH, ellos tienen el control de los costos por las transacciones en cajero. Sin embargo, cuando se trata de tarjetahabientes de otros emisores (por ejemplo la RED del BAC San José), para poder mostrar el costo dependen que los emisores remitan la información actualizada y viceversa.

El detalle de los incumplimientos clasificados en bancos privados, cooperativas, bancos públicos y mutuales se muestra en el anexo 1.

Los principales incumplimientos que se destacan son:

- 1) Falta de información en el resumen de condiciones o folleto explicativo
- 2) Falta de claridad en los costos asociados al uso de la tarjeta de débito
- 3) Falta en la publicación de los contratos y folletos explicativos
- 4) Falta de información en los estados de cuenta
- 5) Falta de información de las comisiones por el uso de cajeros electrónicos principalmente los pertenecientes a otras redes
- 6) Aplican modificaciones en los contratos de manera unilateral

- 7) Incluyen cláusulas sobre la resolución de conflictos que tienen a limitar los procesos de conciliación y arbitraje

Cobro de intereses por sobre giro desnaturalizando la figura de cuenta de ahorro o cuenta corriente

7.1. Falta de información en el resumen de condiciones o folleto explicativo

Tal como lo indica el artículo 3 el emisor tiene la obligación de informar toda la información relacionada con la utilización de tarjetas de crédito y débito. Sin embargo, se encontraron los siguientes incumplimientos:

- No se establecen mecanismos para que la información sea accesible a personas con discapacidad y miembros de etnias nativas del país.
- No se encuentra constancia de entrega del folleto explicativo.
- No se informa sobre las características principales del servicio que está adquiriendo.
- No se informa el procedimiento para el reporte de pérdida o robo.
- No se informa el procedimiento y plazo para reclamos.

7.2. Falta de claridad en los costos asociados al uso de la tarjeta de débito

El artículo 6 establece la obligación de informar a los tarjetahabientes todas las condiciones generales que afecten la emisión y el uso de las tarjetas de débito, los derechos y obligaciones de las partes, costos de cargos y servicios, emisión de estados de cuenta, reversiones, reclamos y responsabilidades. Tales condiciones podrán ser incluidas en el contrato de cuenta corriente o de ahorro o en cualquier otro documento que para este fin disponga el emisor. Sin embargo, no se encontró claridad en los costos de cargos y servicios asociados a las tarjetas de débito por cuanto los establecen sujetos a cambios unilaterales sin establecer mecanismos de información al consumidor y/o aceptación de dichos cambios. Lo anterior se muestra en las siguientes cláusulas en los contratos de tarjetas de débito:

- _____ *queda facultado para fijar costos de la cuenta, y el derecho de su uso, así como cargar los gastos incurridos en el trámite de gestiones relacionadas con su uso.*
- *El banco queda facultado para fijar costos de los servicios de comunicación electrónica aquí descritos y el derecho a su uso, así como cargar a las cuentas del cliente los gastos incurridos en el trámite de gestiones relacionadas con su uso*
 - *COSTO INVESTIGACION DE RECLAMOS. En el caso de que el cliente objete transacciones dentro del término establecido para ello y solicite una investigación previa para ello, se obliga a cubrir al emisor todos los gastos que demande su solicitud, salvo a su objeción resulte procedente del emisor.*
 - *OTROS CARGOS. Cualquier otro gasto imputable al cliente y que no se contemple en los débitos anteriormente citados.*
 - *El Banco podrá establecer en cualquier momento un esquema tarifario por sus servicios y productos el cual entrara en vigencia en forma inmediata una vez*

publicado en los medios de comunicación previstos en este contrato o en el sistema de tecnología a que se refiere el título cuarto.

- *Las tarifas vigentes se consideran aceptadas por el cliente con la simple apertura del servicio así como sus modificaciones. Asimismo autoriza expresamente al banco a efectuar todos los cargos en su cuenta corriente, electrónica o de ahorros producto de las comisiones y gastos bancarios que estos servicios demanden.*

7.3. Falta en la publicación de los contratos y folletos explicativos

El artículo 12 establece sobre la publicación de contratos los emisores deberán mantener publicados los modelos de contratos vigentes y los folletos informativos en las áreas de servicio al cliente y en la página web, a fin de que los tarjetahabientes puedan informarse sobre el contenido de los mismos.

