



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

LEY QUE REGULA EL USO DE LAS TARJETAS DE CREDITO

CONSIDERANDO PRIMERO: Que la tarjeta de crédito es un instrumento de pago moderno, de uso general, considerada de gran valor e importancia para la economía y para sus usuarios;

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que en los últimos años el uso de la tarjeta de crédito para la ejecución de transacciones de compra-venta ha mantenido un crecimiento sostenido por la seguridad y facilidad con que se hacen posible dichas transacciones;

CONSIDERANDO TERCERO: Que se hace necesario regular la contratación del crédito ofrecido mediante tarjetas, fomentando la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, mediante un adecuado suministro de información sobre las características del producto, y promoviendo siempre la equidad y transparencia;

CONSIDERANDO CUARTO: Que la crisis financiera a nivel mundial que inició en el 2008 y provocó el colapso del sistema financiero mundial, repercutiendo en todas las economías, ha tenido su origen en la falta de regulación de un sector que se consideraba en capacidad de autor regularse y no lo hizo y que mediante el uso de sofisticados instrumentos financieros vulneraron la capacidad de supervisión de los entes reguladores de los Estados;

CONSIDERANDO QUINTO: Que la República Dominicana ha sufrido por la falta de regulación o de controles en su sector financiero, llegando el Estado a tener que solventar con dinero del pueblo, fraudes bancarios que le ha significado un gran retroceso en el proceso de desarrollo a la nación dominicana;

CONSIDERANDO SEXTO: Que en la Banca Nacional existe una discrecionalidad total de parte del mercado financiero para fijar tasas en lo relativo al producto tarjeta de crédito, sin que existan mecanismos legales que impidan dicha discrecionalidad en aras de proteger a los usuarios de los servicios financieros;



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

CONSIDERANDO SÉPTIMO: Que debido a la realidad y a la falta de transparencia en algunas operaciones del sector financiero, como en el caso del producto llamado tarjeta de crédito, muchos países han optado por legislar a favor de los usuarios de los servicios financieros,

CONSIDERANDO OCTAVO: Que según los reportes de la Asociación de Bancos de la República Dominicana (ABA), uno de los productos financieros más lucrativos para ese sector, lo representa las tarjetas de crédito;

CONSIDERANDO NOVENO: Que en la revisión de los contratos de adhesión utilizados por el sector financiero, realizado por el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, Pro Consumidor, da como resultado que el 100% de dichos contratos poseen cláusulas abusivas, vulnerando los derechos de los usuarios de esos servicios;

CONSIDERANDO DÉCIMO PRIMERO: Que el marco legal de la República Dominicana y las normas prudenciales que existen hasta la fecha, resultan insuficientes para la protección efectiva de los intereses de los usuarios de los servicios financieros, por lo que se hace necesario una legislación especial que proteja a los tarjetahabientes.

Vista: La Constitución de la República Dominicana del 26 de enero del año 2010.

Vista: La Ley Monetaria y Financiera No. 183-02 del año 2002 y sus modificaciones.

Vista: Ley, Sobre Comercio Electrónico, No. 126-02, del 4 de septiembre del 2002.

Visto: La Ley General de Protección de los Derechos de Protección al Consumidor o Usuario, No.358-05 del 09 de Septiembre del año 2005.

Visto: El Reglamento de Protección a los Usuarios de los Servicios Financieros de fecha 19 de enero del año 2006 de la Junta Monetaria y Financiera.

Vista: La Resolución de la Superintendencia de Bancos No.7-2001 o Instructivo para el Cálculo y Cobro de los Intereses y Comisiones Aplicados al Consumo de los Tarjetahabientes (SIB, julio 2001.)



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Vista: La Circular de la Superintendencia de Bancos No.009/10 de fecha 27 de julio del año 2010.

HA DADO LA SIGUIENTE LEY:

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.- Regular las relaciones comerciales nacidas a partir de la oferta y adquisición del producto o servicio denominado “Tarjeta de Crédito”, con la finalidad primordial de garantizar la protección efectiva de los derechos de los usuarios de este instrumento del comercio, para lo cual quedaran reglamentados mediante la presente Ley, aspectos relativos a:

1. Los derechos y obligaciones tanto del usuario de tarjetas de crédito,
2. como de la entidad comercial que ofrece el producto o servicio,
3. El contrato de tarjeta de crédito
4. Las relaciones entre el tarjetahabiente, emisor y proveedores afiliados
5. Los procedimientos para la solución de controversias que se originen por causa de la existencia de una relación contractual y el uso de tarjetas de crédito.
6. Las normas para la protección de los derechos de los usuarios de tarjetas de crédito.

Artículo 2. Ámbito de Aplicación.- Las disposiciones contenidas en la presente Ley son aplicables a todas las entidades de intermediación financiera; públicas o privadas; bancarias o no; con asiento en la República Dominicana y autorizadas por el Estado Dominicano, para ofrecer el servicio de crédito, a través de tarjetas emitidas a tal fin, brindando al usuario la posibilidad de adquisición de dinero efectivo, adquisición de bienes o servicios en comercios nacionales o internacionales afiliados, de modo que el emisor financia la operación del tarjetahabiente y le difiere la responsabilidad de pagar las sumas involucradas o financiadas conforme a las condiciones pactadas en el contrato de crédito.

