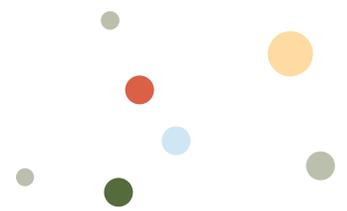




Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires



GUÍA BÁSICA DE DERECHOS TARJETAS DE CRÉDITO

Atención al Vecino Av. Belgrano 673
0800 999 3722



defensoriacaba
www.defensoria.org.ar



NORBERTO DARCY
Subsec. de Derechos Ciudadanos
de Consumidores y Usuarios



GERARDO GULLELMOTTI
Director de Consumidores
y Administrados

GUÍA BÁSICA DE DERECHOS TARJETAS DE CRÉDITO



Las tarjetas de crédito, de compra y de débito se han convertido en instrumentos habituales, y a veces imprescindibles, en nuestra vida cotidiana. Las tarjetas ofrecen facilidades y beneficios. Son prácticas, cómodas, sencillas de usar, nos permiten comprar sin tener que llevar dinero encima y financiar la adquisición de productos, bienes y servicios. Cada vez más personas las utilizan para comprar en supermercados, centros comerciales, farmacias, bares, restaurantes, viajes turísticos, etc.; también, para adherir servicios a débitos automáticos o para efectuar recargas de telefonía celular o de la SUBE. Y, además, sirven para realizar operaciones de consulta o extracción en cajeros automáticos o en Internet.

Este aumento en el uso de las tarjetas es un fenómeno a nivel global. Existe una marcada tendencia a propiciar la bancarización de las personas y a reemplazar el dinero efectivo por otros medios electrónicos. Pensemos, por ejemplo, que en nuestro país todos los trabajadores en blanco tienen obligatoriamente una cuenta sueldo bancaria que implica disponer de una tarjeta de débito. Pese a todo, las tarjetas también nos pueden generar problemas y complicaciones.

En primer lugar, no hay que perder de vista que las tarjetas son productos financieros por los cuales las entidades emisoras –bancarias, financieras o no financieras– obtienen importantes ganancias. Las entidades ven la oportunidad de captar fácilmente nuevos clientes mediante atractivas ofertas promocionales iniciales. Sin embargo, luego de un tiempo, esto conlleva a un incremento en los gastos fijos de mantenimiento, seguros y financiación que deben pagar los usuarios. Por otro lado, la mayor cantidad de usuarios de tarjetas no trajo aparejado una disminución en los costos de financiamiento que se aplican. A ello se suma, la falta de educación financiera de la población en general y las fuertes estrategias de marketing consumista que, muchas veces, inducen y estimulan el uso desmedido e irresponsable de las tarjetas. En muchas oportunidades, se crea la ficción de que la tarjeta nos salvará (total después se paga). Y suele ocurrir que, ante las urgencias de la vida diaria y la falta de información adecuada, las personas caen en serios problemas de sobreendeudamiento e insolvencia familiar de las que les resulta muy difícil salir.

Por eso, siempre es importante subrayar que, al contratar una tarjeta se entabla una relación de consumo, y que hay derechos expresamente reconocidos en la Constitución, en las leyes y en normas especiales. Entre otros, los usuarios de servicios financieros tienen derecho a recibir información veraz y adecuada, oportuna, detallada y transparente durante toda la relación; a la protección de su patrimonio e intereses económicos y a elegir libremente; a que se les brinde un trato respetuoso y digno, a ser debidamente atendidos en sus reclamos y a obtener una respuesta rápida; a denunciar prácticas abusivas o publicidades engañosas para que sean corregidas y sancionadas; a la educación para el consumo, que les permita tomar decisiones informadas y razonadas. Y, además, las autoridades públicas están obligadas a proteger esos derechos y a ofrecer mecanismos ágiles y eficaces para resolver los conflictos.

En esta nueva guía te ofrecemos información y algunos consejos útiles para que sepas cómo hacer valer tus derechos.



TIPOS DE TARJETAS

¿QUÉ ES UNA TARJETA DE DÉBITO?

La tarjeta de débito es un instrumento bancario que las entidades otorgan a quien abre una cuenta (caja de ahorro, cuenta sueldo o cuenta corriente), que permite hacer compras en comercios adheridos o retirar dinero de los cajeros automáticos, siempre hasta el límite del monto depositado o existente en la cuenta. También sirve para realizar otras operaciones en los cajeros, tales como depositar dinero, consultar el saldo de la cuenta, recargar el teléfono celular de una tarjeta prepago, hacer transferencias, pagar servicios, etc.

Las tarjetas de débito se parecen a las tarjetas de crédito en cuanto nos permiten comprar sin tener dinero encima, pero no funcionan igual. Una tarjeta de débito usa el dinero que está depositado en la cuenta. Cuando se paga con tarjeta de débito, el pago es inmediato, pues el dinero se descuenta directamente de la cuenta.

En las tarjetas de débito, dado que el banco no actúa como prestamista, las comisiones son más bajas o, incluso, gratuitas, como es el caso de las cuentas sueldo.

¿QUÉ SON LAS TARJETAS PREPAGO?

Las tarjetas prepago son aquellas que nos permiten hacer cargas de dinero a nuestra voluntad. Son ofrecidas por algunos comercios con el objeto principal de hacer regalos, más conocidas como Gift Card o tarjeta de regalo.

Estas tarjetas se asemejan a las tarjetas de débito en cuanto a que el usuario solo puede disponer del saldo cargado en la tarjeta. No obstante, mientras la tarjeta de débito va asociada a una cuenta bancaria abierta en una entidad (y se utilizan conforme el saldo mensual depositado) con las tarjetas prepago solo se puede disponer del monto que hayas cargado previamente y a voluntad. Por eso, son especialmente usadas para pagos por Internet o como tarjetas regalo.

La tarjeta SUBE, por ejemplo, es una tarjeta prepago que tiene como principal objeto permitirnos el acceso al transporte público, aunque también nos ofrece beneficios o descuentos en algunos comercios.

¿QUÉ ES UNA TARJETA DE CRÉDITO?

La tarjeta de crédito es un medio de pago y un instrumento de financiación emitida por un banco o entidad financiera a favor de una persona –usuaria titular de la tarjeta– que le permitirá hacer compras en comercios adheridos al sistema sin tener que desembolsar dinero en efectivo en el momento de la compra. Se llaman “de crédito” porque, precisamente, el banco que la otorga te anticipa un préstamo por el que luego deberás pagar, en los plazos acordados o establecidos por la entidad, generalmente mensual, con las comisiones, cargos, gastos administrativos e intereses aplicables.

¿QUÉ ES UNA TARJETA DE COMPRA?

Las tarjetas de compra son aquellas emitidas por entidades no financieras, como por ejemplo, grandes tiendas, shoppings, centros comerciales, supermercados, hipermercados, etc. Aunque, a veces, estas tarjetas se crean a través de entidades financieras que actúan como intermediarias.

