



PODER LEGISLATIVO

LEY N° 5476

QUE ESTABLECE NORMAS DE TRANSPARENCIA Y DEFENSA AL USUARIO EN LA UTILIZACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

EL CONGRESO DE LA NACIÓN PARAGUAYA SANCIONA CON FUERZA DE LEY

Artículo 1°.- Objeto.

La presente Ley tiene por objeto regular el uso de la tarjeta de crédito y débito, a cuyo efecto se establecerán reglas que las entidades emisoras, operadoras, financieras y de intermediación de pago deberán cumplir con la finalidad de proteger los derechos del consumidor y la defensa de la concurrencia.

Artículo 2°.- Definiciones.

A los efectos de la presente Ley, se entenderá por:

a) **Emisor:** A la entidad financiera, cooperativa o comercial que emita tarjetas de crédito y de débito a los efectos de realizar transacciones con dichos instrumentos.

b) **Operador:** La entidad financiera, cooperativa o comercial que procesa y administra los instrumentos de pago, cualquiera sea su técnica o especie, que permitan la interconexión simultánea con los emisores.

c) **Usuario:** El autorizado para usar tarjetas de crédito y débito que les fueran otorgadas por un Emisor, siendo responsable de todos los cargos y consumos realizados por sí mismo o por terceros debidamente autorizados.

Artículo 3°.- Ámbito de Aplicación.

Las disposiciones establecidas en la presente Ley, serán aplicables a todas las entidades Emisoras; Operadoras, Usuarios y demás sujetos mencionados en la presente Ley.

Los efectos de las relaciones nacidas entre los sujetos mencionados en el presente artículo, serán considerados de interés público.

Artículo 4°.- Autoridad de Aplicación.

Son autoridades de aplicación de la presente Ley, las siguientes entidades que entenderán en el ámbito de sus respectivas competencias:

1. La Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario "SEDECO".
2. El Banco Central del Paraguay "BCP" y,
3. El Instituto Nacional de Cooperativismo "INCOOP".

Artículo 5°.- Obligaciones del Emisor de Tarjeta de Crédito y Débito.

El Emisor de tarjeta de crédito y débito deberá:

a) Proporcionar a los usuarios la información de los productos y servicios que ofrece en forma clara, oportuna, inteligible y completa, el interés aplicable, los costos, las comisiones y demás cargos inherentes a las condiciones contractuales que regulen la prestación de sus respectivos servicios.

b) Remitir a los usuarios mensualmente un resumen detallado de las operaciones realizadas por el mismo o sus autorizados, en la forma establecida por las regulaciones que rigen la materia.

PODER LEGISLATIVO

Pág. N° 2/6

LEY N° 5476

c) Notificar a los usuarios con 45 (cuarenta y cinco) días de anticipación, cualquier modificación de las condiciones de la prestación del servicio, en especial, la que se relacione con los ajustes de las tasas de interés, de las comisiones u otros costos y cargos que afecten al mismo.

Artículo 6°.- Contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito y débito.

1. El contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito y de débito deberá cumplir las siguientes condiciones, sin perjuicio de otras que conforme a su naturaleza se establezcan por reglamentación:

a) Las cláusulas que generen responsabilidad para el Usuario deben estar redactadas mediante el empleo de caracteres destacados o subrayados.

b) El Usuario tendrá derecho a retractarse dentro de un plazo de 7 (siete) días, contados a partir de la firma del contrato.

2. Serán nulas las siguientes cláusulas:

a) Las que signifiquen renuncia del Usuario a cualquiera de los derechos y garantías que otorga la presente Ley.

b) Las que faculten al Emisor a modificar unilateralmente las condiciones del contrato.

c) Las que impongan al Usuario el pago de un monto fijo por atrasos en la cancelación de su deuda.

d) Las que impongan al Usuario intereses compensatorios o moratorios en forma de capitalización de intereses o cobro de interés sobre interés.

e) Las que impongan al Usuario costos por informar la invalidez de la tarjeta, sea por pérdida, sustracción, caducidad o rescisión contractual.

f) Las cláusulas adicionales no autorizadas por el órgano regulador.

g) Las que autoricen al Emisor la rescisión unilateral del contrato sin causa previamente acordada en el mismo.