ARTÍCULO 3.- Orden Público. Las disposiciones de la presente ley son de orden público y de interés social.



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Artículo 4.- Conceptos.- Para los fines de la presente Ley, los siguientes conceptos tendrán el significado siguiente:

1. **Proveedor:** afiliado o comercio afiliado: Aquel que en virtud de un contrato con la entidad de intermediación financiera emisora de la tarjeta, proporciona bienes y/o servicios al usuario aceptando percibir el importe, mediante el procedimiento establecido en el citado contrato.
2. **Balance Pendiente:** Se entiende como la cantidad adeudada en una cuenta de tarjeta de crédito al consumidor final, a partir de los 14 días después de la fecha en que el acreedor proporciona el aviso de un aumento en la tasa de interés del porcentaje anual, honorarios, o cargo por financiamiento, de acuerdo con el artículo 5 y 6.
3. **Cargos:** suma o sumas propias de la actividad del crédito que debe pagar el tarjetahabiente al emisor por su utilización en el comercio.
4. **Contrato de tarjeta de crédito:** Es aquel celebrado entre una entidad de intermediación financiera y otra persona, mediante la cual se le concede a esta última, el derecho de utilizar una o más tarjetas de crédito para facilitarle la adquisición de bienes, dinero o servicios en los comercios afiliados.
5. **Tarjeta de Crédito:** Instrumento o medio de legitimación magnético o de cualquier otra tecnología, cuya posesión acredita al tarjetahabiente portador para disponer de una línea de crédito, derivada de una relación contractual previa entre el emisor y el tarjetahabiente.
6. **Tarjetahabiente o titular:** la persona que ha celebrado el contrato respectivo con una entidad de intermediación financiera, que ha recibido una o varias tarjetas de crédito, haciéndose responsable de todos los saldos adeudados.
7. **Emisor:** Entidad de intermediación financiera que celebra un contrato con el tarjetahabiente, en virtud del cual entrega una o más tarjetas de crédito para su utilización en el comercio nacional o internacional, bajo las condiciones pactadas.



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

8. **Estado de Cuenta:** Documento elaborado por el emisor, que contiene la descripción de las distintas operaciones en las que se ha utilizado la tarjeta de crédito.
9. **Fecha de corte:** La fecha límite programada para el cierre de la relación de los consumos y pagos efectuados por el tarjetahabiente en un periodo determinado.
10. **Fecha límite de pago:** La fecha tope en la que el tarjetahabiente debe pagar la totalidad, una parte o el pago mínimo indicado por el emisor de la tarjeta de crédito para no constituirse en mora.
11. **Interés:** Suma o sumas que se cobren o se paguen por el uso del crédito o financiamiento.
12. **Pago Mínimo financiado:** cantidad o importe mínimo de dinero requerido como pago de parte de un tarjetahabiente para conservar al día su línea de créditos.
13. **Comercio electrónico:** Toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de la utilización de uno o más documentos digitales o mensajes de datos o de cualquier otro medio similar.

CAPITULO II DE LA PROTECCION DE LOS TARJETAHABIENTES.-

Artículo 5.- Aviso obligatorio para el aumento de la tasa de interés.- La entidad de intermediación financiera, en los casos relativos al producto tarjeta de crédito al consumidor final, deberá notificar por escrito el aumento en la tasa de interés del porcentaje anual, cuarenta y cinco (45) días antes de la fecha de vigencia del aumento.

Artículo 6.- Aviso obligatorio de otros cargos significativos. En el caso de los servicios sobre la tarjeta de crédito al consumidor final, la entidad de intermediación financiera deberá avisar por escrito el incremento de la tasa de interés en un porcentaje anual, descrito precedentemente en el artículo 5, con 45 días de antelación a la fecha de su vigencia.



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Artículo 7.- Aviso del derecho a cancelar.- Los requisitos de aviso obligatorio por escrito o por cualquier otro medio, establecidos en los artículos 5 y 6, deberán ser realizados en una forma clara y visible, y contendrá una breve exposición de los derechos del deudor a cancelar la cuenta, de conformidad con las reglas establecidas en la presente ley, antes de la fecha de vigencia del aumento de la tasa de interés y otros cambios.

Artículo 8.- Regla de interpretación. El cierre o la cancelación de una cuenta por el deudor no constituirán un incumplimiento de la obligación de pagar inmediatamente el total de lo adeudado por concepto de tarjeta de crédito.

CAPITULO III.- LÍMITES A LA TASA DE INTERÉS, TARIFAS Y CARGOS POR FINANCIAMIENTO APLICABLES A BALANCES PENDIENTES.

Artículo 9.- Prohibición de elevar tasas interés. En el caso de las tarjetas de crédito al consumidor final, ninguna entidad de intermediación financiera podrá elevar las tasas relativas al interés anual, tasas o cargos por financiamiento aplicable a cualquier saldo pendiente de pago, salvo lo permitido en virtud del Párrafo I de éste artículo.

