

# GACETA OFICIAL

## DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

AÑO CXXXV — MES XII

Caracas, lunes 22 de septiembre de 2008

Número 39.021

### SUMARIO

#### Asamblea Nacional

Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás Tarjetas de Financiamientos o Pago Electrónico.

Ley de Reforma Parcial de la Ley Orgánica de la Defensa Pública.

#### Presidencia de la República

Decreto N° 6.429, mediante el cual se designa como Ministro Encargado del Ministerio del Poder Popular para la Planificación y Desarrollo, al ciudadano Pedro Oliveira Hernández, Viceministro de Planificación y Desarrollo Institucional de ese Ministerio.

Decreto N° 6.430, mediante el cual se nombra Ministro Encargado del Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras, al ciudadano Richard Samuel Canán Durán, Viceministro de Economía Agrícola de ese Ministerio.

#### Vicepresidencia de la República

Resolución por la cual se nombra al ciudadano Benedicto Ramón Rivera Leal, Vicepresidente del Instituto para el Control y la Conservación de la Cuenca del Lago de Maracaibo.

Resolución por la cual se nombra a la ciudadana Mayleida Ortega Morales, Presidenta de la empresa del Estado Venezolana de Teleféricos Ventel, C.A.

#### Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia

Resoluciones por las cuales se designan a los ciudadanos que en ellas se indican, en los cargos que en ellas se especifican.

Resolución por la cual se encomenda al ciudadano Pedro Rolando Maldonado Marín, la gestión total de la atribución que en ella se señala.

Resolución por la cual se delega en el ciudadano Manuel Alejandro Vivas Calderón, las firmas de los actos y documentos que en ella se especifican.

#### Ministerio del Poder Popular para Economía y Finanzas SENIAT

Providencia mediante la cual se designa al ciudadano Alejandro Machado García, Gerente Regional de Tributos Internos de la Región los Andes.

#### CADIVI

Providencia mediante la cual se designan a los Miembros de la Comisión de Contrataciones.

#### Ministerio del Poder Popular para la Defensa

Resolución por la cual se declara en comisión de servicio al Teniente de Navío Eduardo Adolfo Hurtado León.

Resolución por la cual se rescinde por causa Imputable al contratista, la orden de servicio suscrita entre este Ministerio y la empresa Textil Supply 2002, C.A., en los términos que en ella se indican.

#### Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras

Resolución por la cual se delega en el ciudadano Javier Ignacio Ibarra, la competencia y firma de los actos y documentos que en ella se mencionan.

Resolución por la cual se restringe temporalmente la movilización de rubros estratégicos para la seguridad alimentaria hacia los estados Fronterizos: Apure, Táchira y Zulia.

#### INDER

Providencias por las cuales se designan a los ciudadanos que en ellas se mencionan, en los cargos que en ellas se indican.

#### Ministerio del Poder Popular para la Salud

Resolución por la cual se designa como integrantes de la Comisión de Contrataciones para la «Adquisición de Uniformes del Personal Obrero», a los ciudadanos que en ella se mencionan.

#### Ministerio del Poder Popular para la Planificación y Desarrollo

Resoluciones por las cuales se designan a los ciudadanos que en ellas se indican, en los cargos que en ellas se mencionan.

#### Ministerio del Poder Popular para la Vivienda y el Hábitat

Resoluciones por las cuales se designan a los ciudadanos que en ellas se mencionan, en los cargos que en ellas se especifican.

#### Ministerio del Poder Popular para la Participación y Protección Social

Resoluciones por las cuales se otorga Jubilación Especial, a los ciudadanos que en ellas se señalan.

## ASAMBLEA NACIONAL

LA ASAMBLEA NACIONAL  
DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

DECRETA

la siguiente,

**LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, PREPAGADAS Y DEMÁS TARJETAS DE FINANCIAMIENTO O PAGO ELECTRÓNICO**

### TÍTULO I

**DISPOSICIONES Y CONCEPTOS FUNDAMENTALES**

#### Objeto

**Artículo 1.** La presente Ley tiene por objeto regular todos los aspectos vinculados con el sistema y operadores de tarjetas de crédito, débito, prepagadas, y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, así como su financiamiento y las relaciones entre el emisor, el o la tarjetahabiente y los negocios afiliados al sistema, con el fin de garantizar el respeto y protección de los derechos de los usuarios y las usuarias de dichos instrumentos de pago, obligando al emisor de tales instrumentos a otorgar información adecuada y no engañosa a los y las tarjetahabientes; asimismo a resolver las controversias que se puedan presentar por su uso, conforme a lo previsto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la ley.

#### Definiciones

**Artículo 2.** A los efectos de esta Ley se entenderá por:

**Emisor:** Las empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito, el banco o institución financiera que emite u otorga tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, de uso nacional, internacional o en ambas modalidades en la República Bolivariana de Venezuela, autorizados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN).

**Negocio afiliado:** establecimiento comercial, expendedor de bienes o prestador de servicio autorizado por una institución emisora de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, para procesar los consumos del o la tarjetahabiente en los puntos de pago que se encuentren instalados en dichos establecimientos.

**Tarjetahabiente:** persona natural o jurídica, que, previo contrato con el emisor, es habilitado para el uso de un crédito, línea de crédito o cargo en cuenta, a través de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

**Tarjeta de crédito:** instrumento magnético, electrónico o de cualquier otra tecnología de identificación del o la tarjetahabiente que acredita una relación contractual entre el emisor y el o la tarjetahabiente, en virtud del otorgamiento de un crédito a corto plazo o línea de crédito a favor del segundo, el cual podrá ser utilizado para la compra de bienes, servicios, cargos automáticos en cuenta u obtención de avances de dinero en efectivo, entre otros consumos.

**Tarjeta de débito:** instrumento magnético, electrónico u otra tecnología que permite al o la tarjetahabiente realizar consumos o hacer retiros de dinero en efectivo con cargo automático a los haberes de su cuenta bancaria y que es emitida previa solicitud de parte del o la titular de la cuenta bancaria.

**Tarjeta prepagada:** instrumento magnético, electrónico u otra tecnología en la que el o la tarjetahabiente o un tercero ha provisto al emisor el monto hasta el cual puede realizar consumos con la misma. Este instrumento no se considera tarjeta de crédito independientemente de la marca que lo respalde.