En cuanto a su uso y a sus características se asemejan a las tarjetas de crédito, en tanto permiten efectuar compras a crédito, aunque solamente en los establecimientos y sucursales propias de la casa comercial que las emite. El objetivo que se busca es fidelizar la clientela que acude al comercio y, para ello, suelen ofrecer algunas ventajas o beneficios: estacionamiento gratuito, promociones y/o descuentos especiales, financiación en mayores cuotas, regalos adicionales por compras mayores a ciertos importes, etc.

Existen tarjetas de este tipo que, en algunos casos, pueden ser usadas o admitidas en otros establecimientos distintos al comercio que las emitió.

Todas las empresas no financieras que emiten tarjetas de compra están alcanzadas por las obligaciones que fija la Ley 25065, de Tarjetas de Crédito, e igualmente obligadas a cumplir con las normas y disposiciones sobre Protección de los Usuarios de Servicios Financieros del Banco Central de la República Argentina (BCRA).

¿CON QUÉ ME CONVIENE HACER MIS COMPRAS, CON TARJETA DE CRÉDITO O CON TARJETA DE DÉBITO?

Eso siempre depende de la situación de cada uno. A la hora de elegir entre una tarjeta de crédito o una tarjeta de débito, debes tener en cuenta cuáles son tus necesidades reales de consumo (hay situaciones urgentes y otras que pueden esperar), las posibilidades de pago y de financiación (cuántos ingresos tenés, cuánto tendrás el mes próximo, cuánto querés o podés destinar a la compra de bienes o al ahorro, etc.), la capacidad de planificar la economía doméstica y, sobre todo, la disciplina para controlar los gastos.

Las tarjetas de crédito ofrecen mayor poder de compra, suelen tener otras prestaciones que, en ocasiones, pueden ser útiles o atractivas (promociones especiales, programas de beneficios o de puntos, financiación en cuotas, bonificaciones, etc.); pero, por esas mismas razones, se asumen mayores riesgos. Dejarse tentar por las ofertas y promociones sin controlar responsablemente los gastos puede comprometer el patrimonio. Gastar a cuenta de pagos futuros por encima de los ingresos o posibilidades reales ocasiona serios problemas de endeudamiento.

Las tarjetas de crédito tienen además costos adicionales (comisiones, cargos, intereses, etc.) que las tarjetas de débito, en general, no tienen. En algunas situaciones, las tarjetas de débito tienen devoluciones o reintegros que pueden significar un ahorro importante: por ejemplo, la Ley 27253 prevé el reintegro mensual del 15% del IVA sobre aquellas compras que realicen con tarjetas de débito los jubilados y pensionados que cobran el haber mínimo y los beneficiarios de la Asignación Universal por Hijo y por Embarazo.

Por último, las tarjetas de crédito ofrecen distintas posibilidades de financiar los pagos o comprar en cuotas que, la mayoría de las veces, conlleva la aplicación de intereses, por lo que siempre conviene evaluar y analizar antes de financiar un pago o efectuar una compra en cuotas.

¿TENGO ALGÚN LÍMITE PARA GASTAR CON LA TARJETA DE CRÉDITO?

El límite de lo que se puede gastar con la tarjeta de crédito lo fija la entidad bancaria, en atención a su política crediticia y según los ingresos y antecedentes comerciales y/o crediticios que el usuario acredite al momento de solicitar la tarjeta.

Hay un límite de compra y un límite de financiación en cuotas. Ambos deben constar expresamente en el contrato que se firma y deben estar debidamente informados en el resumen mensual.

La entidad bancaria puede aumentar dichos límites unilateralmente, ya sea por razones promocionales, de política comercial, por buen comportamiento de pago, por el uso frecuente o intensivo del plástico, etc., debiéndole informar al usuario de dicha modificación.

El usuario también puede pedir que se le aumenten los límites, presentando una nota en la sucursal del banco (o por correo electrónico). En este caso, el banco evaluará la situación y deberá responder admitiendo o rechazando el pedido.

¿TENGO UN LÍMITE PARA GASTAR EN LAS TARJETAS DE DÉBITO?

En las tarjetas de débito, en particular, aquellas asociadas a cajas de ahorro, el límite siempre está dado por la cantidad de dinero existente o depositado en la cuenta al momento de la compra. Solo podés gastar lo que tenés depositado en la cuenta.





¿ES CONVENIENTE REALIZAR EL PAGO MÍNIMO DEL RESUMEN DE LA TARJETA DE CRÉDITO?

En cada resumen la entidad bancaria debe indicarte el saldo a pagar (el monto total de la liquidación mensual), la fecha de vencimiento (último día de pago), y además debe informarte el pago mínimo, es decir, el monto mínimo que la entidad te permite abonar para mantener en uso la tarjeta y no entrar en situación de morosidad (según los casos, oscila entre el 5% y el 15% del monto total liquidado).

Si optás por hacer el pago mínimo o un poco más del mínimo sin llegar a completar la totalidad, tu tarjeta se mantiene activa, aunque acumulás un saldo deudor que generará intereses y que deberás afrontar en los meses sucesivos. Si pagás por debajo del monto mínimo, tu tarjeta quedará suspendida, la deuda se unificará y se le aplicarán intereses punitivos.

Algunos usuarios suelen hacer el pago mínimo y “patear la pelota para adelante”. Ahora bien, realizar compras mayores al poder adquisitivo y financiarlas recurriendo al pago mínimo, como práctica habitual, puede generar graves trastornos a la economía personal o familiar. Muchas veces, lo que empieza como una pequeña deuda de la tarjeta puede demorar varios años en ser definitivamente cancelada. Por eso, no es aconsejable abonar el pago mínimo durante un período prolongado o hacerlo como práctica habitual.

Es importante saber que, al abonar el pago mínimo, más allá de mantener activa

la tarjeta y la posibilidad de seguir usándola, se entra en una rueda de refinanciamiento por una deuda ya adquirida, a la que se le aplicarán tasas de interés que la harán crecer exponencialmente, la que puede convertirse en algo inmanejable. El monto fijado como pago mínimo apenas llega a cubrir los intereses de financiación y demás gastos que integran el Costo Financiero Total (CFT), pero casi no reducen el capital inicial que se está financiando, por ende, se produce un incremento desmesurado de la deuda.

La opción de hacer el pago mínimo debe estar bien planificada y, preferentemente, utilizada por alguna razón momentánea, algún imprevisto o gasto inesperado. Si se recurre al pago mínimo, es recomendable, por ejemplo, tratar de no usar la tarjeta o usarla lo menos posible el mes siguiente para no seguir acumulando más deuda y poder cancelar la que está pendiente. En ocasiones, puede ser oportuno averiguar condiciones para obtener un préstamo personal y destinarlo a cancelar la deuda de tarjeta, porque los intereses pueden llegar a ser sustancialmente menores.