Párrafo I.- La prohibición establecida en el artículo (9) no se aplican al aumento en la tasa de porcentaje anual sobre la expiración de un período de tiempo determinado, siempre que:

- 1) Antes del inicio de ese período, la entidad de intermediación financiera informará al tarjetahabiente, de forma clara y visible, la duración del período y el porcentaje anual de la tasa que se aplicaría después de la expiración del plazo;
- 2) El aumento de la tasa de porcentaje anual no exceda la tasa informada o divulgada de acuerdo con el artículo (9); y
- 3) El aumento de la tasa del porcentaje anual no se aplica a las transacciones que tuvieron lugar antes del comienzo del período;

Párrafo II.- Cuando el deudor haya pagado el cincuenta (50%) o más de la deuda, las entidades de intermediación financiera no cobrarán intereses por la totalidad de la deuda, sino por el balance pendiente de pago.



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Artículo 11.- Pagos de balance pendiente en general- La entidad de intermediación financiera, no podrá modificar los términos que rigen el pago de cualquier saldo pendiente, una vez haya acordado con el deudor nuevas condiciones de pago, excepto que la misma proporcione al deudor una de las formas de pago descritos en el artículo siguiente, siempre para beneficio del deudor.

Párrafo.- La forma de pago descrita en este artículo será:

- 1) Un plazo de amortización de hasta 5 años, a partir de la fecha de vigencia del aumento establecido en la notificación requerida bajo los artículos 5 y 6, o,
- 2) Un pago mínimo periódico que incluya el porcentaje del saldo pendiente que sea igual a no más del doble del porcentaje requerido antes de la fecha efectiva del incremento establecido en el obligación de aviso bajo los artículos 5 y 6.

Artículo 12.- Reducción de la tasa de interés al consumidor final.- Si una entidad de intermediación financiera aumenta el porcentaje anual de la tasa aplicable a una tarjeta de crédito al consumidor final, en base a los factores que incluyen el riesgo de crédito del deudor, las condiciones del mercado u otras variables, dicha entidad tendrá en cuenta el cambio de los factores en la posterior determinación, si los mismos pudieran disminuirse cuando estos cambien de manera favorable para el deudor.

Artículo 13.- Requisitos.- Con respecto a cualquier tarjeta de crédito al consumidor final, el acreedor deberá:

- 1) Mantener la metodología razonable para evaluar los factores descritos en el artículo anterior;
- 2) La entidad de intermediación financiera deberá revisar, cada seis (6) meses, las tasa de interés anual y de otros cargos, para evaluar si estos factores han cambiado (incluso si el riesgo ha disminuido); cuando la reducción se indica mediante la revisión;
- 3) Reducir el porcentaje anual de la tasa de interés, previo al aumento cuando una reducción está indicada por la revisión;



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

4) En el caso del aumento en el porcentaje anual de la tasa, proporcionar en el aviso requerido bajo el artículo 5 y 6, una declaración de las razones para el aumento.

Artículo 14.- Restricciones a las transacciones que superan el límite. Las transacciones que superan el límite de crédito del tarjetahabiente, deberán realizarse a solicitud de éste, de modo que el mismo tenga el conocimiento pleno de dicha transacción, por lo que será responsabilidad de la entidad de intermediación financiera rechazar cualquier operación que exceda el límite de crédito pre-establecido. Si la entidad de intermediación financiera, obliga a pagar cargos anuales, los mismos no podrán exceder el 25% del límite inicial de la tarjeta de crédito. Este límite no se aplica a los cargos de penalización por pagos atrasados.

Artículo 15.- Límite de los honorarios relacionado con la forma de pago.- Con respecto a la tarjeta de crédito al consumidor final, la entidad de intermediación financiera, no puede imponer un pago por separado para permitir al deudor el pago de una extensión del crédito o cargo por financiamiento, si tal pago está hecho por correo, transferencia electrónica, autorización telefónica, ó otros similares, a menos que cada pago involucre un servicio acelerado por un servicio representativo del acreedor.

CAPITULO IV.- SANCIONES RAZONABLES SOBRE LA TARJETA DE CREDITO AL CONSUMIDOR FINAL

Artículo 16.- Cantidad Penalidad o cargo.- La cantidad de cualquier penalidad o cargo que un emisor pueda imponer con respecto a la tarjeta de crédito al consumidor final, relacionado con cualquier omisión respecto a, o violación del acuerdo del tarjetahabiente, incluyendo algún pago atrasado, por exceder el límite de la cuota, o cualquier otra penalidad o cargo, será razonablemente proporcional a dicha omisión ó violación.

Artículo 17.- Diferenciación de tasa permitida: Será función de la Junta Monetaria, dejar establecido las diferentes normas para los distintos tipos de tasas de interés y cargos que han de regir en los productos de Tarjeta de Crédito según considere.



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Artículo.- 18.- Información oportuna para la efectividad del pago.- La entidad de intermediación financiera deberá enviar por vía de correo o por cualquier otro medio, el estado de cuenta al tarjetahabiente al menos 21 días antes del vencimiento de su pago. En el cual deberá quedar claramente establecida la fecha de vencimiento. La fecha de vencimiento del pago de una tarjeta de crédito al consumidor final será el mismo día de cada mes.

Párrafo.- Si la fecha de pago de vencimiento de una tarjeta de crédito bajo un plan abierto al consumidor final es un día en que el acreedor no recibe o acepta pagos por vía electrónica (incluyendo fines de semana y días festivos), el acreedor no puede tratar el pago recibido en el próximo día hábil como retrasado para cualquier propósito.