**Tarjeta suplementaria:** aquella emitida, previa autorización del o la titular a favor de terceras personas, quienes están facultadas para girar contra la línea de crédito del o la titular o contra la provisión de fondos, en el caso de una tarjeta de débito.

**Tarjeta de financiamiento o pago electrónico:** todas aquellas tarjetas que como medio magnético, electrónico u otra tecnología permiten al o la tarjetahabiente realizar consumos o pagos en el país o en el exterior.

**Contrato de afiliación de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico:** contrato tipo elaborado por los bancos e instituciones financieras, autorizado por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), mediante el cual se regulan las condiciones generales de la utilización de las provisiones de fondos por parte del o la tarjetahabiente, además de los créditos en moneda nacional, también los créditos que se originen por consumo en el exterior en moneda extranjera y que luego son transformados en moneda nacional, para ser utilizados a través de la tarjeta de crédito, por parte del o la tarjetahabiente.

**Estado de cuenta:** documento elaborado por el emisor, contentivo de la descripción de las distintas operaciones en las que se ha utilizado la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, el cual será entregado al o la tarjetahabiente y deberá contener la información a que se contrae el artículo 12 de esta Ley.

**Fecha de corte:** fecha límite programada para el cierre de la relación de los consumos efectuados por el o la tarjetahabiente en un período determinado.

**Fecha límite de pago:** fecha antes de la cual el o la tarjetahabiente debe pagar la totalidad, parte o el pago mínimo indicado por el emisor de la tarjeta de crédito para no constituirse en mora.

**Cobertura:** es el ámbito geográfico o el sector de mercado en el cual puede ser utilizada la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

**Límite de crédito:** monto máximo en moneda nacional, que el emisor se compromete a prestar al o la tarjetahabiente mediante las condiciones estipuladas en el contrato de afiliación.

**Sobregiro:** monto utilizado en exceso sobre el límite de crédito autorizado en el contrato originario en las tarjetas de crédito. Las cantidades, porcentajes e interés a aplicar al sobregiro deberán ser expresadas en el contrato de afiliación para que el o la tarjetahabiente pueda tener conocimiento del mismo. Al sobregiro debe aplicársele la misma tasa de interés financiero o corriente que establezca el Banco Central de Venezuela para el cálculo sobre el saldo adeudado, sin ningún cargo adicional por concepto de interés o comisiones.

**Pago mínimo:** mensualidad expresada en moneda nacional que cubre la amortización del saldo principal, según plazo de financiamiento, intereses a la

tasa pactada que el o la tarjetahabiente de la tarjeta de crédito paga al emisor por el uso del crédito.

**Cargos bonificables:** montos de los intereses financieros o corrientes calculados desde la fecha de compra hasta la fecha de corte, los cuales se calcularán sobre cada uno de los consumos de un período. Estos cargos no son imputables al pago de contado y deben calcularse solamente sobre el capital remanente y no sobre todo el capital original.

**Saldo total:** monto adeudado por el o la tarjetahabiente de una tarjeta de crédito a la fecha de corte; si se tratase de una tarjeta de débito o prepagada, su saldo total es el monto disponible en las cuentas del o la tarjetahabiente a la fecha de corte.

**Tasa de interés moratoria:** tasa a pagar por el o la tarjetahabiente de la tarjeta de crédito por concepto de retraso en sus pagos, será fijada por el Banco Central de Venezuela. Su cálculo se basará en los términos que indique la legislación vigente. Este cargo se debe calcular solamente sobre el saldo vencido y no sobre todo el capital originario.

**Tasa de interés financiera o corriente:** tasa máxima establecida por el Banco Central de Venezuela como interés anual financiero o corriente para el cálculo sobre el saldo adeudado.

**Tasa de descuento o comisión del comercio:** Tarifa pagada por el negocio afiliado al emisor con el cual mantiene contratos o convenios suscritos para la aceptación y realización de transacciones u operaciones de venta a través de los terminales punto de venta (TPV) por la aceptación en el comercio de otras formas de pago, como la admisión de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

#### *Ámbito de aplicación de la ley*

**Artículo 3.** La presente Ley será aplicable en el territorio de la República Bolivariana de Venezuela, a los y las tarjetahabientes, los emisores y los negocios afiliados.

#### *Estipulaciones contractuales*

**Artículo 4.** Las cláusulas de los contratos de afiliación de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, serán elaboradas y apegadas a la legalidad y a la justicia, del modo más favorable al o la tarjetahabiente, deberán cumplir con los parámetros establecidos en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios y ser aprobadas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN).

#### *Cargos por servicios o cargos por intereses financieros*

**Artículo 5.** Se establece que los montos de los intereses corrientes por financiamiento no podrán ser sumados, en ningún caso, al capital adeudado sin que pueda cobrarse intereses sobre intereses. La violación a esta disposición será sancionada por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN). En ningún caso, el pago de la multa exonera al emisor de su obligación a devolver al o la tarjetahabiente el monto cobrado en exceso.

#### *Comisiones*

**Artículo 6.** Queda prohibido cobrar a cargo del o la tarjetahabiente, los gastos de cobranza no causados; los de mantenimiento o renovación de la tarjeta independientemente de su clasificación y los de emisión de los estados de cuenta.

#### *Del orden público*

**Artículo 7.** La materia regulada en la presente Ley es de orden público e interés social, por lo tanto los derechos aquí establecidos no pueden ser objeto de renunciaciones por convenios particulares.

## TÍTULO II DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES

### Capítulo I De las Obligaciones del Emisor

#### *Folleto explicativo*

**Artículo 8.** El emisor de la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico debe poner a disposición del público en general un folleto explicativo del servicio que ofrece y de los beneficios de la marca de la tarjeta, para que los interesados e interesadas en solicitar este servicio puedan tener información adecuada y no engañosa, suficiente y oportuna para la toma de decisión al momento de contratarlo. Una vez suscrito el contrato, el emisor debe entregar el folleto separado del documento, dejándose constancia de ello en el recibo suscrito por el o la tarjetahabiente. La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) dictará la normativa prudencial que contenga la forma de presentación y el contenido del folleto.

CORTESÍA: ENTREGA DE WWW.SCHENKST.COM.VE

*Cálculo del interés*

**Artículo 9.** El emisor debe explicar el mecanismo para determinar el monto de los intereses, los saldos sujetos a interés, la fórmula para calcularlos, los supuestos en los cuales se pagará dicho interés y el procedimiento detallado para el cálculo del pago mínimo. Debe indicar el lapso del financiamiento y las cantidades que se imputan a capital e intereses, todo de conformidad con lo establecido en la normativa prudencial que dicte la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN).