En cualquier caso, siempre conviene asesorarse bien. La página del Banco Central ofrece información. Las asociaciones de consumidores te pueden asesorar. La Defensoría también te puede ayudar a obtener información o gestionar un plan acorde a tus posibilidades.



¿QUÉ INFORMACIÓN DEBE CONTENER EL CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO?

Cuando sacás una tarjeta de crédito, tenés derecho a solicitar una copia del contrato firmado (Art. 8° de la ley), para el caso de que necesites hacer un reclamo.

El contrato debe contener la siguiente información:

- a) Plazo de vigencia de la tarjeta: especificando comienzo y cese de la relación.
- b) Plazo para el pago de las obligaciones por parte del titular.
- c) Porcentual de montos mínimos de pago conforme a las operaciones efectuadas.
- d) Montos máximos de compras o locaciones, obras o retiros de dinero mensuales autorizados.
- e) Tasas de intereses compensatorios o financieros.
- f) Tasa de intereses punitivos.
- g) Fecha de cierre contable de operaciones.
- h) Tipo y monto de cargos administrativos o de permanencia en el sistema.
- i) Procedimiento y responsabilidades en caso de pérdida o sustracción de tarjetas.
- j) Importes o tasas por seguros de vida o por cobertura de consumos en caso de pérdida o sustracción de tarjetas.
- k) Firma del titular y de personal apoderado de la empresa emisora.
- l) Las comisiones fijas o variables que se cobren al titular por el retiro de dinero en efectivo.
- m) Consecuencias de la mora.
- n) Una declaración en el sentido que los cargos en que se haya incurrido con motivo del uso de la Tarjeta de Crédito son debidos y deben ser abonados contra recepción de un resumen periódico correspondiente a dicha tarjeta.
- o) Causales de suspensión, resolución y/o anulación del contrato de Tarjeta de Crédito.

¿QUÉ SIGNIFICA LA RENOVACIÓN AUTOMÁTICA DE LA TARJETA DE CRÉDITO Y CÓMO SE MODIFICA?

Si se hubiese pactado la renovación automática, podrás dejarla sin efecto comunicando tu decisión por medio fehaciente (nota, carta o carta documento) con treinta (30) días de antelación. El emisor debe notificar al titular en los tres últimos resúmenes anteriores al vencimiento de la relación contractual la fecha en que vence el contrato (Art. 10°).

¿CUÁNDO CONCLUYE EL CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO?

- Por vencimiento del plazo convenido.
- Por la no recepción por parte del titular de las tarjetas renovadas.
- El titular comunica –en cualquier momento y por medio fehaciente– su voluntad de rescindirlo.

¿QUÉ CONDICIONES TIENE QUE REUNIR EL CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO?

- a) Debe ser redactado con claridad y utilizando tipografía fácilmente legible a simple vista.
- b) Deben hacerse tantos ejemplares de un mismo tenor como partes intervengan (uno para el banco emisor, otro para el titular usuario de la TC, otro para el eventual fiador personal si lo hubiere y, en su caso, para adherentes o tarjetas adicionales). Si no te dieron un ejemplar o lo perdiste, siempre tenés derecho a pedirle una copia al banco.
- c) Los modelos o contratos tipo que utilice el banco o entidad emisora de la tarjeta deben estar debidamente autorizados y registrados por la autoridad de aplicación (Secretaría de Comercio y BCRA).
- d) Todas aquellas cláusulas que generen responsabilidad para el usuario titular deben ser redactadas con caracteres destacados o subrayados.

Además, la LTC dispone que serán consideradas nulas las cláusulas del contrato que:

- a) Importen la renuncia del usuario a cualquiera de los derechos que otorga la ley.
- b) Autoricen al emisor a modificar unilateralmente las condiciones del contrato o a rescindirlo sin causa justificada.
- c) Impongan un monto fijo por atrasos en el pago del resumen.
- d) Habiliten directamente la vía ejecutiva (judicial) por cobro de deudas originadas por la TC.
- e) Permitan al emisor fijar una sede judicial distinta al lugar donde se celebró el contrato (por ejemplo, si se firmó en CABA no puede haber una cláusula que autorice la intervención de juzgados de otras provincias).

¿QUÉ ES EL COSTO FINANCIERO TOTAL (CFT)?

Tal como lo indica su nombre, es el costo final, íntegro y total, de un crédito, sea un préstamo personal, prendario, hipotecario o una compra en cuotas con tarjeta, que incluye no solo la tasa de interés sino además todos los otros cargos asociados a ese crédito. Por ejemplo, en las tarjetas de crédito el CFT está compuesto por la tasa de interés aplicable, gastos de mantenimiento y administración de la cuenta y, eventualmente, el seguro de vida sobre el saldo deudor (solo por los consumos en cuotas adquiridos con anterioridad a 1º/11/2016).

Para el Banco Central de la República Argentina (BCRA), el CFT es la principal variable que se debe tener en cuenta al momento de tomar un crédito, ya que es el mejor indicador del costo global que deberá afrontar el usuario.

Los consumidores suelen guiarse, principalmente, por la tasa de interés que publicitan los comercios o los bancos. Sin embargo, un banco puede ofrecer una tasa de interés menor que otro, pero su CFT puede resultar finalmente más elevado. Veamos el siguiente ejemplo:

En el cuadro se puede apreciar que el banco C tiene las tasas de interés más altas, aunque, en la suma final, su CFT es el más bajo, puesto que los “cargos administrativos de la cuenta” están bonificados, mientras que en los otros dos bancos (A y B) se cobran. En una operación de \$1.200, a pagar en 12 cuotas mensuales, tomando como referencia el “cargo administrativo/cuenta mensual” (pues en el ejemplo el seguro de vida saldo deudor es igual en las tres entidades) y siempre que se abone la totalidad del resumen, en el banco A, abonaríamos la suma adicional (final) de \$ 576, en el banco B, la suma de \$ 420, mientras que en el banco C, no abonaríamos suma alguna (bonificado); por ende, no siempre la mayor tasa de interés implica pagar un mayor precio final.

Componentes del CFT	Tarjeta Banco A	Tarjeta Banco B	Tarjeta Banco C
TNA	42%	51%	59%
TEM	3,45%	4,25%	4,92%
Seg. Vida S/Ddor.	0,3%	0,3%	0,3%
Cargo Adm. / Cta. Mensual	\$48	\$35	\$0

El seguro de vida sobre saldo deudor es aquel que se aplica a todas las compras financiadas en cuotas que efectúe tanto el titular como sus adicionales, cuyo objeto es cubrir la deuda pendiente ante el fallecimiento del titular.