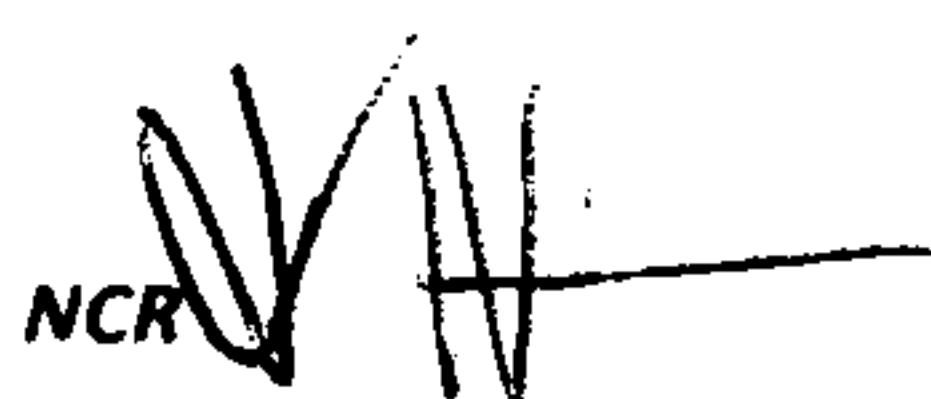
Artículo 7°.- Atención al Usuario.

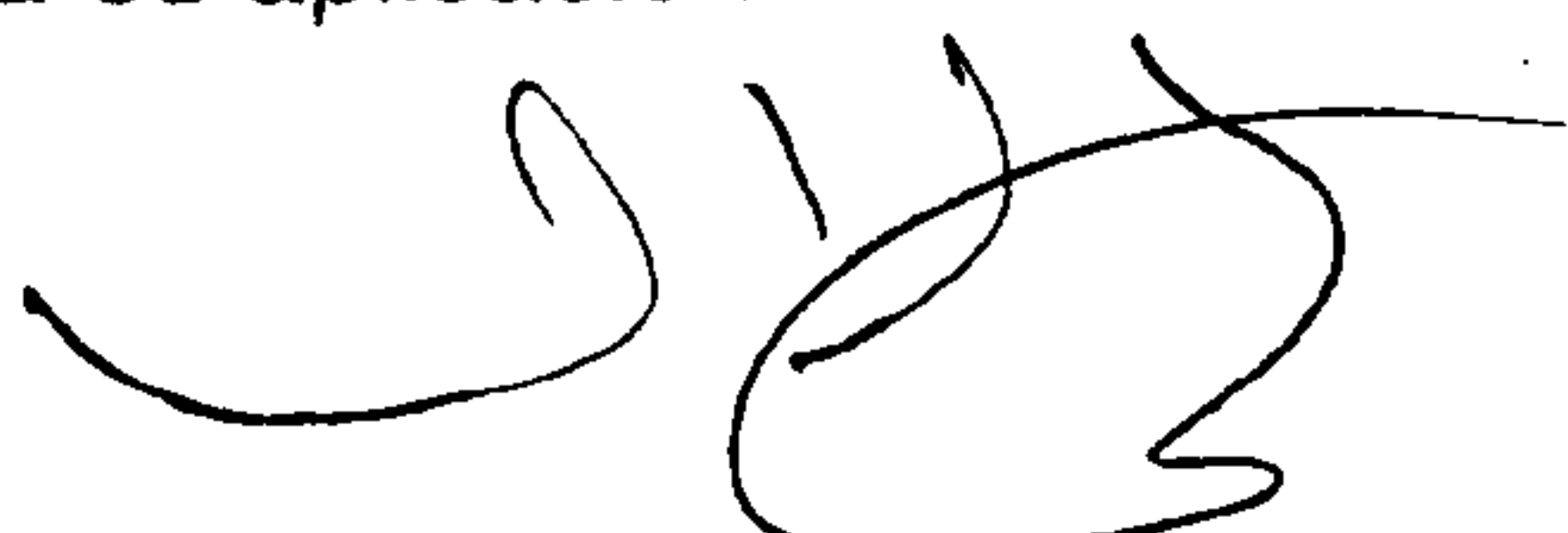
El Emisor deberá contar con un servicio accesible las 24 (veinticuatro) horas, 7 (siete) días a la semana, de atención al Usuario que le permita acceso en tiempo real a información sobre su tarjeta de crédito y sus transacciones; a la información sobre los productos y servicios financieros relacionados con estas, e información sobre los mecanismos de resolución de reclamos y denuncias por operaciones fraudulentas, hurto o robo.