*Estado de cuenta*

**Artículo 10.** Las empresas emisoras de tarjetas de crédito están obligadas a enviar a sus tarjetahabientes, todos los meses y en los cinco días hábiles siguientes a la fecha de corte, un estado de cuenta que podrá ser enviado a través de la utilización de medios electrónicos, previa aprobación escrita del o la tarjetahabiente y deberá contener la información mínima que establecerá la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) mediante normativa prudencial.

*Conformación del estado de cuenta*

**Artículo 11.** Cuando el o la tarjetahabiente no hubiere recibido el respectivo estado de cuenta dentro de los quince días continuos al vencimiento del plazo establecido en el artículo anterior, éste o ésta podrá reclamar por escrito su respectivo estado de cuenta, dentro de los quince días continuos siguientes al vencimiento del plazo dentro del cual debió recibirlo y el emisor estará obligado a entregárselo de inmediato. Vencido este último plazo sin que el o la tarjetahabiente haya reclamado por escrito o por cualquier otro medio que el emisor disponga para efectuar los reclamos sobre su respectivo estado de cuenta, se entenderá que el o la tarjetahabiente recibió del emisor el correspondiente estado de cuenta.

*Información sobre modificaciones al contrato*

**Artículo 12.** El emisor está obligado a presentar al o la tarjetahabiente, por escrito, el aviso de modificación del contrato de afiliación de la tarjeta. En el mismo se deberá prevenir al o la tarjetahabiente que puede rechazar la modificación si lo comunica al emisor por escrito en el plazo de treinta días continuos contado a partir de la fecha de corte de la tarjeta. Para ello deberá señalarse el vencimiento del plazo e indicarse la dirección, apartado postal, número de fax y dirección electrónica del emisor, donde el o la tarjetahabiente podrá enviar la comunicación. El emisor está obligado a dar al o la tarjetahabiente el correspondiente acuse de recibo a la dirección indicada por el mismo o la misma.

*Aceptación de las modificaciones*

**Artículo 13.** En caso de no ser aceptadas las modificaciones por el o la tarjetahabiente, el emisor dará la opción al o la tarjetahabiente de renovar el contrato bajo las condiciones vigentes, antes de la variación introducida. En caso de que el o la tarjetahabiente no acepte la renovación, el emisor procederá a liquidar la línea de crédito o cancelar la cuenta correspondiente en lo que respecta al uso de la tarjeta. Cuando en el contrato se haga mención a otras disposiciones adicionales que afecten directamente al o la tarjetahabiente, dicha información debe estar a disposición de éste o ésta.

*Premios y promociones.*

**Artículo 14.** Los premios y promociones que promuevan los emisores en beneficio del o la tarjetahabiente deberán ser debidamente autorizados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), tomando en consideración lo que al respecto dispone el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, para lo cual el ente supervisor del Sistema Bancario Nacional emitirá la normativa respectiva que contendrá las restricciones, plazos, naturaleza y cumplimiento de los beneficios adicionales. Asimismo, el emisor, una vez obtenida la autorización de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), deberá comunicar por escrito a los y las tarjetahabientes el medio de comunicación y fecha en que se publicó dicha promoción y condiciones.

*Registro de robo, hurto, clonación, pérdida de la tarjeta y/o reclamos*

**Artículo 15.** El emisor deberá dar al o la tarjetahabiente el número de registro de gestión bajo el cual quedó registrada la denuncia de robo, hurto, clonación, pérdida de la tarjeta o cualquier reclamo. Asimismo, deberá indicar el lapso de espera para responder la denuncia realizada y sus efectos.

*Dotación de equipos*

**Artículo 16.** Es obligación del emisor, la dotación en calidad de préstamo de uso, de los equipos electrónicos que constituyen los puntos de venta en los negocios afiliados para la prestación del servicio de cobro por tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, a los fines de promover el uso de este producto.

*Débitos en cuentas bancarias y cargos en tarjetas de crédito*

**Artículo 17.** Los bancos e instituciones financieras no podrán debitar directamente de las cuentas bancarias de nómina que el usuario o la usuaria tenga en cualquier entidad financiera, montos por concepto de pago de deudas adquiridas mediante operaciones de tarjetas de crédito, salvo que éste o ésta dé su autorización por escrito, la cual siempre podrá ser revocable.

Igualmente, los bancos e instituciones financieras no podrán descontar de las cuentas bancarias y de las tarjetas de crédito que el cliente o la clientea mantenga con la institución, ningún monto por concepto de servicios que el cliente o la clientea no haya solicitado.

En los casos en que los o las titulares de cuentas bancarias o tarjetahabientes notifiquen la resolución del contrato de domiciliación de pago, los bancos o instituciones financieras atenderán la notificación de manera inmediata, so pena de asumir los débitos o cargos indebidos.

*Prohibición de cobro de intereses sobre intereses*

**Artículo 18:** Se prohíbe el cobro de intereses sobre intereses y la capitalización de los mismos en las líneas de crédito que se otorguen a los y las tarjetahabientes. En el entendido de que a los consumos del mes en curso no le serán aplicables intereses financieros o corrientes; éstos serán aplicables sólo a partir del mes siguiente si el o la tarjetahabiente opta por el financiamiento. Los intereses a cobrar se deberán calcular solamente sobre el capital remanente y no sobre todo el capital inicialmente adeudado.

*Información a suministrar por el emisor*

**Artículo 19.** El emisor debe aportar para todas las tarjetas que emita, la siguiente información:

1. Nombre legal completo del emisor o emisores.
2. Nombre y marca comercial de las tarjetas y beneficios de la marca.
3. Tasas de interés financieras o corrientes aplicadas en el mes respectivo de acuerdo al tipo de tarjeta.
4. Tasas de interés moratorias aplicadas a las tarjetas de crédito y los rubros sobre los que recaen.
5. Beneficios adicionales otorgados sin costo adicional para el o la tarjetahabiente.
6. Plazo de pago de contado (días a partir del corte) de acuerdo al tipo de tarjeta.
7. Plazo de financiamiento (meses).
8. Cobertura: ámbito geográfico o sector del mercado donde puede ser utilizada la tarjeta de crédito.
9. Grado de aceptación de cada una de las tarjetas: número de puntos de transacción disponible.
10. Requisitos y restricciones de las ofertas, promociones y premios.
11. Cualquier otra información relacionada con las características del producto y la marca de interés para el usuario o la usuaria en el uso del servicio nacional e internacional.