Artículo 19.- Cargos por el emisor de la tarjeta.- El emisor de tarjeta de crédito que realiza un cambio material en la dirección de correo, o de los procedimientos para el manejo de los pagos del tarjetahabiente, y dicho cambio causare un retraso material para que el deudor realice su pago de manera efectiva y oportuna, el emisor de la tarjeta no podrá exigir ningún recargo o cargo por financiamiento por un retraso en el pago de la tarjeta de crédito.

El emisor no podrá hacer cargo por concepto de la emisión del plástico sin la autorización del tarjetahabiente.

Párrafo I.- En los casos que el tarjetahabiente, no utilice el servicio de ATH, las entidades de intermediación financiera no cobrarán cargos o comisiones por el no uso del referido servicio. Esta disposición se aplicará a las tarjetas de débito.

Párrafo II.- En los casos que el tarjetahabiente no complete la transacción por causas atribuibles a las entidades de intermediación financiera, tales como retención de la tarjeta en cajeros automáticos, cajeros automáticos dañados o cualquier otra causa similar, dichas entidades no pueden cobrar ningún cargo, interés o comisión a los usuarios de tarjeta de crédito y ATH para el consumidor final.

Artículo 20.- Momento para hacer el pago. Un acreedor no puede considerar tardío el pago de una tarjeta de crédito al consumidor final, a menos que el acreedor haya adoptado procedimientos razonables diseñados para asegurar que cada estado de cuenta periódico incluya la información requerida en el artículo 22 y su Párrafo I, la cual es enviada por correo o entregado al consumidor, a más tardar 21 días antes de la fecha de vencimiento de pago.



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Artículo 21.- Examen de la capacidad de pago y protección contra el sobreendeudamiento.- El emisor de una de tarjeta de crédito deberá proteger a los usuarios de los servicios financieros contra el sobreendeudamiento, ya sea al momento de ofertar la tarjeta de crédito o al realizar el aumento del límite de crédito del producto ya obtenido por el tarjetahabiente. Por lo que es responsabilidad de la entidad emisora hacer las depuraciones necesarias que confirme la capacidad de pago del deudor para evitar la quiebra personal y familiar del mismo.

CAPITULO VI.- DECLARACIONES E INFORMACIONES OBLIGATORIAS AL CONSUMIDOR.-

Artículo 22.- La entidad emisora de la tarjeta de crédito deberá informar mediante una declaración escrita advertencias aclaratorias sobre los pagos mínimos, explicando que si el tarjetahabiente solo realiza el pago mínimo aumentará la cantidad de interés a pagar y el tiempo que se necesitara para hacer efectivo el saldo total o una declaración similar.

Párrafo I.- La información del pago que se aplicaría al balance pendiente del consumidor de la tarjeta de crédito incluyendo:

- 1) El número de meses (redondeado al mes más cercano) que se necesitaría para pagar el monto total de ese balance, si el consumidor paga sólo el mínimo requerido de los pagos mensuales, no mayores a los avances;
- 2) El costo total para el consumidor, incluyendo los intereses y los pagos de capital, de pagar ese saldo en su totalidad, si el consumidor sólo paga el mínimo requerido mensualmente los pagos y si no hay mayores avances realizados;
- 3) El monto del pago mensual que necesitaría el consumidor para eliminar el balance pendiente en 36 meses, si no hay mayores avances realizados, y el costo total para el consumidor, incluyendo los intereses y los pagos de capital de pagar ese saldo en su totalidad si el consumidor paga el saldo por encima de los 36 meses, y



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

4) Un número de teléfono gratuito para que la entidad de servicios financieros pueda proporcionar información sobre el acceso a consejería de crédito y servicios de gestión de la deuda en el que el consumidor pueda recibir información veraz y de manera oportuna por parte de la entidad financiera.

Párrafo II.- En la reglamentación prevista anteriormente, la Junta Monetaria requerirá que la divulgación de dicha información será en forma de una tabla que:

1. Contenga títulos claros y concisos para cada elemento de tal información, y
- b) Proporciona una forma clara y concisa, indicando cada uno de los puntos de información requerida para ser revelada en cada título.

Artículo 25.- Información sobre pagos atrasados.- Si uno o más pagos atrasados en una tarjeta de crédito al consumidor final resulta del aumento de la tasa anual aplicable a la misma, deberá incluir un aviso claramente visible de tal hecho, junto con la penalidad del porcentaje anual aplicable, en las proximidades de la información necesaria y la fecha en que el pago deba realizarse bajo los términos del contrato.

Artículo 26- Publicación de los contratos de la tarjeta de crédito por Internet. La Superintendencia de Bancos (SIB) y las entidades de intermediación financieras publicarán en sus respectivas páginas web los contratos tipos utilizados en las transacciones, a los fines de que el Tarjetahabiente ejerza el derecho a saber el procedimiento para el cálculo de los intereses, tasas y cargos utilizados por esa entidad financiera.

Artículo 27.- Entrega de los contratos de tarjeta de crédito por las Entidades de Intermediación Financiera a los organismos competentes.- Cada entidad de intermediación financiera presentará a la Superintendencia de Bancos, en formato físico y electrónico y al tarjetahabiente los contratos de tarjeta de crédito así como deberán ser depositados para fines de registro en el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario Pro Consumidor, de conformidad con el artículo 81 de la Ley No.358-05.