- No se encontró publicación en los sitios web del modelo de contrato vigente y folletos informativos.
- No se encontró evidencia de la forma en que se encuentran publicados los modelos de contrato vigentes y los folletos informativos en las áreas de servicio al cliente de las respectivas sucursales.

7.4. Falta de información en los estados de cuenta

Los artículos 13 y 19 establecen la obligación del envío de estados de cuenta corriente o de ahorro así como el contenido de los mismos. Del análisis se desprenden los siguientes incumplimientos:

- No remiten estados de cuenta solo si el consumidor incumpliendo la frecuencia de al menos 3 meses.
- No se informa la tasa de interés pasiva
- No se informa los intereses que genero la cuenta así como la forma en que dicho monto se calcula.

7.5. Falta de información de las comisiones por el uso de cajeros electrónicos principalmente los pertenecientes a otras redes

El artículo 28 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito indica que las entidades que operen cajeros automáticos deberán informar, en las pantallas de éstos, de manera previa a realizar cualquier transacción, el costo específico de ésta según la tarjeta de crédito o débito que demande, en ese momento, la transacción. Además, dichas entidades deberán tener a disposición en sus sucursales o establecimientos, en carteles, listas, folletos, así como, en la página electrónica de la entidad, la información detallada sobre dichas comisiones. Se encontró que la mayoría informa las comisiones en los folletos informativos y en los cajeros automáticos siempre y cuando pertenezcan a la misma red. Sin embargo,

algunas entidades aplican tarifas distintas para retiros en otras redes (Red Cirrus, Red Visa Plus y Red ATH) pero no se informa dicho costo. En caso de utilizar una red distinta a la que pertenece su entidad financiera, no se informa los costos por estas transacciones.

7.6. Indican que el emisor puede modificar los contratos unilateralmente

Se encontraron cláusulas abusivas al permitirse la entidad financiera a realizar cambios unilaterales sin una aceptación por parte del consumidor. Este tipo de cláusulas pueden inducir a error o a una falsa percepción al consumidor sobre aceptación de modificaciones unilaterales sin previa autorización del consumidor. Algunas de las cláusulas encontradas se mencionan a continuación:

- *El emisor queda facultado para modificar este contrato en todo o en parte el presente contrato, sin necesidad de aceptación expresa del tarjetahabiente el será comunicado oportunamente de las nuevas estipulaciones, mediante el estado de cuenta.*
- *Las tarifas vigentes se consideran aceptadas por el cliente con la simple apertura del servicio así como sus modificaciones. Asimismo autoriza expresamente al banco a efectuar todos los cargos en su cuenta corriente, electrónica o de ahorros producto de las comisiones y gastos bancarios que estos servicios demanden.*
- *DEL PAGO DE INTERESES. ----- reconocerá intereses al ahorrante por sus ahorros al tipo fijado por el banco mismo, que podrá variarla a su exclusivo criterio y los intereses se acreditarán en forma mensual. La tasa de interés vigente en cuentas de ahorro estará siempre a disposición del cliente podrá en cualquier momento del día hábil solicitarla en el banco.*

Según lo establecido en el artículo 46 de la Constitución Política como derecho fundamental del consumidor “a recibir información adecuada y veraz” así como el artículo 34 inciso b) de la Ley 7472, los artículos 88 inciso c), 89 inciso a) y 91 del reglamento a la Ley 7472 Decreto Ejecutivo 37899-MEIC y en el artículo 6 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo 35867-MEIC.

