

MANUAL DEL VECINO

guía básica de derechos

TARJETAS DE CRÉDITO

Si sos usuario de tarjeta de crédito seguramente te enfrentás a situaciones en las que no sabés cuáles son los derechos que te amparan, cómo tenés que actuar, o



DEFENSORIA del PUEBLO
Río Cuarto



ISMAEL RINS

Defensor del Pueblo de Río Cuarto

Una vez más llegamos a los vecinos con una guía de consejos que intentan arrojar luz sobre los derechos que poseemos como consumidores y usuarios de bienes y servicios. Recopilamos la información más consultada cada mes y elaboramos una serie de items, preguntas y respuestas sobre estos temas.

La consulta relacionada con el uso de las tarjetas de crédito lideran desde siempre las estadísticas de la Defensoría ya que 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. Pese a todo, las tarjetas también nos pueden generar problemas y complicaciones. 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. Esperamos que este compilado aporte información útil al momento de adquirir bienes y servicios utilizando la tarjeta de crédito.



Sobremonte 549 - 5800 - Río Cuarto
(0358) 4671-211 / 4627-777
Horario de atención:
de Lunes a Viernes de 7.30 a 13.30 hs.
defensoriariocuarto@gmail.com

Una Tarjeta de Crédito es...

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.

¿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).

¿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°).



@defensoria.riocuarto

¿Qué hago si el resumen de cuenta de mi tarjeta tiene errores?

Realizo una “observación de concepto”

¿Cómo? hacé el reclamo. Para eso, mandá una nota antes de que pasen 30 días desde que recibiste el resumen de cuenta. En el resumen deben indicarte el lugar donde enviar la nota con tu queja. En la nota tenés que indicar los gastos con los que no estás de acuerdo y todo lo que sirva para aclarar el error. La tarjeta tiene que responderte dentro de los 30 días. Si no estás de acuerdo con la respuesta que te da, rechazá esa respuesta dentro de los 7 días siguientes. Mientras haces el reclamo podés seguir usando la tarjeta, no pueden limitarte en el uso de la misma.

¿Puedo hacerle reclamos a la empresa emisora de la tarjeta por incumplimientos del vendedor?

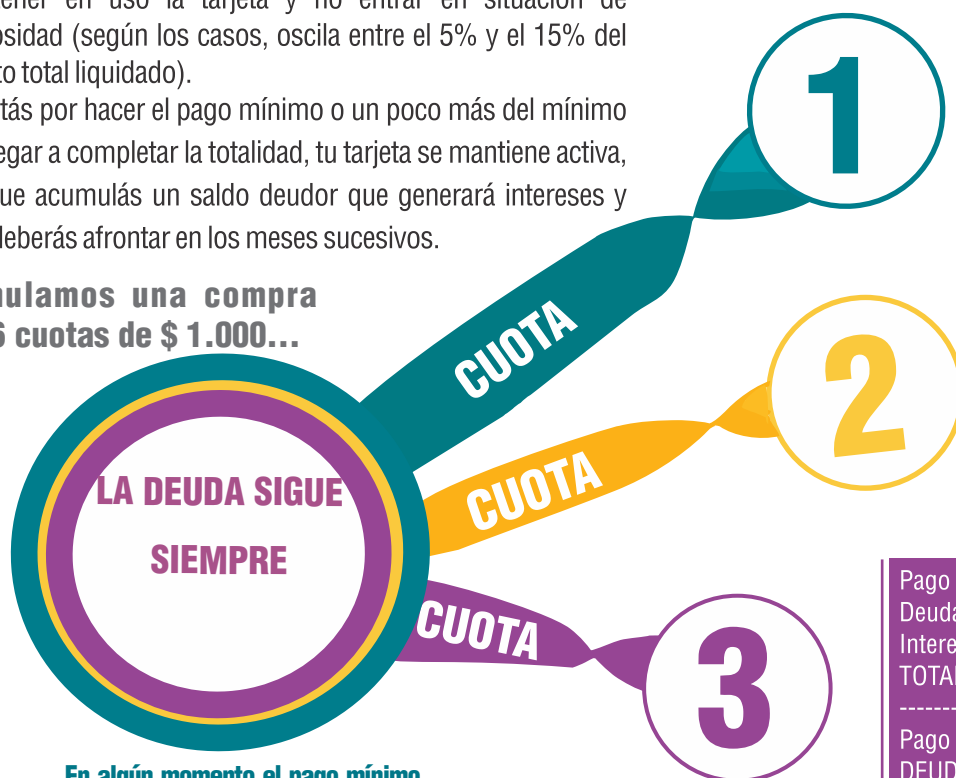
Podés reclamar a la empresa emisora de la tarjeta por un incumplimiento del vendedor, si la empresa emisora hizo

¿Que es el pago MÍNIMO?