Las entidades aplicaban este seguro como un cargo adicional, liquidado en los resúmenes, que el usuario debía pagar. Sin embargo, a partir del 1 de noviembre de 2016, las condiciones para este seguro se modificaron con motivo de la Comunicación A 5826 del BCRA. Allí se dispuso que las entidades emisoras no podrán percibir de los usuarios ningún tipo de comisión y/o cargo vinculado a los seguros de vida; y serán las propias entidades las que deberán contratar un seguro sobre saldo deudor con cobertura de fallecimiento e invalidez total permanente respecto de aquellas financiaciones otorgadas a personas humanas, pudiendo, alternativamente, autoasegurarse por los riesgos derivados del fallecimiento e invalidez total permanente de los usuarios. En ambos casos, la cobertura deberá extinguir totalmente el monto adeudado en caso de fallecimiento o invalidez total permanente del deudor.

En síntesis, las entidades deben asumir a su cargo el seguro sobre saldo deudor y ya no podrán trasladarlo al cliente. Esta regla rige para las operaciones en cuotas que hayan sido concretadas después del 1 de noviembre de 2016; en cambio, las entidades sí pueden seguir percibiendo el cargo por este seguro respecto de las cuotas pendientes por compras anteriores al 1 de noviembre de 2016.

¿QUÉ ES EL SEGURO SOBRE SALDO DEUDOR?



¿QUÉ INTERESES SE COBRAN EN LAS TARJETAS DE CRÉDITO?

Las tarjetas de crédito pueden utilizarse como instrumentos de financiación, ya que, como venimos señalando, nos permiten realizar distintas formas de pago. En general cuando no se paga la totalidad del resumen, se fracciona en cuotas o se aplazan los pagos, se generan intereses que se suman a la deuda. Por ejemplo, cuando se paga un porcentaje y se refinancia el resto mediante un plan ofrecido por la entidad emisora o administradora (los llamados “Plan V” o “Plan Z”), o, en ocasiones, cuando se ofrece hacer una compra y empezar a pagar luego de un determinado tiempo (a los 90 días) o cuando se retira dinero en efectivo de un cajero con tarjeta de crédito. También se aplican intereses cuando se efectúa el pago mínimo, se paga fuera de término o se deja de pagar.

Los intereses aplicables a las tarjetas de crédito, según la ley, son los siguientes:

a) Intereses compensatorios o de financiación, que son aquellos que se pagan en razón del crédito obtenido, es decir, por el uso del capital de dinero que se prestó.

Según la ley, este interés no podrá superar, en el caso de las entidades bancarias y/o financieras, en más del veinticinco por ciento (25%) a la tasa que el banco emisor de la tarjeta aplique a las operaciones de préstamos personales en moneda corriente para clientes.

Para el caso de las entidades emisoras no bancarias (tarjetas de compra emitidas por establecimientos comerciales), el límite de los intereses compensatorios o financieros no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) al promedio de tasas del sistema para operaciones de préstamos personales publicados del día uno al cinco (1 al 5) de cada mes por el Banco Central de la República Argentina.

Estos intereses se computan sobre los saldos financiados, entre la fecha de vencimiento del resumen mensual actual y la del primer resumen mensual anterior donde surgiera el saldo adeudado

b) Intereses punitivos (o moratorios), son aquellos que proceden frente alguna forma de incumplimiento de la obligación de pago y por eso suelen ser mayores a los compensatorios.

Según la Ley de Tarjetas de Crédito, la tasa de interés punitivo no podrá superar en más del 50 % a la tasa efectivamente aplicada por misma entidad emisora en concepto de intereses compensatorios o financieros. Y agrega que los intereses punitivos no serán capitalizables.

Se aplican, por ejemplo, cuando el pago de la tarjeta de crédito se realiza fuera de la fecha de vencimiento fijada en el resumen o cuando se paga un monto inferior al pago mínimo o cuando no se paga. Es importante saber que el interés

punitivo no se aplica si realizás el pago mínimo en término (es decir, dentro de la fecha de vencimiento), pues la ley no lo considera incumplimiento. Por eso siempre es recomendable tener bien presente la fecha de pago establecida en el resumen y realizar el pago antes o el mismo día.

c) Interés por adelanto en efectivo, es aquel que se genera cuando se utiliza la tarjeta de crédito para extraer dinero de un cajero automático. Este interés se computa desde la fecha de la extracción dineraria y la fecha de vencimiento del pago del resumen mensual.

Los intereses aplicables deben estar debidamente informados en el resumen de tu tarjeta.

Si tenés dudas acerca de los intereses que te están aplicando podés, como primera medida, consultar el Régimen de Transparencia que publica el BCRA en su página web http://www.bcra.gov.ar/BCRAyVos/Regimen_de_transparencia.asp, que tiene como objetivo brindar información para facilitar y hacer eficientes las decisiones de contratación de productos financieros. Esta herramienta tiene datos actualizados, ya que es información que los bancos están obligados a presentar, en carácter de declaración jurada, el mismo día en que se produce alguna modificación en sus tasas, características o condiciones de los productos.

¿DE QUÉ MANERA PUEDO HACER CONSULTAS, RECLAMOS O DENUNCIAS?

El Banco Central de la República Argentina (BCRA) ofrece la línea telefónica gratuita 0800-999-6663, el correo electrónico proteccionalsusuario@bcra.gob.ar y la cuenta de Twitter @BCRAusuario. El BCRA, conforme lo dice la Ley de Tarjetas de Crédito, tiene facultades para sancionar a las entidades que no cumplan con la obligación de informar o, en su caso, no observen las disposiciones relativas al nivel de las tasas que pueden aplicar.

¿QUÉ SON LOS CARGOS Y COMISIONES QUE COBRAN LAS TARJETAS DE CRÉDITO?

Las tarjetas de crédito tienen otros gastos adicionales que se suman a lo que debemos pagar por los consumos realizados. Estos gastos adicionales se denominan “cargos” y/o “comisiones”.

Las comisiones obedecen a servicios que prestan las entidades emisoras y, en tal sentido, pueden incluir retribuciones a su favor que excedan el costo propio de la prestación. Mientras que los cargos obedecen a servicios que prestan terceros, por lo que solo pueden ser transferidos a los usuarios en su costo exacto y real.

Las comisiones y cargos deben tener origen en un costo real, directo y demostrable y estar debidamente justificados, desde el punto de vista técnico y económico, y su aplicación debe quedar circunscripta a la efectiva prestación de un servicio que haya sido previamente solicitado, pactado y/o autorizado por el usuario.

Los cargos y comisiones más habituales en las TC son:

- Por emisión o reimpresión de un nuevo plástico: por pérdida, robo, hurto, mal estado o destrucción.
- Por renovación del plástico: las tarjetas tienen fecha de vencimiento.
- Por mantenimiento, administración y/o procesamiento de cuenta.

La reglamentación del BCRA no admite que se

cobren o apliquen cargos o comisiones por operaciones efectuadas en ventanilla, ni por generación o envío de resúmenes de cuenta, ya que éstos deben incluirse dentro del mantenimiento de cuenta.