Artículo 8°.- Cobro de penalidades y otros cargos.

Los montos exigibles en concepto de penalidades y otros cargos relacionados a la mora en el pago y a la violación de cualquier condición establecida en el contrato, deberán ser razonables y proporcionales al costo que la mora o la violación cometida generó al Emisor.

Las tarifas de las penalidades y cargos deberán ser aprobadas por el Banco Central del Paraguay, en forma previa a su aplicación.

NCR 



PODER LEGISLATIVO

Pág. N° 3/6

LEY N° 5476

Los Emisores de tarjetas de crédito que no se ajusten a las tarifas de penalidades y cargos aprobadas por el Banco Central del Paraguay, serán sancionados con la obligación de restituir al Usuario un monto equivalente al quíntuplo del valor indebidamente cobrado y los intereses causados.

Artículo 9°.- Cobro de intereses financieros.

Los intereses aplicables por el uso de la tarjeta de crédito se sujetarán a lo establecido en las Leyes y regulaciones específicas que rigen la materia y no podrán exceder tres veces el promedio de tasas pasivas promedio vigentes en el mercado.

Artículo 10.- Del cobro de las comisiones por intermediación.

El Banco Central del Paraguay regulará:

1. El porcentaje máximo de las comisiones a ser percibidas por las Operadoras y los Emisores sobre el total del valor cobrado a los comercios adheridos en concepto de prestación de servicios de intermediación de pago, realizados a través de tarjetas de crédito y débito.

2. Las condiciones que deberán concurrir a fin de que tales comisiones pudieran ser disminuidas o aumentadas, las cuales en todos los casos, deberán tener base técnica y su fundamento deberá estar fehacientemente comprobado.

3. Las comisiones establecidas y su variación progresiva deberán respetar los principios de equidad en las prestaciones recíprocas, no confiscatorio, libre concurrencia y la primacía del interés general sobre el particular.

Artículo 11.- Beneficios.

El Emisor implementará un régimen de reducción proporcional de las tasas de interés al Usuario que cumpla estrictamente con sus obligaciones contractuales, tomando en consideración el monto de lo adeudado con la suma abonada por Usuario.

Artículo 12.- Derecho de pago anticipado.

El Usuario tendrá derecho a pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado, en cuyo caso, se procederá a la consiguiente reducción proporcional de los intereses sin que le sean aplicables comisiones, gastos o penalidades de cualquier naturaleza o efecto similar.

Artículo 13.- Derecho de cancelación.

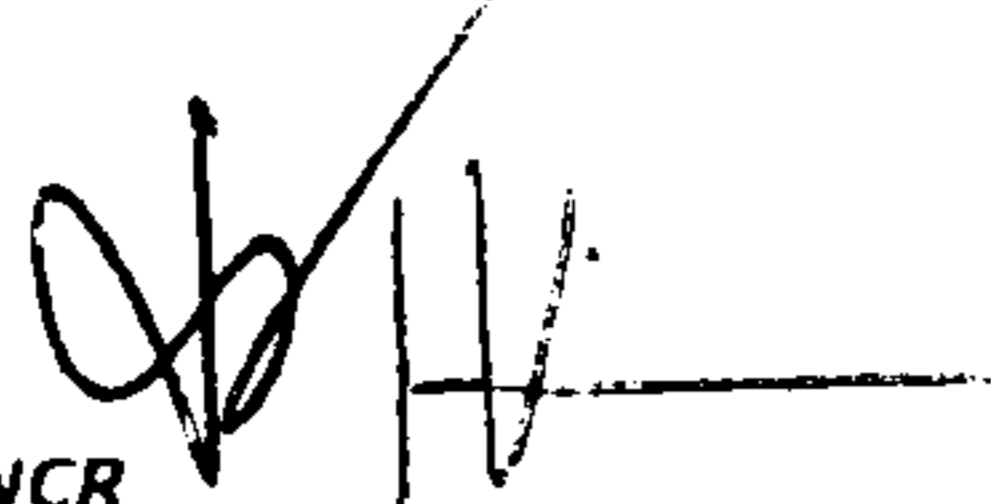
La resolución unilateral por parte del Usuario no implicará la obligación de cancelar inmediatamente la totalidad de lo adeudado, ni al pago mediante cualquier método menos beneficioso que el ofertado en el contrato originario suscrito por el mismo.