La información indicada en este artículo corresponde a los parámetros aplicados por los emisores de tarjetas durante el mes anterior. Los emisores deben aportar únicamente la información que haya sufrido modificaciones en relación con la información reportada en el período anterior.

*Sistemas de alerta*

**Artículo 20.** Los emisores de los medios de pago electrónicos deben contar con sistemas de alerta temprana con el fin de evitar, en tiempo real, la comisión de fraudes. Dichos sistemas deben generar reportes que serán remitidos y analizados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), con la finalidad que ésta emita la normativa prudencial que considere pertinente para cada una de acuerdo a su objeto, para prevenir la emisión de actos fraudulentos que puedan convertirse en prácticas reiteradas.

**Capítulo II****De las Obligaciones de los Bancos e Instituciones Financieras  
Sistemas de Cajeros Automáticos o Electrónicos***Adecuación de cajeros automáticos o electrónicos para usuarios o usuarias con discapacidad física*

**Artículo 21.** Los bancos e instituciones financieras emitirán tarjetas y colocarán dispensadores de dinero o cajeros automáticos o electrónicos a la disposición de las personas con discapacidad visual y física. Los dispensadores deberán ser de fácil acceso y utilización para estas personas.

La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) emitirá la normativa prudencial para la adaptación de los dispensadores automáticos o electrónicos para lo cual consultará con la comunidad organizada o las asociaciones que agrupen tanto a las personas con discapacidad visual y física como a los bancos e instituciones financieras.

WWW.SUDEBAN.GOV.VG  
 CORTECIA ENTRA CA  
 WWW.SUDEBAN.GOV.VG

*Sistemas de seguridad*

**Artículo 22.** Los bancos e instituciones financieras deberán colocar en los dispensadores de dinero o cajeros automáticos o electrónicos sistemas operativos, tales como sistema de identificación biométrica, video o fotografía del rostro, o cualquier otro medio tecnológico, que registren las operaciones que los o las tarjetahabientes realicen en los mismos, sin que se vea el teclado. La información e imágenes registradas estarán sólo a disposición del o la tarjetahabiente y las autoridades competentes autorizadas por ley.

*Identificación de dispensadores o cajeros*

**Artículo 23.** Los bancos e instituciones financieras y demás empresas que coloquen a la disposición del o la tarjetahabiente dispensadores de dinero o cajeros automáticos o electrónicos, que permitan realizar cualquier otra operación electrónica, deberán identificar el espacio en el cual éste se encuentre ubicado, el nombre del banco o de la empresa propietaria y su logo, en sitios claramente visibles del citado equipo; asimismo, deberá indicar el servicio de Red de Cajeros al cual está interconectado o pertenece. Igualmente, es de carácter obligatorio que cada dispensador de dinero o cajero automático o electrónico tenga en sitio claramente visible y de fácil acceso, un serial de identificación que además deberá estar disponible para personas con discapacidad visual.

*Recibo de operación*

**Artículo 24.** En cada transacción que el o la tarjetahabiente realice, el banco o institución financiera propietaria del cajero automático o electrónico, está en la obligación de señalar en el recibo de la operación el monto de la transacción, retiro o transferencia realizada y el saldo disponible, restando y especificando el cobro de comisiones o impuestos, en caso de que los hubiere.

Prevía a la realización de la operación deberá darse la opción para que el usuario o la usuaria solicite un recibo, el cual deberá ser emitido por el cajero en cuestión; en caso de no ser posible por haberse agotado el material para la emisión del recibo, deberá informarse al o la tarjetahabiente dándole la posibilidad de continuar o cancelar la transacción ante tal imposibilidad. Lo dispuesto en este artículo aplica igualmente para los y las tarjetahabientes con discapacidad física, que utilicen este tipo de equipos.

**Capítulo III****Obligaciones del Negocio Afiliado***Del negocio afiliado*

**Artículo 25.** El negocio afiliado está obligado a respetar los términos de la contratación entre el o la tarjetahabiente y el emisor, así como a dar fiel cumplimiento a las obligaciones establecidas en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, además debe cumplir con lo siguiente:

1. Identificar en un lugar visible las marcas de tarjetas que acepta.
2. Exigir en todo caso la identificación de los y las tarjetahabientes a los fines de resguardar la seguridad del uso al o la titular o autorizado o autorizada.
3. Aceptar las tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, identificadas en su negocio, según el numeral anterior.
4. No podrá establecer recargos para el uso de la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.
5. No podrá establecer mínimos de compras, ni eliminar descuentos por el uso de la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.
6. No podrá adoptar cualquier medida que genere una desigualdad o discriminación entre los consumidores o consumidoras y usuarios o usuarias.
7. No podrá excluir las ofertas existentes en su negocio por el pago con tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento y pago electrónico.
8. Entregar el comprobante de las operaciones realizadas en todos los casos.
9. Resguardar los puntos de pago electrónico que mantenga en su negocio y garantizar el buen uso de los mismos por parte del personal encargado de manipularlos.

**Capítulo IV****Deberes y Derechos del o la Tarjetahabiente***Deberes del o la tarjetahabiente*

**Artículo 26.** Serán deberes del o la tarjetahabiente los siguientes:

1. Resguardar la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, con la debida diligencia.
2. Realizar puntualmente el pago de la tarjeta de crédito, si ha realizado alguna compra o ha hecho uso de ella.
3. Identificarse y usar en forma personal la tarjeta y no mostrar o confiar a nadie las claves de acceso a los cajeros y otros sistemas electrónicos.
4. Antes de firmar los comprobantes de pago, verificar el importe y la veracidad de la información.
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 el mismo.
6. Velar por el correcto uso de la(s) tarjeta(s) suplementaria(s) que solicite.
7. Velar por el mantenimiento de su capacidad de pago y conservación o ampliación del límite de crédito concedido por el banco o institución financiera.
8. Indicar al banco o institución financiera el domicilio a efectos de que éste le remita los estados de cuenta o cualquier otra información pertinente.
9. Reportar al banco o institución financiera cuando no reciba el estado de cuenta en el plazo que se haya establecido, salvo que otras leyes o normativas especiales establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo mayor.
10. Verificar las tasas de interés y otros cargos que le efectúe el emisor, así como los procedimientos para plantear a tiempo sus reclamos sobre los productos y servicios que adquiere por medio de la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.
11. Efectuar los reclamos en el plazo establecido en el contrato, salvo que la ley u otros reglamentos establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo mayor.
12. Reportar de manera inmediata al banco o institución financiera el robo, hurto o pérdida de la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.
13. Informar oportunamente al banco o institución sobre la resolución de los contratos de domiciliación de pago, a los fines de evitar cargos no autorizados.