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Artículo 28.- Publicación de Contratos.- La Superintendencia de Bancos establecerá y mantendrá en su sitio de Internet, a disposición del público los archivos de los contratos de tarjeta de crédito al consumidor final, recibidos de las entidades de intermediación financiera, de conformidad con este artículo, y esos contratos serán fácilmente accesibles y recuperables por el público.

Párrafo.- La Junta Monetaria, en consulta con Superintendencia de Bancos y Pro Consumidor, deberá consensuar el reglamento de aplicación de este artículo, incluyendo la especificación del formato para la publicación de los contratos de tarjeta de crédito en Internet, los sitios de las entidades de intermediación financiera y el establecimiento de excepciones.

Párrafo II.- La Superintendencia de Bancos (SIB) deberá mantener informado a los usuarios de las tarjetas de Crédito de las tasas de interés cobradas por las entidades de intermediación financiera, a fin de que el mismo tenga la opción de elegir la entidad que más le convenga y la tasa más acorde a sus posibilidades de pago.

CAPITULO VII.- DE LA TARJETA DE CREDITO

Artículo 29.- Uso personalizado. La tarjeta de crédito es exclusivamente para uso personal del tarjetahabiente y de quienes él autorice, dentro de las condiciones y limitaciones pactadas.

Artículo 30- Contenido. Toda tarjeta deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Nombres y apellidos del tarjetahabiente titular o adicional, en su caso.
2. Identificación numérica de la tarjeta.
3. Fecha de vencimiento de la tarjeta.
4. Firma manuscrita o digital del tarjetahabiente.
5. Identificación del emisor y de la entidad financiera interviniente



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

CAPITULO VIII DEL CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

Artículo 31.- Contenido del Contrato.- El contrato para la emisión de tarjetas de crédito deberá contener, sin desmedro de cualquier otro asunto que las partes acuerden, y que no sea contrario a los derechos del usuario, los siguientes datos:

1. Fecha de inicio del contrato y duración.
2. Detalles y Método a utilizar para el cálculo del monto mínimo mensual de pago, comisiones, mora, intereses y cualquier otro cargo distinto a las transacciones de consumo.
3. Plazo para el pago de las obligaciones por parte del titular, incluyendo fecha de corte o cierre y fecha límite de pago.
4. Consecuencias del incumplimiento de la obligación del pago de los cargos a su nombre en las fechas establecidas.
5. Límite de crédito aprobado, incluyendo los cargos por excederse de este.
6. Procedimiento y responsabilidades en caso de pérdida o sustracción de tarjetas.
7. Importes por seguros de vida y otros seguros, así como los cargos por pérdida, sustracción o sustitución de tarjetas, si aplica.
8. Firma del tarjetahabiente
9. Detalle de los cargos fijos o variables que se cobren al titular por el retiro de dinero en efectivo.
10. Causas, consecuencias y procedimientos para la suspensión, terminación y/o anulación del contrato.
- 11.- Detalles, consecuencias y cargos por la gestión y ejecución del cobro, ya sea la ejercida por el propio emisor o por agencias u oficinas externas contratadas para tales fines.

Artículo 32. Requisitos de Forma y Fondo.- El contrato deberá ser redactado en idioma español o en otro idioma a solicitud expresa del cliente, caracteres legibles a simple vista, lenguaje sencillo de tal manera que pueda ser entendido por cualquier ciudadano sin importar su preparación académica. Deberá ser firmado por ambas partes, no podrá incluir espacios en blanco o que no hayan sido llenados al momento de la firma. El tamaño de la letra del contrato será de 10 puntos.



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Párrafo I. Deberán aparecer resaltados, ya sea mediante el color de la letra o un subrayado, las cláusulas que establezcan obligaciones para el usuario, sujetas a término anticipado, penalidades, intereses, limitaciones, tasas, cargos o costos del servicio, metodología de cálculos y cualquier otro asunto que genere un perjuicio al usuario.

Párrafo II. Cada una de las partes contratantes deberá conservar una copia del contrato suscrito y de cualquier otro documento que contenga obligaciones a cargo de éstas o que forme parte del mismo. La simple solicitud de emisión de tarjeta no genera obligaciones ni responsabilidad para las partes ni perfecciona el contrato. Tampoco generará cargo alguno la tarjeta que no haya sido recibida y aceptada por el tarjetahabiente y tenga acceso a su utilización.

Párrafo III: Se consideraran nulas de pleno derecho y sin necesidad de intervención judicial, las cláusulas contractuales consideradas abusivas, a juicio de la Superintendencia de Bancos y/o del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor. Estas entidades deberán justificar tal nulidad, mediante acto administrativo, y con apego a lo establecido en las normas legales que regulan sus funciones y que procuran la protección de los derechos de consumidores o usuarios.

Artículo 33. Sobre la Terminación del Contrato.-El contrato se entenderá resuelto, salvo prueba o pacto en contrario, en cualquiera de los siguientes casos:

- 1) Cuando al renovarse la tarjeta de crédito el tarjetahabiente no haya recibido tal renovación por su propia decisión.
- 2) Cuando el emisor comunique por escrito al tarjetahabiente titular, la resolución unilateral del contrato por incurrir en alguna falta a lo pactado o le comunique la decisión de no renovar el contrato.
- 3) Cuando el tarjetahabiente titular comunique al emisor por escrito o por vía electrónica u otra vía tecnológica comprobable su decisión de dar por terminado el contrato.
- 4) Cuando ocurra alguna de los causales de resolución unilateral que se establezcan expresamente en el contrato.