Igualmente, la resolución unilateral por parte del Usuario de la tarjeta de crédito no implicará penalidad ni cobro en ningún concepto por parte del Emisor.

Estos derechos deberán estar expresamente consignados en el resumen mensual remitido por el Emisor al Usuario.

Artículo 14.- De las transacciones de exceso de límite.

Cuando el Usuario realice una transacción que supere el límite de la línea de crédito establecida en el contrato, el Emisor deberá solicitar la aprobación o cancelación de la operación al Usuario, a través del sistema utilizado para el registro de la misma, en el momento de la realización del acto.


NCR





PODER LEGISLATIVO

Pág. N° 4/6

LEY N° 5476

A tal efecto, la autorización expresa de las condiciones de la transacción por parte del Usuario deberá constar por cualquier medio de registro, cualquiera sea su técnica o especie.

En ningún caso, se aplicarán multas ni cobro en concepto por transacciones no autorizadas en la forma prevista en el párrafo anterior.

Artículo 15.- Cobro de comisiones y gastos al Usuario.

Todos los cobros y comisiones que sean trasladados al consumidor deberán consignar el servicio efectivamente prestado, con una justificación técnica y que refleje el costo real demostrado fehacientemente por parte del proveedor del servicio.

Tampoco generarán intereses dentro de los 30 (treinta) días, computados desde la fecha de la comunicación del estado de cuenta del Usuario.

En caso que la deuda no sea cancelada en el plazo señalado en el párrafo anterior, se considerará incluida a la deuda principal, y generará el interés correspondiente computado a partir del primer día posterior al vencimiento del plazo establecido en el presente artículo.

No será aplicable cobro, comisión o concepto alguno a la emisión y uso de tarjetas comerciales o promocionales expedidas por casas comerciales no financieras.

Artículo 16.- Traslado de costos por la contratación de seguros y creación de mecanismos de protección o contingencia.

El Emisor u Operador no podrá trasladar a los usuarios como gasto o comisión, según el caso, el costo por contratación de pólizas de seguro o mecanismos de protección o contingencia, siempre que tengan por objeto cubrir las pérdidas generadas como consecuencia de la realización de operaciones no reconocidas o que correspondan a patrones de fraude.

Artículo 17.- Servicios asociados a las tarjetas de crédito y débito.

Los Emisores de tarjetas de crédito y débito podrán brindar a los usuarios la posibilidad de acceder a otros servicios a través de las mismas, y estos podrán ser activados al momento de contratar su uso o en forma posterior.

Los Emisores deberán poner a disposición del Usuario el acceso a los mecanismos aptos para la suspensión o reactivación de tales servicios a voluntad del Usuario, los cuales no deberán ser más complejos que los ofrecidos al momento de contratar el uso las tarjetas.

Dicha facilidad deberá ser informada al Usuario en forma previa a la aceptación del servicio, y deberá estar contemplada en el contrato y expresada en el resumen mensual.