*Corrección de la información en el Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI)*

**Artículo 27.** El o la tarjetahabiente tiene derecho a solicitar al banco o institución financiera que se corrija la información que no sea correcta en el reporte de crédito del Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI), mediante reclamo formal que presente al banco o institución financiera que reportó la información. El banco o institución financiera está obligado a tramitar el reclamo y notificar por escrito, las resultas de las gestiones al o la tarjetahabiente.

*Información a suministrar por los y las tarjetahabientes*

**Artículo 28.** A los y las tarjetahabientes no se les debe requerir datos adicionales a los que en atención a la emisión de facturas exija el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT); lo cual debe ser informado por los bancos o instituciones financieras a los comercios afiliados al sistema de pago electrónico de que se trate.

*Modalidades de pago*

**Artículo 29.** Ningún establecimiento comercial podrá exigir para la cancelación de productos, consumos o servicios, el uso de las tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico. El usuario o usuaria tendrá la opción de pagar en dinero efectivo o cualquier otra forma de pago.

*Cuentas en mora*

**Artículo 30.** El emisor no podrá en el futuro, excusarse de otorgar tarjetas de crédito a la persona que lo solicite, por el solo hecho de haber mantenido en el pasado cuentas en mora. No obstante, el emisor podrá para el otorgamiento del crédito, previo estudio del caso y del riesgo financiero, solicitar las garantías necesarias que respalden el crédito a otorgarse. Estas garantías en ningún caso podrán ser de tipo hipotecario.

*Negativa de entrega de tarjeta o aumento de límite*

**Artículo 31.** El emisor está obligado a suministrar por escrito al o la solicitante de una tarjeta de crédito o al o la tarjetahabiente, cuando éste o ésta lo requiera, las razones por las cuales negaron una solicitud de tarjetas de crédito o ampliación del límite de crédito en particular.

CORTESIA ENTRACA

WWW.SCHENKER.COM.VE

CORTESIA ENTRACA

WWW.SCHENKER.COM.VE

*Cargos por inmovilización*

**Artículo 32.** Las tarjetas de crédito que no sean movilizadas por el o la tarjetahabiente no serán objeto de cargos de ninguna índole. En el supuesto de que el o la tarjetahabiente en un período de un año no utilice el instrumento, se le puede instar a cancelar el contrato con el emisor del instrumento de pago, sin que esto genere perjuicios para el reinicio de una relación crediticia futura.

*Reparación del daño. Acciones civiles*

**Artículo 33.** El o la tarjetahabiente víctima o afectado o afectada por cualquier delito previsto en esta Ley podrá ejercer las acciones civiles correspondientes para exigir la reparación de los daños y perjuicios causados por el proveedor o prestador del servicio penalmente responsable.

*Protección de prestaciones sociales*

**Artículo 34.** En ningún caso las prestaciones sociales deben servir de garantía para el pago de aquellas deudas originadas por tarjetas de crédito. Las prestaciones sociales, así como las cuentas de las denominadas nómina, sean corriente o de ahorro, no podrán ser objeto de débito automático por concepto de cuotas o pagos mensuales de dichas deudas.

*No discriminación*

**Artículo 35.** El otorgamiento de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico se efectuará sin discriminación de edad, sexo, raza o religión a personas civilmente hábiles.

### TITULO III DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

*Capítulo I*

#### Del Consejo Nacional de Usuarios y Usuarias de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico

*Organización y participación ciudadana*

**Artículo 36.** Los y las tarjetahabientes, con el objeto de vigilar el cumplimiento de esta Ley, promover y defender sus intereses y derechos, podrán organizarse de cualquier forma lícita, entre otras, en organizaciones de tarjetahabientes. Las organizaciones de participación popular que se constituyan para estos fines y los y las tarjetahabientes en forma individual, pueden participar activamente en el Consejo Nacional de Usuarios y Usuarias de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico.

*Inscripción de organizaciones*

**Artículo 37.** Las organizaciones de participación popular que se constituyan para la defensa de los derechos de los y las tarjetahabientes deben inscribirse en el registro automatizado que llevará la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), a los fines de estar incluidos en la data que maneja el ente supervisor de todos los y las tarjetahabientes y organizaciones de éstos, que cumplan las formalidades que establece el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios y en la presente Ley.

*Requisitos de las organizaciones*

**Artículo 38.** Las organizaciones de participación popular que se constituyan para la defensa de los y las tarjetahabientes, además de cumplir con los parámetros exigidos en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, deben cumplir con los requisitos siguientes: no tener fines de lucro, estar integradas por un mínimo de veinticinco personas naturales que no tengan participación accionaria ni sean directores o directoras, gerentes, administradores o administradoras, o representantes legales de instituciones financieras, banco universal, comercial o entidad de ahorro y préstamo, prestadores de servicios de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico; no deben ser financiadas ni recibir bienes, aportes, ayudas o subvenciones de personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que puedan condicionar o inhibir sus actividades en promoción y defensa de los derechos e intereses de los usuarios y las usuarias de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

Se eximen del pago de impuesto, tasas y contribuciones especiales, el registro de las organizaciones de tarjetahabientes previstas en este artículo.

*Silencio administrativo positivo*

**Artículo 39.** La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) facilitará en todo momento la inscripción de las organizaciones a las que se refiere el artículo anterior. Cuando una organización haya solicitado su registro, habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos, y éste no se le haya otorgado dentro del lapso de treinta días hábiles siguientes a la solicitud, se entenderá que dicha solicitud ha sido resuelta positivamente y se procederá al registro y otorgamiento del certificado de inscripción correspondiente, salvo que con posterioridad se verifique el incumplimiento de los mismos, caso en el cual la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN)

podrá revocar dicha inscripción. La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) establecerá los procedimientos y demás recaudos que deban acompañar la solicitud de registro, además de establecer mediante normativa prudencial la regulación de los mecanismos por los cuales se registrarán las relaciones con las organizaciones de participación popular que se conformen de conformidad con la ley.