7.7. Incluyen cláusulas sobre la resolución de conflictos que tienen a limitar los procesos de conciliación y arbitraje

Basado en el artículo 43 de la Constitución Política y la Ley 7727 e Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, artículos 34 inciso b) y 42 de la Ley 7472 y 1023 del Código Civil, existe un derecho irrenunciable de recurrir a procedimientos de resolución alterna de conflictos mediante procesos gratuitos en la vía administrativa. Sin embargo, se encontró cláusulas sobre la resolución de conflictos que tienen a inducir a error o a una falsa expectativa al consumidor al limitar los procesos de conciliación y arbitraje tale como:

- *En caso de que se presentara un conflicto de cualquier índole relacionado con el presente contrato, su aplicación, interpretación o terminación, que no pueda ser resultado de común acuerdo entre las partes, será decidido mediante arbitraje de derecho tramitado con arreglo a las disposiciones de la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, número 7727 del 9 de diciembre de 1997, en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica, a cuyas disposiciones las partes se someten.*
- *En primera instancia serán sometidos a conciliación de conformidad con la legislación sustantiva de la República de Costa Rica y el procedimiento previsto en los reglamentos del Centro Internacional de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio ("CICA")*
- *En caso que ambas partes decidan que el reclamo se decidirá por medio de un arbitraje, si la decisión fuera desfavorable al cliente, este pagará en forma inmediata el cargo que origino el reclamo y las costas que haya originado el proceso arbitral.*

Este tipo de cláusula, presenta algunas limitaciones desde el punto de vista del derecho del consumidor, específicamente algunas prohibiciones establecidas en los incisos g) del artículo 42 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y el artículo 1023 del Código Civil, dichas normas facultan a declarar la nulidad absoluta de las siguientes estipulaciones:

(...) g) Impliquen renuncia, por parte del adherente, a los derechos procesales consagrados en el Código Procesal Civil o en leyes especiales conexas. (...)

(...) e) Las que excluyen o restringen el derecho del comprador o adherente para recurrir a los tribunales comunes;(...)

7.8. Aplican cobro de intereses por sobre giro desnaturalizando la figura de cuenta de ahorro o cuenta corriente

Se encontraron contratos de tarjeta de débito con cláusulas sobre la posibilidad que otorgan al consumidor a sobregirarse en la cuenta de débito. En caso de presentarse esta situación, se indica que la entidad financiera procedería al cobro de intereses por dicho sobregiro. Al tratarse de un instrumento en el cual el consumidor dispone de manera total o parcial de los saldos disponibles, este tipo de cláusulas desnaturaliza la figura del contrato de débito convirtiéndolo en un instrumento de crédito. Este tipo de cláusulas no son claras y tiendan a inducir a error al consumidor, toda vez que incumple con los artículos 46 de la Constitución Política como derecho fundamental del consumidor “a recibir información adecuada y veraz”, el artículo 34 inciso b) de la Ley 7472, los artículos 88 inciso c), 89 inciso a), 91 del reglamento a la Ley 7472 Decreto Ejecutivo 37899-MEIC y al Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo N°35867-MEIC. Algunas de las cláusulas son las siguientes:












- *En caso de sobregiros, la tasa de interés aplicable será la que el banco tenga vigente para estos casos al momento de producido el sobregiro quedando facultado al banco para cargar el importe de esos intereses en su respectiva cuenta.*
 - *SOBREGIROS. (...) procesar cualquier debito en la cuenta del cliente, por valor superior al saldo de la cuenta de ahorros, el excedente será exigible inmediatamente y devengara el interés vigente a esa fecha según las políticas del banco.*
 - *PROHIBICION DE SOBREGIRARSE Y SOBREGIROS TEMPORALES AUTORIZADOS (...) EL BANCO cobrara intereses por sobregiro a la tasa estipulada y una comisión por el saldo más alto en sobregiro en el mes, incluyendo el saldo contra fondos al cobro. Igualmente EL BANCO efectuara un cargo adicional por cada cheque girado o transferencia electrónica realizada, sin que la cuenta tenga los fondos disponibles.*
 - *En caso de sobregiro no autorizado el Banco queda facultado para proceder inmediatamente al cierre de la cuenta corriente y los saldos sobregirados devengarán el tipo de interés más alto que cobre El Banco en sus operaciones activas, ajustado mensualmente de conformidad con el artículo 70 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional.*
 - *Si por algún motivo el Cliente utiliza su tarjeta por monto superior al saldo disponible de su cuenta el Banco podrá autorizar dicho sobregiro, de acuerdo con su exclusivo criterio y según los plazos y condiciones que este establezca, en el entendido de que los montos financiados devengarán durante su vigencia, una tasa de interés igual a la que el Banco cobre por sobregiros en dicho momento.*
-
- *10. El cuentacorrentista declara conocer y aceptar que esta tarjeta debido a su uso local e internacional permitirá la aprobación de cargos aun cuando el banco se encuentra fuera de línea lo que significa que en estos casos la tarjeta funcionara en forma idéntica a una tarjeta de crédito en virtud de que el banco asegurara el pago disponiendo de sus propios recursos y como un crédito a favor del cuentacorrentista a compensar sucesivamente con la provisión que existiera en la cuenta respectiva.*
 - *11. Si pese a haberse autorizado el cargo el banco no pudiera compensar su monto por no existir fondos en la cuenta corriente del cuentacorrentista este autoriza al banco a registrar su monto como una línea de crédito por el uso de la tarjeta que deberá ser asumido por el cuentacorrentista y compensado con partidas sucesivas que ingresen en la cuenta quedando el banco autorizado además de efectuar el débito a cualquiera otra de las cuentas a nombre del el cuentacorrentista lo cual este expresamente acepta.*