Cuando recibís tu resumen de cuenta, vas a encontrar que podés pagar todo lo que adeudás o hacer un “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.

Simulamos una compra en 6 cuotas de \$ 1.000...



En algún momento el pago mínimo es igual a la cuota que no se podía pagar.

promoción de los productos o servicios del vendedor. En ese caso, se entiende que la empresa emisora garantiza la calidad del producto o del servicio.

Se puede figurar en el Veraz por deudas con la tarjeta?

Las entidades bancarias NO PUEDEN dar información sobre deudores de ese tipo. Dicha prohibición se encuentra plasmada en el artículo 53 de la ley N° 25.065 que establece que “las entidades emisoras de tarjetas de crédito, bancarias o crediticias, tienen PROHIBIDO informar a las bases de datos de antecedentes financieros personales sobre los titulares y beneficiarios de extensiones de tarjetas de crédito u opciones cuando el titular no haya cancelado sus obligaciones, se encuentre en mora o en etapa de refinanciación”.

A pesar de que los bancos saben que las deudas con tarjeta no pueden informarse a Veraz es una práctica que suele ocurrir y que limita a los consumidores en compras que quieran realizar. Las entidades bancarias deben solo reportarle al Banco Central de la República Argentina (BCRA).

CUIDADO OBSERVAR

Pago TOTAL	1000
Pago Mínimo	300

DEUDA CUOTA 2	700

Pago TOTAL	1000
Deuda del mes anterior	700
Intereses (por volver a financiar)	500
TOTAL CUOTA 2	2.200

Pago Mínimo	-----
DEUDA para cuota 3	-----

Pago TOTAL	1000
Deuda del mes anterior	1400
Intereses (por volver a financiar)	700
TOTAL CUOTA 4	3.100

Pago Mínimo	1400
DEUDA para cuota 5	1700



TARJETAS DE CRÉDITO

INTERESES: ¿por qué el pago con tarjeta implica el pago de cuotas con interés?

Porque los comercios y/o la tarjeta cobran un interés por financiar la venta del producto.

¿Qué dice la ley sobre las distintas modalidades de pago?

Si pago de Contado...

1. El comercio tiene la obligación de exhibir el precio de todo lo que ofrezcan.
2. El precio al contado debe ser el mismo que

Si financio en Cuotas...

1. Para que puedas decidir mejor, el costo de financiar tu compra (Costo Financiero Total) debe estar explicitado en las publicidades.
2. Si querés pagar en cuotas, además de la cantidad y el valor de cada una, podés consultar el Costo Financiero Total (CFT), que te indica la tasa de interés y el resto de los

Me mandaron una tarjeta de crédito ¿tengo que empezar a pagar por haberla recibido?

Si vos no pediste la tarjeta de crédito pero igual te llegó, no tenés que pagar hasta que no firmes el contrato. El momento en que comienzan las obligaciones es desde que se firma el contrato.

Por eso, si recibís una tarjeta que no pediste y no querés, no tenés obligación de devolverla ni de rechazarla. Simplemente, no la uses. Recordá: si la usás comienzan los cargos por el uso.

¿En qué momento puedo dar de baja mi tarjeta de crédito?

La podés dar de baja en cualquier momento. El proceso es sencillo tenés que comunicar tu decisión a la empresa emisora por un medio fehaciente, es decir, por algún canal que te permita probar el pedido de baja que hiciste como, por ejemplo, una carta documento, un formulario de la empresa, carta certificada, nota con cargo de recepción firmada y fechada por personal de la empresa emisora, etc. Si tenes deuda podés dar de baja igual tu tarjeta con el mismo método. Tu deuda seguirá pendiente por los periodos anteriores a dicha baja y la tarjeta podrá reclamarla por las vías que le correspondan.

¿Qué pasa si no recibí el resumen de cuenta de mi tarjeta de crédito?

Si no recibiste tu resumen de cuenta de tu tarjeta igual tenés la obligación de pagar lo que adeudes. Para eso, las emisoras tienen la obligación de tener disponible una línea telefónica para que puedas consultar el monto que debés y la fecha de vencimiento a los fines de que vos sepas que es lo que adeudas.



358 4155432