*Defensa de intereses*

**Artículo 40.** Los y las tarjetahabientes podrán ejercer y defender libremente sus derechos sin tener la obligación de inscribirse en las organizaciones de participación popular que se constituyan para su defensa. Las organizaciones de tarjetahabientes podrán promover y defender los derechos e intereses de éstas y éstas de forma colectiva o difusa ante las instancias administrativas y judiciales correspondientes, y de forma individual cuando hayan sido autorizados previamente por escrito por el o la tarjetahabiente.

#### Consejo Nacional de Usuarios y Usuarias de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico

**Artículo 41.** Se crea el Consejo Nacional de Usuarios y Usuarias de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, que será conformado por las organizaciones de participación popular que se constituyan para su defensa, tendrá un Director o Directora por cada región, los y las cuales representarán a los y las tarjetahabientes en las actuaciones que se realicen con la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), con el Consejo Bancario Nacional y el Ejecutivo Nacional, sin menoscabo del derecho que tienen los y las tarjetahabientes de formular reclamos o planteamientos individualmente ante los entes señalados en este artículo.

#### Directores o Directoras del Consejo Nacional de Usuarios y Usuarias de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico

**Artículo 42.** Los directores y las directoras del Consejo Nacional de Usuarios y Usuarias de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico serán elegidos y elegidas en asamblea de tarjetahabientes y de las organizaciones de participación popular, que estén debidamente inscritos e inscritas en el registro automatizado que llevará la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), durarán un año en su gestión, debiendo presentar un informe semestral de sus actuaciones a la Junta Directiva del Consejo Nacional de Usuarios y Usuarias de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico.

#### Junta Directiva del Consejo Nacional de Usuarios y Usuarias de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico

**Artículo 43.** El Consejo Nacional de Usuarios y Usuarias de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico contará con una Junta Directiva que estará integrada por los Presidentes o las Presidentas de dos de las organizaciones de participación popular que se constituyan, un o una tarjetahabiente, un o una representante del Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS), que será designado o designada por su Presidente; estos y estas representantes serán elegidos o elegidas cada año en asamblea general por los y las tarjetahabientes y los o las miembros de todas las organizaciones que estén registradas en el registro de usuarios y usuarias que llevará la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras (SUDEBAN).

#### Atribuciones del Consejo Nacional de Usuarios y Usuarias de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico

**Artículo 44.** Son atribuciones del Consejo Nacional de Usuarios y Usuarias de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico:

1. La representación de los y las tarjetahabientes en todas las actuaciones relacionadas con la toma de decisiones que involucre un cambio en las condiciones contractuales o de financiamiento entre los y las tarjetahabientes y las instituciones bancarias, asegurando en todo momento la contraloría social en todas las actuaciones.
2. Participar en el proceso de formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas o privadas destinadas a la educación protección y mejoramiento del uso de tarjetas.
3. Dirigir quejas y reclamos por desacatos de los objetivos generales de esta Ley, o de cualquier instrumento legal al Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS), al Banco Central de Venezuela, la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) y a los emisores de tarjetas.
4. Obtener de los prestadores de servicios de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, información acerca de los programas de productos nuevos que puedan mejorar las condiciones de los ya pautados.
5. Participar en las consultas públicas para la elaboración de los instrumentos normativos sobre las materias previstas en esta Ley y en cualquier instrumento legal que afecte los intereses de los y las tarjetahabientes.

CORTESIA: ENTRA CIA.

WWW.SCHENKER.COM.VO

CORTESIA: ENTRA CIA.

WWW.SCHENKER.COM.VO

6. Promover espacios de diálogo e intercambio entre el emisor, el Consejo Bancario Nacional, la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS), el Estado y los y las tarjetahabientes, a fin de mejorar las prácticas relacionadas con el uso del servicio de las tarjetas.
7. Vigilar las prácticas de los medios afiliados, del emisor y velar por la observancia de esta Ley, a los fines de que se brinde un servicio óptimo al o la tarjetahabiente.
8. Acceder a espacios gratuitos en los servicios de atención al usuario y a la usuaria en las instalaciones de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), de conformidad con los lineamientos que establezca la Superintendencia.
9. Las relaciones entre el Ejecutivo Nacional y el o la tarjetahabiente deben efectuarse a través del Consejo Nacional de Usuarios y Usuarías de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico.

#### TÍTULO IV ENTES REGULADORES

##### *El Banco Central de Venezuela*

**Artículo 45.** El Banco Central de Venezuela fijará mensualmente la tasa de interés financiera y moratoria máxima para el financiamiento de tarjetas de crédito y publicará en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, sin menoscabo de la utilización de otros medios de difusión de la información alternativa, la tasa máxima a aplicar por las instituciones, así como un estudio comparativo de las tasas de financiamiento en tarjetas de crédito que incluya como mínimo lo siguiente: tasas de interés financieras, moratorias y beneficios adicionales que no impliquen costo adicional para el o la tarjetahabiente, cobertura, plazos de pago y el grado de aceptación.

Corresponderá al Banco Central de Venezuela fijar las comisiones, tarifas o recargos por servicios que genere el uso de tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, además de fijar la tasa de descuento o comisión del comercio.

##### *Información a suministrar al Banco Central de Venezuela*

**Artículo 46.** Los emisores de tarjetas de crédito están obligados a entregar al Banco Central de Venezuela, con carácter de declaración jurada y durante los cinco primeros días de cada mes, la información necesaria para realizar el análisis comparativo de tarjetas de crédito y débito, sin necesidad de que se requiera en forma expresa para cada periodo. El incumplimiento de esta obligación será sancionado, de conformidad con lo previsto en la Ley del Banco Central de Venezuela.

##### *Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN)*

**Artículo 47.** Le corresponderá a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) velar por el cumplimiento de esta Ley, pudiendo aplicar los correctivos que fueren necesarios para su correcta observancia de conformidad con esta Ley, la ley que la rige y la normativa prudencial que dicte al efecto.

##### *Finalidad y uso del Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI)*

**Artículo 48.** El Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI) sirve para consultar la situación crediticia de los distintos usuarios y usuarias de los bancos y demás instituciones financieras, con la finalidad de precisar cuáles son los niveles de riesgo del Sistema Financiero Nacional. Es deber de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) regular y supervisar su correcto uso por parte de los emisores.