8. Conclusiones

El presente estudio analizó los contratos, folletos explicativos, estados de cuenta y sitios web de las tarjetas de crédito de las entidades financieras incluidas. En todos se encontraron incumplimientos a lo establecido en la Ley 7472 y al Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo N°35867-MEIC. Al tratarse de incumplimientos por falta de claridad y veracidad en la información, se procedería a tramitar las respectivas prevenciones para lograr una corrección de mercado.

Fin del informe

Anexo 1

Entidad financiera														
Detalle del artículo del Reglamento analizado		INCUMPLE	INCUMPLE	INCUMPLE	INCUMPLE	INCUMPLE	INCUMPLE	INCUMPLE	INCUMPLE	INCUMPLE	INCUMPLE	INCUMPLE		
3	Obligación de Información. En el resumen de condiciones o folleto explicativo	Establece mecanismos para que la información sea accesible a personas con discapacidad y miembros de etnias nativas del país.	X	X	X	X	X	X	X		X	X		
		La entrega del folleto deberá constar en un recibo, separado del contrato, firmado por el consumidor.				X			X	X		X	X	
		Características principales del servicio que está adquiriendo, como el tipo de tarjeta, la cobertura, los beneficios adicionales y las restricciones o limitaciones que le afecten.							X				X	
		Informar el método de cálculo de los montos generados por aplicación de la tasa de interés pasiva anual, a favor del Consumidor, que devenga la cuenta corriente y cuenta de ahorro asociada al uso de la tarjeta de débito.				X			X					X
		Procedimiento para el reporte de pérdida o robo y las condiciones que prevalecen en tales situaciones.							X					X
	Procedimiento y plazo para reclamos, así como la unidad o persona encargada para la resolución de controversias.						X					X		
6	De las disposiciones sobre emisión y uso de tarjetas de débito	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
12	Publicación de contratos	En la página web	X		X			X	X	X		X	X	
		En las áreas de servicio al cliente de las respectivas sucursales.	X	X		X	X	X	X	X		X	X	
13	De los estados de cuenta		X		X	X	X				X			
19	Del Contenido del Estado de Cuenta de la Tarjeta de Débito		X	X	X		X	X		X				
28	Sobre las comisiones de uso de los cajeros automáticos		X		X	X		X						
	Se encontraron cláusulas que tienen a inducir a error o a una falta expectativa al consumidor al aplicar cambio de manera unilateral en los contratos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	Sobre la resolución alterna de conflictos. Limitan a mecanismos privados		X		X					X		X		
	Vinculación entre el contrato de emisión de tarjeta de débito y otras adendas al contratos				X									
	Realizan cobro de intereses por sobregiro, desnaturalizando la figura del contrato de débito	X			X			X	X	X				