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Párrafo I: Cuando el tarjetahabiente decida unilateralmente dar por terminado el contrato suscrito para la emisión de tarjeta de crédito, lo comunicará por escrito al emisor. Una vez recibida la notificación por parte del emisor, no podrá hacerse ningún tipo de cargo o recargo por ningún concepto, salvo los intereses devengados por el uso del dinero hasta el día de la cancelación del contrato.

Párrafo II: En los casos de las entidades financieras que decidan otorgar un financiamiento o prestamos personal al tarjetahabiente a los fines de que este pueda saldar su deuda contraída por el uso de la tarjeta de crédito y cuando al momento de la recepción de la comunicación sobre la terminación, exista algún pago pendiente, el emisor tendrá un plazo de diez días laborables para transferir el saldo de la línea de crédito de la tarjeta a un préstamo personal a nombre del tarjetahabiente, a la tasa de interés que mantenga para ese tipo de obligaciones, hasta la cancelación total de la suma adeudada y por un plazo entre 6 y 36 meses. A este préstamo no se le podrá aplicar recargos, comisiones ni gastos de manejo iniciales. Esta acción deberá ser comunicada al tarjetahabiente, informándole sus obligaciones a partir del préstamo. Este tipo de préstamo será clasificado según lo indique la Superintendencia de Bancos.

Párrafo III: En caso de que el emisor no opte por el contrato de préstamo y decida mantener la tarjeta de crédito, solo podrá cobrar al tarjetahabiente intereses hasta el término de 90 días, sin posibilidad de aplicar cargos adicionales.

CAPITULO IX OBLIGACIONES GENERALES

Artículo 34. Del Tarjetahabiente. Son obligación del tarjetahabiente las siguientes:

1. Resguardar la tarjeta con la debida diligencia.
2. Realizar puntualmente los pagos por la utilización de su tarjeta.
3. Identificarse y usar en forma personal su tarjeta y no mostrar ni confiar a nadie las claves de acceso a los cajeros y otros sistemas electrónicos.
4. Verificar el importe y la veracidad de la información antes de firmar los comprobantes de pago.
5. Solicitar y guardar los comprobantes de pago y demás documentos de compra de bienes y utilización de servicios hasta recibir el estado de cuenta y estar conforme con este.
6. Velar por el correcto uso de las tarjetas adicionales que solicite o autorice.



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

7. Procurar el mantenimiento y la conservación del límite de crédito concedido por el banco o empresa financiera.
8. Indicar al banco o empresa financiera el domicilio o dirección electrónica asignado a la tarjeta, a efectos de que este le remita los estados de cuenta o cualquier otra información pertinente.
9. Informar al banco cuando no reciba el estado de cuenta en el plazo que este haya establecido.
10. Verificar y procurar estar informado sobre sus estados o cortes mensuales, las tasas de interés y otros cargos que le aplique el emisor, así como los procedimientos para hacer a tiempo sus reclamos sobre los productos y servicios que adquiera por medio de la tarjeta.
11. Efectuar los reclamos de la forma y en los plazos establecidos.
12. Informar de manera inmediata al banco del robo, hurto o pérdida de la tarjeta.
13. Conservar las constancias de solicitudes, reclamos o notificaciones que realice al banco, las cuales deberán ser realizadas preferiblemente por escrito.

Artículo 35. De la entidad de intermediación financiera o emisor. La entidades de intermediación financiera se comprometen a:

1. **Obligación de Informar:** Los emisores de tarjetas de crédito están obligados a mantener informados a sus tarjetahabientes y consumidores respecto del uso y las características de los productos y servicios financieros que ofrecen, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos, incluyendo los procedimientos para reclamos., en la forma establecida en la presente ley.
2. **Educación Financiera:** Las empresa emisoras de las tarjetas deberán distribuir a sus tarjetahabientes folletos explicativos en los cuales ofrezca orientación acerca de las medidas de seguridad en el uso de sus tarjetas, principalmente a través del internet, incluyendo las claves, las características de los sitios seguros, los procesos de entrega de productos comprados, el uso del correo físico y de apartados postales en otros países, así como cualquier otro mecanismo que tenga relación con la seguridad en el uso de las tarjetas de crédito en este sistema.
3. **Confidencialidad:** Los emisores de las tarjetas se encuentran en la obligación de velar por la seguridad de la información confidencial en el sistema. Para ello implementarán sistemas de seguridad que permitan el resguardo de esa información. Será responsabilidad del emisor notificarle



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

al tarjetahabiente cuando tenga indicios razonables de que su información confidencial, ha sido objeto de acceso y/o modificación por personal no autorizado, ya sea en sus sistemas de información o aquellos subcontratados para su transmisión, manejo, procesamiento o almacenamiento. Esta notificación deberá hacerse inmediatamente se identifica el hallazgo.