#### TÍTULO V DE LAS RELACIONES DEL Y LA TARJETAHABIENTE CON EL EMISOR

##### Capítulo I

##### De las Disputas y de los Reparos

##### *Reclamo por retiro o adelanto de efectivo no consumado por parte de un cajero automático*

**Artículo 49.** En caso de reclamo del o la tarjetahabiente por retiro o adelanto de efectivo no consumado por parte de un cajero automático, el o la tarjetahabiente se dirigirá al banco emisor informando la identificación del cajero, fecha y hora de la transacción. El banco emisor debe recibir la denuncia, darle una constancia por escrito y responder de manera expresa en un lapso máximo de quince días hábiles. Corresponderá al emisor la carga de la prueba, estando obligado a demostrar fehacientemente si se dispensó dinero o no al o la tarjetahabiente.

Efectuado el reclamo, el banco depositará en la cuenta del cliente el monto debitado, colocándolo en diferido. Al concluir el lapso de quince días hábiles el

dinero pasará como efectivo en la cuenta del o la tarjetahabiente con los respectivos intereses devengados. Si el reclamo no procede el emisor debitará de la cuenta del o la tarjetahabiente el monto diferido.

Cuando el reclamo sea por adelanto de efectivo no consumado en una tarjeta de crédito el emisor no cargará intereses de ningún tipo por el monto del reclamo.

##### *Investigación del robo, hurto, clonación o pérdida de la tarjeta*

**Artículo 50.** En aquellos casos en los cuales se produzca robo, hurto, clonación o pérdida del medio de pago electrónico, el emisor del instrumento, a solicitud del o la tarjetahabiente, deberá iniciar la investigación del caso, sin crear perjuicios a éste o ésta, debiendo el emisor notificar inmediatamente al Ministerio Público y a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), a los fines pertinentes. En caso de que se determine la responsabilidad o negligencia del emisor, le será aplicable las sanciones previstas en la presente Ley.

##### *Reclamo por errores en el estado de cuenta*

**Artículo 51.** El o la tarjetahabiente puede reclamar por los datos contenidos en el estado de cuenta, tales como, consumos o retiros de efectivo no realizados, cargos no autorizados, cargos con errores en la fecha o en el monto, cargos por bienes o servicios que no fueron recibidos o aceptados, pagos y devoluciones no reflejados, entre otros, dentro de los treinta días siguientes al recibo del estado de cuenta. Corresponderá al emisor la carga de la prueba.

##### *Obligación de darse por notificado*

**Artículo 52.** El emisor está obligado a darse por notificado del reparo, en forma escrita, inmediatamente después de recibir el reclamo y a dar respuesta al mismo en un plazo no mayor de quince días hábiles.

##### *No inclusión en el Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI) y suspensión de cobro de intereses*

**Artículo 53.** Mientras exista la controversia el emisor no podrá enviar información negativa al registro de crédito interno, al Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI), hasta que se esclarezcan los hechos. Asimismo, se paralizará el cobro del interés correspondiente si el reclamo es con ocasión a robo, hurto, clonación, sustracción de dinero de la tarjeta, entre otros. En caso de que los hechos esclarecidos reflejen que el reclamo intentado por el o la tarjetahabiente no sea procedente se computarán los intereses correspondientes que sean paralizados.

##### *Procedimiento por clonación o uso ilícito de la tarjeta*

**Artículo 54.** El procedimiento descrito en los artículos 49 y 53 de esta Ley, aplicará igualmente para el caso en que el o la tarjetahabiente reporte la clonación de su tarjeta o el uso ilícito de la misma, por terceras personas no autorizadas, cualquiera que fuere el medio fraudulento utilizado, en cualquier momento en que el o la tarjetahabiente conozca de la sustracción, consumo, cobro o débito indebido.

##### *Seguimiento de reclamos por el Consejo Nacional de Usuarios y Usuarías de Tarjetas de Crédito y Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamientos o Pago Electrónico*

**Artículo 55.** El Consejo Nacional de Usuarios y Usuarías de Tarjetas de Crédito y Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamientos o Pago Electrónico deberá conocer cada uno de los pasos a seguir en el reclamo interpuesto por el o la tarjetahabiente, si así lo solicitare el o la tarjetahabiente, a fin de intervenir en los casos en que se presenten irregularidades en los procesos.

#### Capítulo II De las Prácticas en el Cobro de Deudas

##### *Calendario y horario de cobranzas*

**Artículo 56.** Las instituciones financieras, abogados o abogadas, gestores de cobranza o agencias de recuperaciones y servicios automatizados de cobranza, sólo podrán contactar al o la tarjetahabiente entre las ocho de la mañana (08:00 a.m.) y las seis de la tarde (06:00 p.m.), de lunes a viernes, a menos que el o la tarjetahabiente acepte un horario distinto. La aceptación dada por el o la tarjetahabiente podrá ser revocada y regresar a los días y horarios establecidos en este artículo.

##### *Cobranzas por terceros o publicidad de la misma*

**Artículo 57.** Las instituciones financieras, abogados o abogadas, gestores de cobranza o agencias de recuperaciones, no podrán contactar o realizar cobranzas a través de familiares, jefes inmediatos o jefas inmediatas, supervisores o supervisoras, gerentes, compañeros o compañeras de trabajo, o anunciar la deuda a terceras personas distintas al o la tarjetahabiente.

CORTESIA: ENTRA.C.A.

WWW.SCHERKOR.COM.VE

CORTESIA: ENTRA.C.A.

WWW.SCHERKOR.COM.VE

*Prácticas abusivas*

**Artículo 58.** Las instituciones financieras, abogados o abogadas, gestores de cobranza o agencias de recuperaciones, no podrán utilizar prácticas abusivas, hostigamiento o acoso para el cobro de las acreencias, quedando igualmente prohibido el uso de avisos electrónicos o pregrabados, enviados por vía telefónica o cualquier medio en horario distinto al establecido en esta Ley, tampoco podrán ejercer cobranzas mediante publicaciones impresas en medios de circulación, excepto notificaciones judiciales.