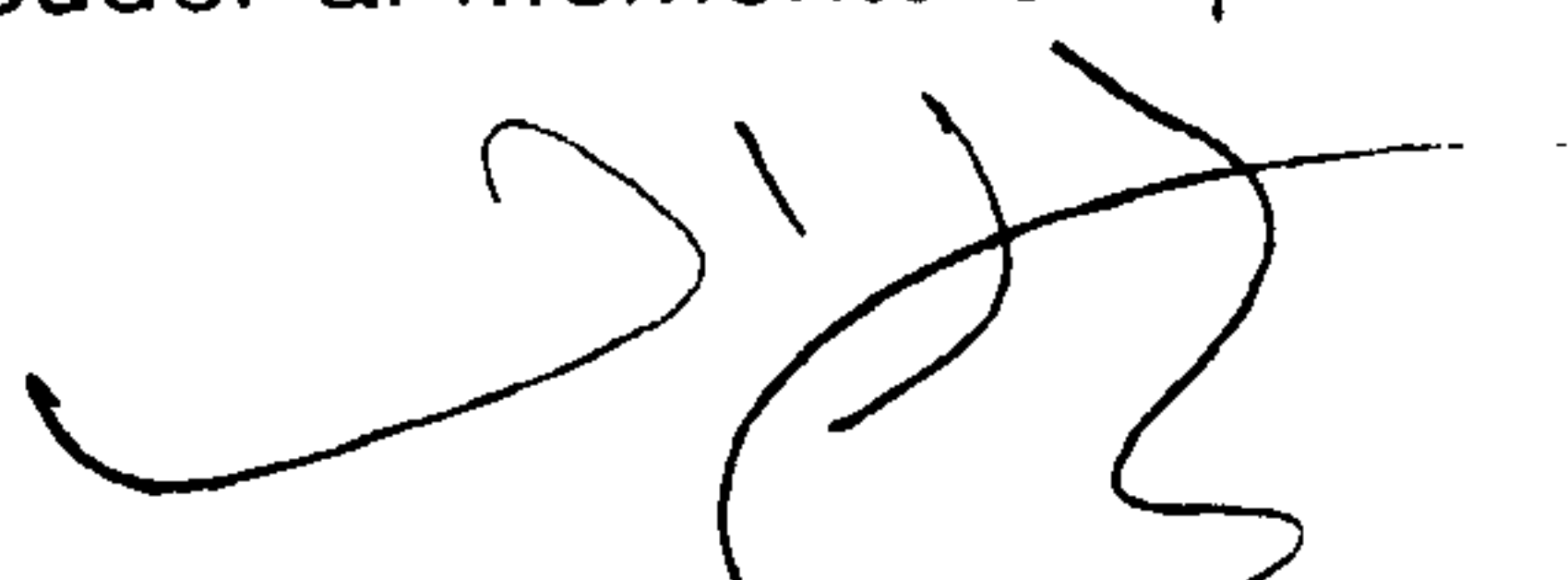
La Autoridad de Aplicación establecerá indicaciones referidas al orden de prelación de los descuentos de tales servicios, que el Emisor deberá respetar, dando prioridad a los servicios de: a) salud; b) alimentación; y, c) vivienda.

Artículo 18.- Responsabilidad de codeudores.

El codeudor solidario queda exento de responsabilidad por los créditos autorizados por el Emisor en exceso al límite original del crédito suscripto con el Usuario, salvo que aquel prestare su autorización en forma expresa y previa al momento de concederse el nuevo límite de crédito.

El Emisor notificará al codeudor al momento en que el Usuario incurra en mora en 60 (sesenta) días de mora.

NCR 



PODER LEGISLATIVO

Pág. N° 5/6

LEY N° 5476

Artículo 19.- Deber de comunicación.

En caso de extravío, pérdida, hurto, robo o destrucción de una tarjeta de crédito o débito, el Usuario comunicará el hecho al Emisor.

En ese caso, el Emisor deberá poner a disposición del Usuario, un servicio de comunicación de acceso gratuito y permanente, el cual será registrable y de acreditación obligatoria a favor del Usuario, con la finalidad de recibir y registrar la comunicación de los hechos señalados en el párrafo anterior, a los efectos del bloqueo inmediato por parte del Emisor.

Si entre el lapso de tiempo transcurrido entre la comunicación y el bloqueo señalado, se efectuare cualquier tipo de transacción, la misma no generará responsabilidad alguna para el Usuario.

Artículo 20.- Prohibiciones.