4. **Transparencia:** Los emisores de tarjetas de crédito están obligados a transparentar los cálculos de cualquier cargo, de manera tal que el usuario este en capacidad de entenderlos e incluso calcularlos él mismo, mediante los procedimientos y lenguajes mas llanos posibles.
5. **Acuses de Recibo:** Los emisores deberán conservar las evidencias físicas de la entrega al tarjetahabiente de todos los documentos que entrega al tarjetahabiente, en los cuales se impongan obligaciones o que informe de cualquier asunto relativo a la relación comercial existente.
 - f. **Modificaciones de los contratos:** El emisor está obligado a notificar cualquier cambio en los contratos y el tarjetahabiente tendrá dos meses para rechazarlo, en cuyo caso tendrá la libertad de rescindir el contrato.

Artículo 36. Del Proveedor o Comercio Afiliado. Los establecimientos mercantiles deberán exigir siempre la firma del tarjetahabiente en los voucher, sin importar el monto de la compra. Los pagos deberán realizarse siempre a la vista del tarjetahabiente por lo que los establecimientos deberán tener siempre a la vista de los consumidores las máquinas procesadoras o verifone de transacciones mediante tarjeta y solicitar siempre una identificación con foto. Referente a otros cargos o beneficios, no podrán cobrar recargos por uso de la tarjeta, ni tampoco eliminar la aplicación de descuentos ni podrán establecer mínimos de compra.

CAPITULO X DE LOS ESTADOS DE CUENTA

Artículo 37. Contenido mínimo:

- 1) Identificación del emisor y de la entidad bancaria, comercial o financiera que opere en su nombre.
- 2) Identificación del titular y los titulares adicionales.
- 3) Fecha de cierre contable del resumen actual y del cierre anterior.
- 4) Fecha en que se realizó cada operación.
- 5) Número de identificación de la constancia con que se instrumentó la operación.



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

- 6) Identificación del proveedor.
- 7) Importe de cada operación.
- 8) Fecha de vencimiento del pago actual.
- 9) Limite de crédito.
- 10) Tasa de interés.
- 11) Fecha a partir de la cual se aplica el interés compensatorio o financiero.
- 12) Tasa de interés pactada sobre saldos impagos y fecha desde la cual se aplica.
- 13) Monto del pago mínimo que excluye la aplicación de intereses.
- 14) Monto adeudado del periodo o periodos anteriores, con especificación de la clase y monto de los intereses devengados.
- 15) Plazo para objetar el estado de cuenta, indicado en lugar visible y con caracteres destacados.
- 16) Monto y detalle de todos los gastos a cargo del titular.
- 17) Fecha de actualización del historial de crédito.

Párrafo: El estado de cuenta deberá contener la información de las compras realizadas por el tarjetahabiente en Internet; además, deberá indicar el sitio electrónico en el que se hizo la operación.

Artículo 38. Término para objetar el estado de cuenta. El tarjetahabiente titular tendrá un término para objetar el estado de cuenta mensual. En caso de que no se establezca dicho término, será de ocho días hábiles contados a partir de la fecha de corte mensual. El emisor deberá entregarle al tarjetahabiente una constancia de recibo de la objeción.

Párrafo: El pago que haga el tarjetahabiente antes de la expiración del plazo para objetar el estado de cuenta o mientras se decide la objeción no implica que el tarjetahabiente haya aceptado dicho estado de cuenta, salvo que expresamente lo declare así por escrito o vía tecnológica.

Artículo 39. Consecuencias de las objeciones. Mientras dure el procedimiento de Objeción, se darán los siguientes efectos:

1. El emisor no podrá impedir ni dificultar el uso de la tarjeta de crédito, siempre y cuando no exceda el límite autorizado.
2. El tarjetahabiente deberá pagar por los consumos no objetados o por lo menos el mínimo pactado.
- 3.- El emisor queda obligado a ofrecer una respuesta, por escrito, sobre el hecho planteado en la objeción, en un plazo no mayor de 10 días laborables, contados a partir de la recepción. Este plazo podrá ser prorrogado por causas atendibles,



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

siempre que dicha prórroga sea por un tiempo determinado, no mayor de 30 días. La prórroga será comunicada al usuario objetante dentro del citado plazo de los diez días.

Artículo 41. Procedimiento a partir de la respuesta a la objeción. Dadas las explicaciones por el emisor, el tarjetahabiente debe manifestar si le satisfacen o no, lo cual hará dentro de un plazo de cinco días hábiles siguiente a su recepción. Vencido el plazo sin que el usuario haga observaciones, las explicaciones se entenderán satisfactorias.

Si el tarjetahabiente no está conforme con la respuesta ofrecida por el emisor, tendrá un plazo de 10 días laborables, contados a partir de la recepción de la respuesta, para iniciar el procedimiento administrativo llevado a cabo en el organismo sectorial competente, a saber, Oficina de Protección al Usuario, de la Superintendencia de Bancos de la Rep. Dom.

Artículo 42. Moneda extranjera. En el estado se deben identificar los consumos realizados en moneda extranjera. Si no hay pacto distinto entre las partes, la tasa de cambio aplicable para las operaciones hechas por el tarjetahabiente en moneda extranjera será la tasa de cambio existente al día en que se realiza el pago al emisor (o cuando se realiza la transacción) por el tarjetahabiente.