Los cargos y comisiones deben estar expresados en el contrato original, así como los términos y condiciones y demás circunstancias por las que hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

Las entidades están obligadas a informarle a cada usuario cualquier modificación o actualización que efectúen sobre los cargos y comisiones, con una antelación mínima de 60 días, a través de una nota o documento escrito dirigido al domicilio real del usuario en forma separada de cualquier otra información que la entidad remita (publicidades, resúmenes, etc.). Además, en estas notificaciones deben incluirse las siguientes leyendas:

- “Usted podrá optar por rescindir el contrato en cualquier momento antes de la entrada en vigencia del cambio y sin cargo alguno, sin perjuicio de que deberá cumplir con las obligaciones pendientes a su cargo”.
- “Usted puede consultar el ‘Régimen de Transparencia’ elaborado por el Banco Central sobre la base de la información proporcionada por los sujetos obligados a fin de comparar los

costos, características y requisitos de los productos y servicios financieros ingresando a http://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Regimen_de_transparencia.asp”.

También es oportuno recordar que, en ocasiones, estas comisiones pueden ser bonificadas –a costo cero– por las entidades por diversas razones: gentileza comercial, fidelización del cliente, buen comportamiento de pago y antigüedad, haber adherido débitos a la tarjeta, haber superado un predeterminado monto anual de consumos efectuados, y otros. Siempre debe cumplirse con una adecuada y suficiente información previa al usuario para su debido conocimiento. Es importante que verifiques siempre –leyendo detenidamente los resúmenes– que las bonificaciones informadas y/o prometidas se cumplan efectivamente.

Por último, es importante que sepas que el BCRA, con el objeto de generar mayor transparencia en la determinación del valor de las comisiones bancarias, publica en su página Web las tablas comparativas con los valores que los bancos cobran a sus clientes por distintos productos. Es una interesante herramienta de consulta para que los usuarios de servicios financieros puedan contar con mayor información, y así, tomar mejores decisiones y elegir el banco que mejor se ajuste a sus necesidades.

¿CUÁLES SON LAS NORMAS PRINCIPALES QUE REGULAN LAS TARJETAS Y ME PROTEGEN COMO USUARIO DE UN SERVICIO FINANCIERO?

La Ley nacional 25065 es la norma principal que regula diversos aspectos vinculados con el sistema de tarjetas de crédito, compra y débito; las relaciones entre el emisor y el titular o usuario del servicio y entre el emisor y el proveedor. Se trata de una ley sancionada originalmente en 1998, que tuvo pocas modificaciones y que, si bien está vigente, quedó desactualizada en algunos aspectos.

Sin embargo, es muy importante conocer y revisar el régimen de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros que emite y actualiza el Banco Central de la República Argentina (BCRA) mediante sus comunicaciones, porque en buena medida complementa la ley y brinda herramientas de protección a los usuarios del sistema financiero y diversas obligaciones que las entidades bancarias y financieras deben cumplir. El último texto ordenado y publicado es del 07 de marzo de 2017 y podés acceder en <http://www.bcra.gov.ar/Pdfs/Textord/t-pusf.pdf> Por último, siempre es bueno tener a mano la Ley 24240, actualizada, de Defensa del Consumidor.

¿PUEDO DAR DE BAJA LA TARJETA EN CUALQUIER MOMENTO?

Sí, ya que es una facultad que expresamente la Ley de Tarjetas de Crédito (LTC) les otorga a todos los usuarios. Para ello, la LTC establece que el titular de la tarjeta tiene que comunicarle su decisión a la entidad por medio fehaciente. Sin embargo, conforme las nuevas disposiciones del BCRA, dicha comunicación podrá también efectuarse por cualquiera de los medios disponibles ofrecidos por el banco y aceptados por el usuario (correo electrónico, home banking, etc.). En todo caso, habrá que presentar una nota en la sucursal bancaria y quedarnos con una copia sellada.

La baja o rescisión del contrato de tarjeta de crédito puede solicitarse aun cuando exista una deuda pendiente. Esto significa que el banco no nos puede negar la baja por tener una deuda, aunque puede reclamárnosla y exigirnos la cancelación con posterioridad a la baja otorgada.

Si hay tarjetas adicionales o extensiones, el titular de la tarjeta puede rescindir el contrato parcialmente, es decir, solicitando la baja solo para las extensiones y mantener el vínculo respecto de la tarjeta del titular (Art. 12 LTC). Correlativamente, la rescisión solicitada por el usuario titular implicará la baja de todas las tarjetas asociadas (adicionales o extensiones).

No obstante, antes de tomar cualquier decisión de baja, siempre conviene verificar o controlar la cantidad de cuotas que quedan pendientes de pago por compras efectuadas en meses anteriores, porque la rescisión contractual provoca la llamada “caída del plan de cuotas” o “aceleración de las cuotas pendientes”. Ello significa que toda la deuda se unifica y se acumula, para ser abonada en un solo pago. La baja solicitada, por un lado, evita seguir pagando las comisiones y demás gastos asociados al uso de la tarjeta, pero los saldos de la deuda resultante –no cancelada– continuarán devengando intereses hasta el efectivo pago.



¿LOS COMERCIOS ME PUEDEN COBRAR UN RECARGO POR PAGAR CON MIS TARJETAS?

No, ya que la ley expresamente señala que no se pueden efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta.

En ese sentido, la Secretaría de Comercio de la Nación, mediante la Resolución 51 E/2017, dispuso una serie de medidas –que entraron en vigencia a partir del 1° de febrero de 2017– con la finalidad de transparentar los precios de los productos y servicios. Entre ellas se considera “precio de contado” cualquier compra realizada en un solo pago y con cualquier medio de pago, ya sea que se use dinero efectivo, tarjeta de crédito o de débito. Los comercios ya no podrán establecer diferencias de precio por pagar en efectivo o con tarjeta, siempre que se trate de una compra que se cancela con un pago único, por ejemplo, si comprás algo con tarjeta en un solo pago, no te pueden aplicar ningún recargo por el uso de la misma.

PEDÍ LA TARJETA PERO NUNCA ME LA ENVIARON Y AHORA ME LLEGA UNA DEUDA POR UNA TARJETA QUE NUNCA TUVE, ¿QUÉ HAGO?

En primer lugar, hay que tener en cuenta que la relación de consumo entre el banco y el usuario empieza a regir para ambos no solo cuando se firma el contrato correspondiente, sino además cuando se emiten las respectivas tarjetas y el titular las reciba de conformidad, pues así lo dispone la LTC. Por ende, si nunca recibiste el plástico, no se formalizó la relación y no te pueden reclamar nada.

En estos casos, te sugerimos primero presentar una nota ante la entidad emisora para rechazar la pretensión por cobro indebido. Si no te dan una respuesta satisfactoria, podés presentar una denuncia contra esa entidad, por incumplimiento contractual y/o práctica abusiva, ante las oficinas de defensa del consumidor que están en las Comunas.

ME LLEGÓ UNA TARJETA A MI DOMICILIO QUE NUNCA SOLICITÉ, ¿QUÉ DEBO HACER?