Entidad financiera											
Detalle del artículo del Reglamento analizado		INCUMPLE	INCUMPLE	INCUMPLE	INCUMPLE	INCUMPLE	INCUMPLE	INCUMPLE	INCUMPLE	INCUMPLE	
3	Obligación de Información. En el resumen de condiciones o folleto explicativo	Establece mecanismos para que la información sea accesible a personas con discapacidad y miembros de etnias nativas del país.	X	X	X	X	X	X	X	X	
		La entrega del folleto deberá constar en un recibo, separado del contrato, firmado por el consumidor.					X	X	X		X
		Características principales del servicio que está adquiriendo, como el tipo de tarjeta, la cobertura, los beneficios adicionales y las restricciones o limitaciones que le afecten.				X	X				
		Informar el método de cálculo de los montos generados por aplicación de la tasa de interés pasiva anual, a favor del Consumidor, que devenga la cuenta corriente y cuenta de ahorro asociada al uso de la tarjeta de débito.		X		X		X			X
		Procedimiento para el reporte de pérdida o robo y las condiciones que prevalecen en tales situaciones.		X				X			
	Procedimiento y plazo para reclamos, así como la unidad o persona encargada para la resolución de controversias.					X					
6	De las disposiciones sobre emisión y uso de tarjetas de débito	X	X		X	X					
12	Publicación de contratos	En la página web		X			X	X	X	X	
		En las áreas de servicio al cliente de las respectivas sucursales.		X	X	X	X	X	X	X	
13	De los estados de cuenta		X	X	X		X			X	
19	Del Contenido del Estado de Cuenta de la Tarjeta de Débito	X	X	X	X	X	X	X		X	
28	Sobre las comisiones de uso de los cajeros automáticos					X		X	X		
	Se encontraron cláusulas que tienen a inducir a error o a una falta expectativa al consumidor al aplicar cambio de manera unilateral en los contratos		X	X	X	X	X			X	
	Sobre la resolución alterna de conflictos. Limitan a mecanismos privados										
	Vinculación entre el contrato de emisión de tarjeta de débito y otras adendas al contratos										
	Realizan cobro de intereses por sobregiro, desnaturalizando la figura del contrato de débito					X					

Entidad financiera							
Detalle del artículo del Reglamento analizado		INCUMPLE	INCUMPLE	INCUMPLE	INCUMPLE	INCUMPLE	
3	Obligación de Información. En el resumen de condiciones o folleto explicativo	Establece mecanismos para que la información sea accesible a personas con discapacidad y miembros de etnias nativas del país.	X	X	X	X	X
		La entrega del folleto deberá constar en un recibo, separado del contrato, firmado por el consumidor.	X		X		
		Características principales del servicio que está adquiriendo, como el tipo de tarjeta, la cobertura, los beneficios adicionales y las restricciones o limitaciones que le afecten.	X				
		Informar el método de cálculo de los montos generados por aplicación de la tasa de interés pasiva anual, a favor del Consumidor, que devenga la cuenta corriente y cuenta de ahorro asociada al uso de la tarjeta de débito.	X		X	X	
		Procedimiento para el reporte de pérdida o robo y las condiciones que prevalecen en tales situaciones.	X				
		Procedimiento y plazo para reclamos, así como la unidad o persona encargada para la resolución de controversias.	X			X	
6	De las disposiciones sobre emisión y uso de tarjetas de débito	X	X	X	X	X	
12	Publicación de contratos	En la página web	X	X		X	X
		En las áreas de servicio al cliente de las respectivas sucursales.	X	X	X	X	X
13	De los estados de cuenta			X		X	
19	Del Contenido del Estado de Cuenta de la Tarjeta de Débito	X		X		X	
28	Sobre las comisiones de uso de los cajeros automáticos	X				X	
Se encontraron cláusulas que tienen a inducir a error o a una falta expectaiva al consumidor al aplicar cambion de manera unilateral en los contratos		X	X	X	X	X	
Sobre la resolución alterna de conflictos. Limitan a mecanismos privados			X				
Vinculación entre el contrato de emisión de tarjeta de débito y otras adendas al contratos		X	X				
Realizan cobro de intereses por sobregiro, desnaturalizando la figura del contrato de débito		X	X				
32	Reclamaciones de los Usuarios					X	