CAPITULO XI.- RELACIONES ENTRE AFILIADO O COMERCIO AFILIADO Y TARJETAHABIENTE

Artículo 43. Generalidades:

1. **Relación contractual:** La relación contractual entre afiliado y tarjetahabiente será la que haya originado el deber de pagar una cantidad en dinero. Tal relación no proviene de la utilización de la tarjeta, sino de la transacción que motivó su uso. El emisor no es parte en la relación y controversia entre el tarjetahabiente y el proveedor derivada de la ejecución de las prestaciones convenidas.



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

La utilización de la tarjeta para pagar la deuda respectiva tiene los mismos efectos de un pago al contado y no de una transacción a plazo, aunque el emisor no pague al afiliado la respectiva suma.

2.- Norma legal aplicable: Las controversias sobre transacciones efectuadas entre el afiliado y tarjetahabiente quedan sometidas a la Ley No. 358-05 y demás normas legales en materia de protección al consumidor, en cuyo caso, el afiliado es el proveedor y el tarjetahabiente el consumidor, siempre y cuando ambos califiquen como tales, de acuerdo con la normativa vigente.

CAPITULO XII COMPRAS POR INTERNET

Artículo 44. Responsabilidad y Seguimiento. El tarjetahabiente será responsable por las compras que realice tanto en sitios seguros como no seguros en Internet y deberá velar por su información de seguridad para que no sea expuesta en sitios públicos en Internet, así como en redes de comunicación interna por ordenador (intranet).

Las compras por Internet quedan sometidas, en lo aplicable, a la Ley No. 126-02 del 4 de septiembre del 2002, sobre comercio electrónico y a la Ley No. 358-05, por considerarse ventas indirectas

Artículo 45. Acreditación de la compra. El emisor no podrá hacer efectivo el débito por la compra indirecta, sea por Internet o vía telefónica, si el tarjetahabiente presenta algún reclamo dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción del estado de cuenta. El emisor tampoco podrá cobrar ningún cargo o tasa adicional por la compra realizada.

CAPITULO XIII SANCIONES

Artículo 46. La Superintendencia de Bancos sancionará a los emisores que no cumplan con las obligaciones impuestas por esta Ley, de acuerdo a las normas establecidas al efecto por la Junta Monetaria.



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Cada Mes la Superintendencia de Bancos remitirá al Instituto Nacional de Protección de los Derechos una relación de los casos recibidos por violación a esta Ley, en los casos que involucre la violación de los derechos de los usuarios p tarjetahabientes, indicando la causa del reclamo, entidad emisora, tratamiento del caso y respuesta. Asimismo, cada Resolución que imponga sanciones o no al emisor de tarjetas de crédito, deberá ser notificada al Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario.

El 50 % de lo percibido por causa de imposición de sanciones pecuniarias será puesto a disposición de PRO CONSUMIDOR para solventar los programas y proyectos de educación financiera que se lleva a cabo, de acuerdo a las disposiciones de la Ley No. 358-05 y sus normas complementarias.

La autoridad competente del sistema financiero, según la gravedad de las faltas y la reincidencia en estas o por irregularidades reiteradas, podrá cancelar la autorización para operar con tarjetas de crédito. Verificar si se expide una autorización para estos fines.

Esta cancelación no impide que el tarjetahabiente inicie las acciones civiles y penales para obtener la indemnización correspondiente y para que se apliquen las sanciones penales pertinentes, si aplica.

CAPITULO XIV DISPOSICIONES FINALES

Artículo 47. Autoridad competente. Para efectos de la aplicación de la presente Ley, actuarán como autoridad competente las siguientes:

1. La Superintendencia de Bancos, cuando el emisor es una institución bancaria.
2. El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, de manera supletoria, y en aquellos casos en que se determine la incompetencia del organismo sectorial.

Artículo 48. Para lo no establecido en esta Ley, podrá invocarse las normas del derecho común. En caso de duda sobre la interpretación de alguna estipulación contractual, se adopta el principio jurídico de protección a la parte más débil, lo que implica que se resuelva a favor del tarjetahabiente.



SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Artículo 49. Se introduce el concepto de acoso u hostigamiento en el cobro, entendido como: *“Conducta por parte de un acreedor o agente de cobranzas que oprima, moleste o abuse a una persona, de manera insistente y repetitiva, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda.”* Por consiguiente, no podrán ya los emisores de tarjeta de crédito realizar gestiones de cobro con personas distintas al tarjetahabiente ni tampoco realizar ni aplicar cargos, si proceden, por más de tres llamadas a este efecto.

Artículo 50. Plazo adecuación: Las entidades que requieran de plazos para la adecuación de sus sistemas o de sus políticas internas para hacer efectiva la aplicación de la presente Ley, deberán dejarse establecidas en este artículo.

Artículo 51.- Reglamento: La Junta Monetaria elaborará el Reglamento final de aplicación de la presente Ley, a más tardar 9 meses después de la fecha de promulgación de esta Ley, a fin de ponerla práctica.

Artículo 52.- Vigencia. La presente ley entrará en vigor conforme a lo estipulado en la Constitución de la República y transcurridos los plazos fijados en el Código Civil Dominicano.

Artículo 53.- Derogaciones. La presente ley deroga y sustituye en lo que aplique, cualquier disposición legal que le sea contraria.

DADA...

Charles N. Mariotti Tapia
Senador de la República
por la provincia Monte Plata

Euclides Sánchez
Senador por la República
por la Provincia La Vega