Suele ser una práctica muy frecuente, aunque irregular, que las entidades emisoras, bancarias, financieras o no financieras, envíen tarjetas de crédito –pre aprobadas y “listas para ser utilizadas”– al domicilio de algunos usuarios preseleccionados sin que se la hubieran solicitado.

En principio, si no la usás ni la activás, no deberías hacer nada. Sin contrato firmado ni aceptación expresa de la tarjeta de crédito que te enviaron sin tu consentimiento, no se formalizó ningún vínculo.

Recordemos que la Ley de Defensa del Consumidor establece en el artículo 35, que “Queda prohibida la realización de propuesta al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre una cosa o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier sistema de débito, que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice. Si con la oferta se envió una cosa, el receptor no está obligado a conservarla ni a restituirla al remitente aunque la restitución pueda ser realizada libre de gastos”.

A veces suele ocurrir que, luego de un año o más, la entidad emisora (o peor aún, alguna agencia extrajudicial o estudio de cobranzas) reclama o intima a pagar por los “gastos de renovación” u otras comisiones de esa tarjeta. Se trata de una práctica absolutamente ilegal y abusiva. En esos casos, debés presentar tu reclamo ante la entidad emisora, intimándola al cese de la conducta abusiva bajo apercibimiento de hacer la denuncia ante los organismos de defensa del consumidor y/o ante el BCRA. Podés esperar hasta veinte días para que te respondan o te lo resuelvan y, llegado el caso, denunciar el hecho en las oficinas de defensa del consumidor en las Comunas y/o ante el BCRA.

En cualquier caso, no dudes en acercarte a la Defensoría para asesorarte o para que te acompañemos en tu reclamo.



¿PUEDE EL BANCO ENVIARME EL RESUMEN POR CORREO ELECTRÓNICO SIN MI AUTORIZACIÓN?

En los últimos años, y debido al fenómeno creciente de la informatización, muchas entidades bancarias decidieron unilateralmente comenzar a enviar los resúmenes por medios electrónicos. Por un lado, se invocan atendibles argumentos ecológicos por menor uso de papel, pero, por otro lado, existen razones empresariales, no siempre explicitadas, de reducir los costos que insume el envío postal.

El Decreto de Necesidad y Urgencia 1387, del año 2001, modificó el artículo 24 de la LTC y dejó establecido que el banco emisor deberá enviar el resumen al domicilio o a la dirección de correo electrónico que indique el titular en el contrato o el que con posterioridad fije fehacientemente.

En junio de 2016, se modificó el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor (dedicado al derecho a la información de los consumidores) en cuyas partes pertinentes se establece que la información debe ser siempre gratuita para el consumidor y además debe ser proporcionada en soporte físico (es decir, en papel). Dicha comunicación en papel, solo se podrá reemplazar si el consumidor opta expresamente por otro medio alternativo que el proveedor ofrezca (digital, electrónico, etc.).

En cualquier caso, teniendo en cuenta el principio general que dispone que las normas deben interpretarse según lo que resulte más favorable al consumidor, resulta claro que la decisión de cómo y dónde recibir el resumen es siempre del usuario y, como criterio general, las entidades deben mantener el envío en papel, salvo que los usuarios opten expresamente por otro medio disponible.

¿CUÁL ES EL CONTENIDO QUE OBLIGATORIAMENTE DEBE TENER EL RESUMEN DE CUENTA?

Según lo dispone el artículo 23 de la LTC, el resumen de cuenta que envía el banco deberá contener la siguiente información:

- a) Identificación del emisor, de la entidad bancaria, comercial o financiera que opere en su nombre.
- b) Identificación del titular y los titulares adicionales, adherentes, usuarios o autorizados por el titular.
- c) Fecha de cierre contable del resumen actual y del cierre posterior.
- d) Fecha en que se realizó cada operación.
- e) Número de identificación de la constancia con que se instrumentó la operación.
- f) Identificación del proveedor.
- g) Importe de cada operación.
- h) Fecha de vencimiento del pago actual, anterior y posterior.
- i) Límite de compra otorgado al titular o a sus autorizados adicionales.
- j) Monto hasta el cual el emisor otorga crédito.
- k) Tasa de interés compensatorio o financiero pactado que el emisor aplica al crédito, compra o servicio contratado.
- l) Fecha a partir de la cual se aplica el interés compensatorio o financiero.
- m) Tasa de interés punitivo pactado sobre saldos impagos y fecha desde la cual se aplica.
- n) Monto del pago mínimo que excluye la aplicación de intereses punitivos.
- ñ) Monto adeudado por el o los períodos anteriores, con especificación de la clase y monto de los intereses devengados con expresa prohibición de la capitalización de los intereses.
- o) Plazo para cuestionar el resumen en lugar visible y caracteres destacados.
- p) Monto y concepto detallados de todos los gastos a cargo del titular, excluidas las operaciones realizadas por éste y autorizadas.

La Ley de Tarjetas de Crédito prevé que el titular puede impugnar o cuestionar la liquidación dentro de los treinta (30) días de recibido el resumen de cuenta, por nota simple dirigida al banco emisor, en la cual se detallan, claramente, los consumos que se desconocen o cualquier error detectado, por ejemplo, incumplimiento en la aplicación de un descuento o reintegro por una promoción, aportando todo otro dato que sirva para esclarecer.

La mayoría de las entidades bancarias disponen hoy de casillas de correo electrónico para realizar quejas y/o reclamos, que incluyen la impugnación o cuestionamiento del resumen.

La LTC además dispone que la entidad debe acusar recibo de la impugnación dentro de los siete (7) días de recibida y, dentro de los quince (15) días siguientes, deberá corregir el error o explicar claramente la exactitud de la liquidación, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen la situación. Cuando se tratare de operaciones realizadas en el exterior, el plazo para corregir el error se ampliará a sesenta (60) días.

Mientras dure el procedimiento de impugnación, el banco emisor no podrá impedir ni dificultar, de ninguna manera, el uso de la tarjeta de crédito, ni el de sus adicionales, siempre que no se supere el límite de compra otorgado. En cambio, sí podrá exigir el pago del mínimo pactado por los rubros no cuestionados de la liquidación.

En el supuesto que el titular efectúe el pago del mínimo que figura en el resumen antes del plazo de impugnación o mientras se sustancia el mismo, ello no implica la aceptación del resumen, ni, de los consumos en él detallados.

Aclarado el cuestionamiento por la entidad emisora, el titular de la TC debe manifestar si se encuentra satisfecho o no con la respuesta recibida en el plazo de siete (7) días. De no hacerlo, se entenderán tácitamente aceptadas las explicaciones. Si el titular cuestionare u observare las explicaciones otorgadas por el banco emisor, este último deberá resolver la cuestión en forma fundada en el plazo de diez (10) días hábiles, vencidos los cuales quedará habilitada la acción judicial u otras vías de reclamo administrativo (ante el BCRA, en las oficinas comunales de defensa del consumidor, en la Defensoría del Pueblo, etc.).