Los Emisores y comercios adheridos no podrán realizar los siguientes actos:

1. Condicionar el pago de un producto o servicio con tarjeta de crédito o de débito a montos mínimos determinados.

2. Realizar cualquier cobro adicional al precio de venta de cualquier bien o servicio, cuando la forma de pago utilizada fuera la tarjeta de crédito o de débito.

3. Condicionar el uso de la tarjeta de crédito o de débito, mediante la implementación de cualquier práctica comercial o cobro por prestación de servicios en forma discriminatoria o que pudieran afectar la libre competencia.

Artículo 21.- Infracciones.

Las violaciones a las disposiciones establecidas en la Ley o en su reglamentación, serán consideradas infracciones; sin perjuicio de las demás acciones civiles o penales que pudieran corresponder.

Las infracciones serán consideradas como: a) leves; b) medias; c) graves y; d) muy graves, y la graduación será determinada reglamentariamente por las Autoridades de Aplicación respectivas, considerando los siguientes parámetros: a) el beneficio que pudiera ser obtenido por el infractor; b) la gravedad del daño generado o potencialmente producible y c) la reincidencia.

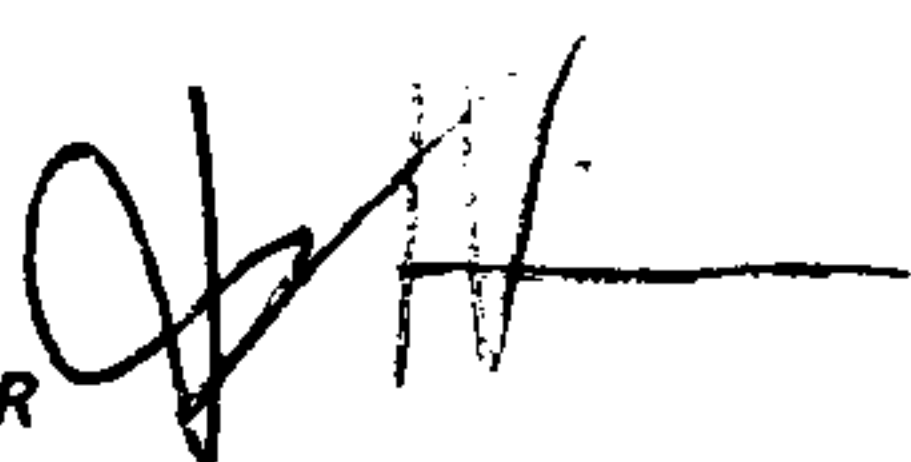
Artículo 22.- Sanciones.

El que incumpliera las disposiciones establecidas en la presente Ley o sus reglamentaciones, será sancionado por la Autoridad de Aplicación respectiva, previo sumario administrativo, con multa consistente en el pago de una suma de dinero determinada, calculada en días-multa, en un mínimo de 10 (diez) días-multas hasta un máximo de 300 (trescientos) días-multas.

Un día-multa será determinado en, por lo menos, el 20% (veinte por ciento) de un jornal mínimo diario para actividades diversas no especificadas y en quinientos diez jornales de igual categoría, como máximo. El mismo será fijado por la Autoridad de Aplicación, sobre la base de las condiciones económicas del infractor y el lucro generado por la infracción. Se atenderá, principalmente, al promedio anual del ingreso neto que el autor tenga o pueda obtener en un día.

Graduación de las sanciones:

a) En caso de comisión de infracciones leves: será aplicable una multa de diez hasta treinta días-multas.

NCR 



PODER LEGISLATIVO

Pág. N° 6/6

LEY N° 5476

b) En caso de comisión de infracciones medias: será aplicable una multa de treinta y un hasta cien días-multas.

c) En caso de comisión de infracciones graves: será aplicable una multa de ciento y un días-multa hasta doscientos días-multas.

d) En caso de comisión de infracciones muy graves: será aplicable una multa de doscientos y un días-multas hasta trescientos días-multas.

Artículo 23.- Reglamentación.