*Atraso en el pago regular de las cuotas*

**Artículo 59.** En caso de atraso en el pago regular de las cuotas correspondientes a las tarjetas de crédito, una vez que el o la tarjetahabiente ponga al día su respectiva cuenta, ya fuese por pago voluntario o mediante cobranza efectuada por el emisor o abogados o abogadas, gestores de cobranza o agencias de recuperaciones y servicios automatizados de cobranza, el emisor queda obligado a lo siguiente:

1. Entregar al o la tarjetahabiente en un plazo no mayor de cinco días hábiles, un finiquito detallado de la cuenta cancelada o puesta al día, aun cuando el o la tarjetahabiente tuviera otras cuentas en atraso con la misma institución emisora.
2. Una vez canceladas o puestas al día las obligaciones del o la tarjetahabiente, el emisor debe en un lapso máximo de quince días continuos, reportar tales hechos al Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI) y debe retirarlo del registro interno.

## TÍTULO VI DE LAS SANCIONES

*Sanción por incumplimiento de instituciones financieras*

**Artículo 60.** El emisor que infrinja por acción, hecho u omisión lo dispuesto en los artículos 5, 6, 8, 9, 17, 30, 32, 34, 49, 50 y 53 de la presente Ley, será sancionado por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), siguiendo el procedimiento especial establecido en la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, con multa desde el cero coma uno por ciento (0,1%) hasta el cero coma cinco por ciento (0,5%) de su capital pagado, sin menoscabo de la aplicación de medidas e instrucciones que el mencionado organismo, en atención a sus atribuciones y competencias, imponga para corregir la situación infringida.

*Inobservancia en la tarifa por tasa de descuento o comisión de servicio*

**Artículo 61:** El emisor que efectuó por el cobro de tasa de descuento o comisión de servicio al negocio afiliado una tarifa superior a la establecida por el Banco Central de Venezuela podrá ser sancionado por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, de conformidad con lo establecido en el artículo anterior.

El afectado deberá interponer la denuncia ante el ente supervisor bancario, a los fines de iniciar el procedimiento.

*Prohibición de informar*

**Artículo 62.** El emisor de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, debe respetar el derecho constitucional a la información sobre los datos del o la tarjetahabiente, y tiene prohibido informar los antecedentes financieros personales de los y las tarjetahabientes titulares, suplementarios o extensiones de las tarjetas de crédito a cualquier empresa o institución exceptuando al mismo o la misma tarjetahabiente, a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), al Banco Central de Venezuela (BCV) y demás entes autorizados por ley. Salvo que el o la tarjetahabiente dé su autorización por escrito la cual podrá ser revocable. En caso de incumplimiento el ente supervisor bancario sancionará con multa desde el cero coma uno por ciento (0,1%) hasta el cero coma cinco por ciento (0,5%) de su capital pagado, sin menoscabo de la aplicación de medidas e instrucciones que el mencionado organismo, en atención a sus atribuciones y competencias, imponga para corregir la situación infringida.

*Responsabilidad solidaria*

**Artículo 63.** El emisor y el negocio afiliado serán solidariamente responsables por los daños y perjuicios ocasionados a los y las tarjetahabientes titulares o suplementarios de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, por las consecuencias del uso de la tarjeta o de la información provista.

*Campaña contra la usura*

**Artículo 64.** En caso de que el emisor incumpla lo establecido en el artículo 18 de la presente Ley, estará obligado a realizar una campaña educativa en beneficio de los y las tarjetahabientes y en contra de la usura, ante los medios de comunicación masiva, esto sin perjuicio de las sanciones establecidas en las demás leyes. La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) establecerá los parámetros de la campaña publicitaria y vigilará el cumplimiento de la misma por parte del emisor.

En ningún caso, la realización de la campaña a que se refiere este artículo, así como el cumplimiento de las sanciones establecidas en otras leyes, exonera al emisor de su obligación a devolver al o la tarjetahabiente el monto cobrado en exceso.

*Principios sancionadores*

**Artículo 65:** Las sanciones establecidas en el presente Título deberán ser aplicadas por los órganos competentes conforme a los principios de proporcionalidad, racionalidad, adecuación, ponderación e irretroactividad, así como los demás establecidos en el ordenamiento jurídico vigente.

La aplicación y liquidación de las multas seguirán los procedimientos establecidos en la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras y en la Ley del Banco Central de Venezuela, según sea el caso.

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Primera:** Dentro de los noventa días continuos siguientes a la entrada en vigencia de esta Ley, la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) deberá publicar las normativas prudenciales establecidas en los artículos 8, 9, 10, 14, 21 y 39, de la presente Ley.

**Segunda:** Dentro de los noventa días continuos siguientes a la publicación de la normativa prudencial que emita la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), de conformidad con el artículo 8 de la presente Ley, los emisores deberán poner a disposición de los y las tarjetahabientes el folleto explicativo a que se refiere dicho artículo.

**Tercera.** Dentro de los noventa días continuos siguientes a la entrada en vigencia de esta Ley, los emisores de tarjetas de crédito, deben tener ajustados los sistemas de cómputo para el cumplimiento de los requisitos exigidos en la presentación de sus respectivos estados de cuenta.

**Cuarta:** Dentro de los noventa días hábiles siguientes a la entrada en vigencia de la presente Ley, los emisores deberán cumplir con lo establecido en el artículo 22 de esta Ley. El lapso establecido en esta Disposición Transitoria podrá ser prorrogado por única vez por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), por un lapso que no podrá ser mayor a noventa días hábiles.

**Quinta:** Dentro de los noventa días continuos siguientes a la publicación de la normativa prudencial emitida por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de esta Ley, los emisores deben dar cumplimiento a lo estipulado en el referido artículo. El lapso establecido en esta Disposición Transitoria podrá ser prorrogado por única vez por noventa días continuos.

**Sexta.** Dentro de los noventa días hábiles siguientes a la entrada en vigencia de esta Ley, la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) deberá crear el sistema de registro para las organizaciones de participación popular que se constituyan en defensa de los usuarios y usuarias de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

### DISPOSICIÓN FINAL

**Única:** Esta Ley entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en la *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*.

Dada, firmada y sellada en el Palacio Federal Legislativo, sede de la Asamblea Nacional, en Caracas, a los cuatro días del mes de septiembre de dos mil ocho. Año 198° de la Independencia y 149° de la Federación.

CYLLA FLORES  
Presidenta de la Asamblea Nacional

SÁUL ORTEGA CAMPOS  
Primer Vicepresidente

JOSÉ ALBORNOZ URBANO  
Segundo Vicepresidente

IVÁN ZARATE  
Secretario

CORTESIA ENTIRA.C.A.

WWW.SCHERKEL.COM.VA

CORTESIA ENTIRA.C.A.

WWW.SCHERKEL.COM.VA