¿QUÉ PUEDO HACER SI EN MI RESUMEN OBSERVO ERRORES O CONSUMOS QUE NO REALICÉ?

¿QUÉ DEBO HACER ANTE EL ROBO O EXTRAVÍO DE MI TARJETA DE CRÉDITO O DE DÉBITO?

La pérdida de las tarjetas, ya sea por robo, hurto o distracción, suele generar muchos trastornos a los usuarios. Para evitar males mayores, conviene estar bien informado y actuar con la mayor rapidez posible (sobre todo para evitar que terceros accedan a nuestras cuentas o las usen, por ejemplo, en compras electrónicas).

Ni bien detectes o compruebes la pérdida de tus tarjetas, te sugerimos las siguientes medidas:

- Contacta a la entidad emisora para comunicar la situación, pedí el bloqueo o inhabilitación de la tarjeta y solicitá la reposición en el menor tiempo posible. En caso de robo o hurto es importante formalizar la denuncia policial.
- La Ley de Tarjetas de Crédito exige que a los fines de garantizar las operaciones y minimizar los riesgos por operaciones con tarjetas sustraídas o perdidas, las entidades emisoras cuenten con un sistema de recepción telefónica de denuncias que opere las veinticuatro (24) horas del día, identificando y registrando cada una de ellas con hora y número correlativo, el que deberá ser comunicado en el acto al denunciante.
- Es aconsejable tener registrados los números telefónicos de las entidades bancarias o de las administradoras de nuestras tarjetas para contactarse rápidamente.
- No es aconsejable llevar anotado el número de identificación, PIN, o cualquier clave que permita acceder a nuestras cuentas, junto a las tarjetas o en la cartera o billetera.
- Generalmente, cuando nos contactamos con los asistentes telefónicos, nos piden algunos datos personales para corroborar nuestra identidad. Es importante tener a mano alguno de los últimos resúmenes de nuestra tarjeta.
- Luego de la denuncia es importante hacer un seguimiento para comprobar que la inhabilitación se haya hecho efectiva o verificar si han utilizado fraudulentamente nuestras tarjetas (ver los extractos bancarios, ingresar desde nuestras computadoras a los servicios online, mantener contacto con nuestra entidad emisora, etc.).
- Los usuarios que operen por Internet tienen mayores herramientas para controlar mejor sus cuentas online y detectar movimientos sospechosos.
- Si después de haber denunciado la pérdida del “plástico” se siguen haciendo operaciones, puede atribuirse a un error en el sistema de anulación. Siempre se podrá reclamar al banco el importe de las mismas.
- Hay que tener en cuenta que el seguro por robo o extravío que tienen todas las tarjetas operará desde las 00:00 del día que se realiza la denuncia por ante la emisora. Este seguro cubrirá, automáticamente, todos los consumos que no haya realizado el titular o los adicionales de la tarjeta de crédito. No obstante, los consumos que no hayan sido realizados por el titular o sus adicionales, y que no hayan sido alcanzados por la cobertura del seguro podrán ser impugnados mediante el procedimiento dispuesto para el desconocimiento de consumos.
- Muchas veces, las entidades emisoras nos alertan o nos llaman para solicitar autorización ante cualquier movimiento brusco en nuestras cuentas, ya sea por compras extrañas o de importes elevados. Pero también, muchas veces, nos llaman –falsamente– para sacarnos datos y utilizar fraudulentamente nuestras tarjetas. Debemos estar, siempre, muy atentos ante cada comunicación y no brindar datos esenciales de nuestras cuentas (claves, códigos de seguridad, PIN, etc.).

¿CÓMO PUEDO DAR DE BAJA UN DÉBITO AUTOMÁTICO ADHERIDO A MI TARJETA?

Para dar de baja los débitos automáticos que adheriste a tu tarjeta de crédito o de débito, tenés, básicamente, dos opciones: llamar a la empresa prestadora del servicio adherido –cuyo pago querés desafectar– y solicitar la desvinculación del débito de tu TC; o, por el mismo motivo, llamar directamente a la entidad emisora de la TC.

Es recomendable tener a mano la factura del servicio que querés desafectar, así podrás brindarle al asesor telefónico los datos que sean necesarios.

A partir del 1º de mayo, los comercios minoristas, mayoristas, hoteles y restaurantes tienen la obligación de poseer POS. La Resolución AFIP 4042 –publicada el 8 de mayo– dispone que los comercios deben completar un formulario y descargar un cartel –conocido como “Formulario F960”– que les permitirá a los usuarios denunciar a los comercios que rechacen o nieguen el pago con tarjeta de débito, con solo sacar una foto del Código QR (que contiene todos los datos fiscales del comercio) y subir el alerta a la página de AFIP.

La obligación de poseer POS recae sobre todos los comercios que en el ejercicio 2015 hayan superado los 4 millones de pesos de facturación. De tal modo, tendrán la obligación de aceptar el pago de sus productos o servicios por cualquier medio de pago. A partir del mes de junio, la obligación de aceptar débito recaerá sobre los comercios cuya facturación anual sea de entre 1 y 4 millones de pesos.

¿ES OBLIGATORIO QUE LOS COMERCIOS ACEPTEN EL PAGO CON TARJETA?



Si, por supuesto. La Defensoría te brinda asesoramiento, información y te orienta para que puedas canalizar mejor tu reclamo y hacer valer tus derechos.

También recibe consultas y gestiona reclamos. Si en la entidad bancaria no te dan respuesta satisfactoria o en alguna dependencia pública (comuna, BCRA, etc.) no te toman la denuncia o te atienden de manera incorrecta, podés acercarte a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires para efectuar tu queja.

El Defensor del Pueblo adjunto Oscar Zago tiene a cargo la defensa de los derechos de los clientes bancarios, entidades financieras, mutuales y Cooperativas.

¿LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PUEDE AYUDARME?

SEDES

SEDE COLEGIALES

Delgado 771
Horario: Lunes a viernes de 9 a 16 hs.

SEDE FLORES

Carabobo 84
Horario: Lunes a viernes de 9 a 18 hs.

SEDE LACROZE - CENTRO DE JUBILADOS, PENSIONADOS Y ADHERENTES COLEGIALES

Federico Lacroze 2751
Horario: Lunes a viernes de 10 a 17 hs.

SEDE MONSERRAT

Venezuela 842
Horario: Lunes a viernes de 10 a 18 hs.

SEDE PASEO COLÓN

Av. Paseo Colón 484
Horario: Lunes a viernes de 9 a 18 hs.

SEDE RETIRO

Puente 1 de la Terminal de Ómnibus Local 36
Horario: Lunes a viernes de 9 a 18 hs.

SEDE CAJ CONSTITUCIÓN

Salta 2007
Horario: Lunes a viernes de 10 a 16 hs.