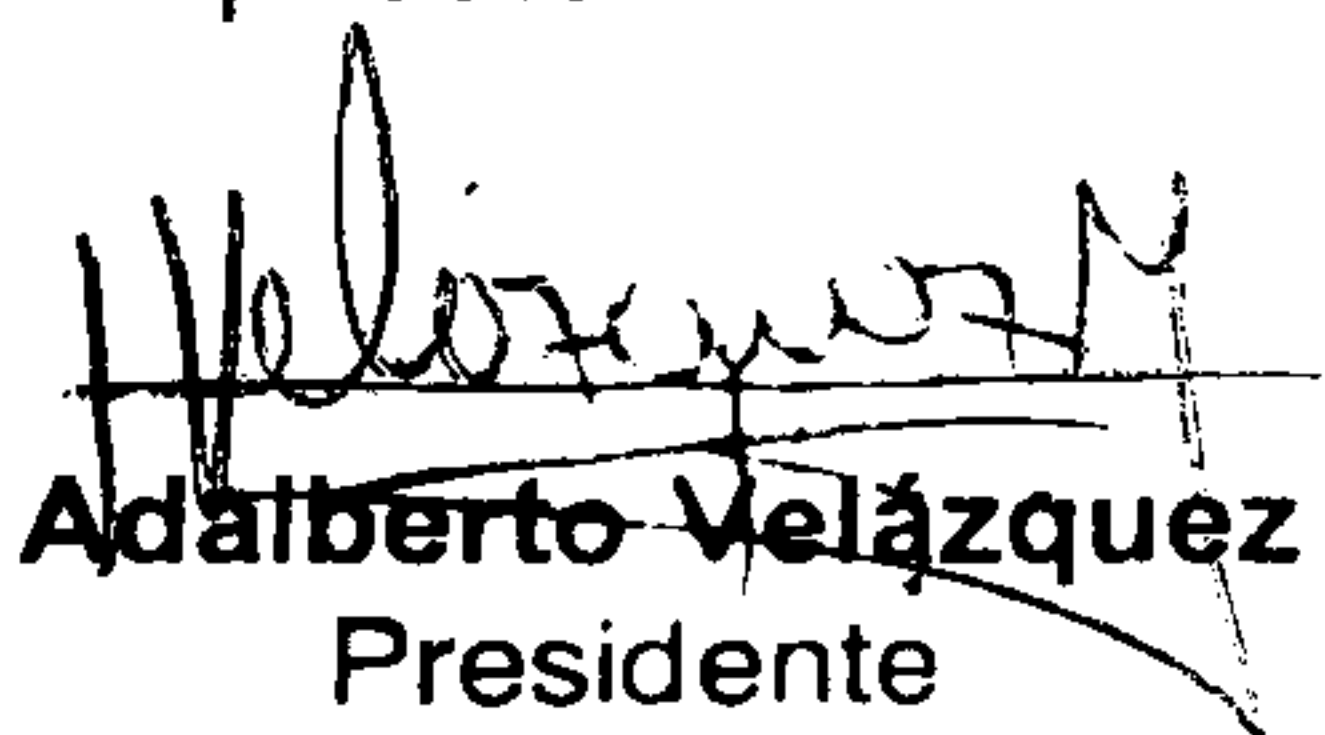
Las autoridades de aplicación de la presente Ley deberán reglamentar las disposiciones contenidas en la misma, en un plazo de noventa días hábiles, contados a partir de su publicación.

Artículo 24.- Entrada en vigencia.

La presente Ley entrará a regir dentro de los 30 (treinta) días de su publicación.

Artículo 25.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Aprobado el Proyecto de Ley por la Honorable Cámara de Senadores, a **diecinueve días del mes de mayo del año dos mil quince**, quedando sancionado el mismo, por la Honorable Cámara de Diputados, a **veinte días del mes de agosto del año dos mil quince**, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 207 numeral 2) de la Constitución Nacional.


Hugo Adalberto Velázquez Moreno
Presidente
H. Cámara de Diputados


Mario Abdo Benítez
Presidente
H. Cámara de Senadores


José Domingo Adorno Mazacotte
Secretario Parlamentario



Esperanza Martínez
Secretaria Parlamentaria

Asunción, 25 de agosto de 2015

Téngase por Ley de la República, publíquese e insértese en el Registro Oficial.

El Presidente de la República


Horacio Manuel Cartes Jara


Santiago Peña Palacios
Ministro de Hacienda