SEDE AMIA

Uriburu 650
Horario: Martes de 9 a 13 hs.

SEDE VILLA 15

Hubac y Martiniano Leguizamón.
Parroquia Virgen del Carmen.
Manzana 8, Casa 35
Horario: Lunes, miércoles, jueves y viernes de 10 a 14 hs.

SEDE VILLA 21.24

Av. Iriarte 3500
Casa de la Cultura
Horario: Lunes, martes, jueves y viernes de 10 a 14 hs.

SEDE CILDAÑEZ

Avenida Derqui y Avenida La Salle
Horario: Miércoles y viernes de 10 a 14 hs.

SEDE LOS PILETONES

Av. Lacarra y Ana María Janer
Horarios: Miércoles y jueves de 10 a 14 hs.
Ana M. Janer y Martínez Castro - Refugio 2, Bo. Fátima
Horario: Lunes y viernes de 10 a 14 hs.

SEDE RODRIGO BUENO

Centro Comunitario Rodrigo Bueno,
Boulevard Elvira Rawson de
Dellepiane y Av. España, Manzana 3
Horario: Martes de 10 a 14 hs.

SEDE FLORIDA

Florida y Marcelo T de Alvear

SEDE PALERMO

Beruti 3345

SEDE RECOLETA

Pte. Juan Manuel Quintana y
Pte. R. M. Ortiz

SEDE SAN TELMO II

Defensa 1302

SEDE CONSTITUCIÓN

Subsuelo – Local 60 B
Horario: Lunes a viernes de 10 a 16 hs.

SEDE FLORESTA

Sanabria 2440
Horario: Lunes a viernes de 9 a 15 hs.

SEDE MATADEROS

Emilio Castro 7680
Horario: Lunes a viernes de 10 a 16 hs.

SEDE MONSEÑOR JERÓNIMO PODESTÁ (CABALLITO)

Av. Gaona 1367
Horario: Martes de 16 a 18 hs.

SEDE PLAZA MISERERE

Estación de la línea A de subtes
Horario: Lunes a viernes de 9 a 15 hs.

SEDE SANTA FE

Av. Santa Fe 1736
Horario: Lunes a viernes de 9 a 18 hs.

SEDE CAJ ONCE

Av. Rivadavia 2690
Horario: Lunes a viernes de 9 a 16 hs.

SEDE VILLA 1.11.14

Parroquia Madre del Pueblo
Avenidas Perito Moreno y Fernández de la Cruz
Manzana 3-Casa 1
Horario: Lunes a viernes de 10 a 14 hs.

SEDE VILLA 20

Intersección de Pola y Barros Pazos
Horario: Lunes, martes, jueves y viernes de 10 a 14 hs.

SEDE VILLA 31

El Galpón, Sector Playón Oeste.
Horario: Miércoles, jueves y viernes 10 a 14 hs.
Plazoleta del Encuentro del Barrio Saldías
Horario: Lunes de 13 a 17 hs.

SEDE LA CARBONILLA

Trelles y Añasco-Centro Comunitario
Sector 2
Horario: Miércoles y viernes 10 a 14 hs.

SEDE PLAYÓN DE CHACARITA

Fraga 900-Capilla Sagrado Corazón
Horario: Martes y jueves de 10 a 14 hs.

DEFENSORÍA LGBT (LESBIANAS, GAYS, BISEXUALES Y TRANS)

Av. de Mayo 881 2do. Piso "J"
Horario: Lunes a viernes de 10 a 18 hs.

DEFENSORÍA DEL TURISTA

SEDE CRUCEROS
Av. Ramón Castillo y Av. De los Inmigrantes

SEDE LA BOCA

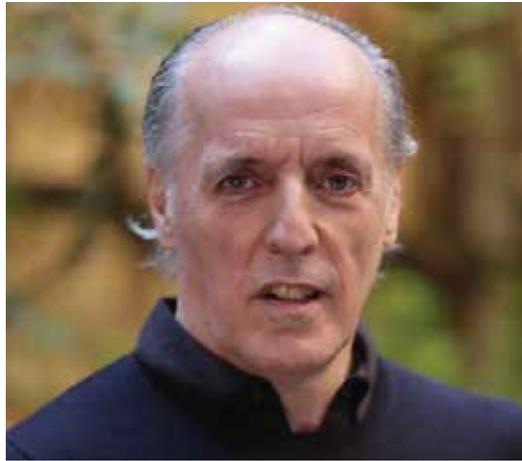
Av. Pedro de Mendoza 1835
Museo Quinquela Martín - La Boca)

SEDE PUERTO MADERO

Av. Alicia Moreau de Justo 200 (Dique 4)

SEDE SAN TELMO

Defensa 1250 (bajo autopista)



ALEJANDRO AMOR
Defensor del Pueblo de la Ciudad
Autónoma de Buenos Aires

HACÉ VALER TUS DERECHOS ANTE LOS ABUSOS

Desde la Defensoría del Pueblo creemos que el acceso a la información es un derecho fundamental para lograr el ejercicio de todos tus derechos. Si los conocés, podés reclamar por ellos.

En los últimos años comenzamos a recibir más reclamos relacionados con tarjetas de crédito. Las irregularidades más habituales en las denuncias tienen que ver con problemas para darlas de baja, cobros de seguros sin el consentimiento de los usuarios, fraudes bancarios y resúmenes mal enviados.

Vale subrayar que el uso que se hace de las tarjetas de crédito varía según la situación económica del país. En tiempos favorables, las familias recurren a este medio de pago para paseos y ocio en primer lugar y para compras de alimentos, en un segundo lugar. Sin embargo, en situaciones de crisis, las tarjetas de crédito se transforman en un salvavidas que a largo plazo puede ser difícil de manejar.

Las entidades financieras muchas veces se aprovechan de la falta de información de sus clientes. Por eso elaboramos esta guía, que recopila todos los datos que tenés que conocer si sos usuario de una tarjeta de crédito. Los cargos e intereses que se cobran en forma indebida y otros abusos forman parte de la letra chica, a la cual creemos que es importante que prestes atención para poder estar alerta y denunciar en caso de ser necesario.

Porque defender tu bolsillo también es defender tus derechos, y ese es nuestro objetivo. Desde la Defensoría del Pueblo consideramos indispensable responder a aquellas demandas que surgen desde los propios vecinos de la Ciudad. Desde nuestras sedes seguimos atendiendo, escuchando, y recibiendo consultas, quejas y reclamos. Ese es nuestro rol como Estado.

Con la Subsecretaría de Derechos Ciudadanos de Consumidores y Usuarios y con todo el equipo de la casa trabajamos para dar curso a los cientos de reclamos y consultas que recibimos a diario en nuestra institución.

DEFENSORES ADJUNTOS



María América González



José Palmiotti



Arturo Pozzali



Claudio Presman



Oscar Zago

Alejandro Amor
Defensor del Pueblo

