

ERNESTO C. WAYAR

*Tarjeta de crédito  
y  
defensa del usuario*

Relaciones entre usuario, emisor y comercio adherido

Derechos, obligaciones y responsabilidad de las partes  
Resumen. Intereses. Vía ejecutiva. Extinción  
Sistema de denuncias. Acciones. Prescripción



EDITORIAL ASTREA  
DE ALFREDO Y RICARDO DEPALMA  
CIUDAD DE BUENOS AIRES  
2000

SAL-145

# ÍNDICE GENERAL

## CAPÍTULO PRIMERO

### SISTEMA DE LA TARJETA DE CRÉDITO

#### A) INTRODUCCIÓN

§ 1.	Generalidades .....	1
§ 2.	Los puntos de partida .....	4
§ 3.	Debate en torno de la necesidad de una ley específica .....	6
	a) Tesis de la no intervención legislativa .....	6
	b) Tesis de la intervención legislativa indispensable .....	7
	c) El derecho aplicable .....	8

#### B) CARACTERIZACIÓN

§ 4.	Descripción del sistema .....	9
§ 5.	Relaciones jurídicas que se establecen .....	11
§ 6.	¿Qué es "el sistema"? Distintas teorías .....	11
	a) De la intermediación o corretaje .....	13
	b) Del contrato a favor de terceros .....	13
	c) Del contrato complejo .....	14
	d) Teoría de los contratos conexos .....	17

§ 7.	Nuestra opinión .....	18
	a) El sistema como "conjunto ordenado" de contratos .....	19
	b) La finalidad del sistema .....	20
	c) Conexidad contractual .....	21
	d) Conclusión .....	23

### **C) DERECHO APLICABLE**

#### **1) LA LEY ESPECÍFICA**

§ 8.	La ley 25.065 .....	24
	a) Juicio de valor .....	24
	b) Método .....	26
§ 9.	Artículos observados por el Poder Ejecutivo. Posterior confirmación del Congreso .....	27
	a) Veto parcial. El decreto 15/99 .....	27
	b) Confirmación posterior del Congreso. El rechazo del veto .....	28
§ 10.	Vigencia .....	29
	a) Nulidad e inoponibilidad .....	29
	b) Contratos en curso de ejecución .....	31
§ 11.	Ámbito y autoridad de aplicación .....	33
§ 12.	Carácter de orden público .....	34

#### **2) EL CÓDIGO CIVIL Y EL CÓDIGO DE COMERCIO**

§ 13.	Aplicación supletoria .....	35
§ 14.	El Código Civil .....	35
§ 15.	El Código de Comercio .....	37
§ 16.	Unificación de la legislación civil y comercial .....	37

#### **3) LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

§ 17.	Importancia. Plan de exposición .....	38
§ 18.	Necesidad de la ley de defensa del consumidor .....	39
	a) Avance tecnológico y masificación .....	39
	b) La respuesta de las Naciones Unidas .....	40

§ 19.	El artículo 1º de la ley de defensa del consumidor. Objeto .....	41
-------	--	----

**4) INTEGRACIÓN CON LAS LEYES DE DEFENSA  
DE LA COMPETENCIA Y DE LEALTAD COMERCIAL**

§ 20.	Fundamentos .....	43
§ 21.	El artículo 3º de la ley de defensa del consumidor .....	44
§ 22.	Defensa de la competencia y lealtad comercial .....	45
	a) Introducción .....	45
	b) La ley de lealtad comercial (ley 22.802) ...	46
	c) La ley de defensa de la competencia (ley 25.156) .....	46

**CAPÍTULO II**

**LOS SUJETOS**

§ 23.	Método .....	51
-------	--------------	----

**A) EL “USUARIO”. LA LEY DE DEFENSA  
DEL CONSUMIDOR**

§ 24.	Clases. Terminología .....	52
	a) El usuario titular .....	53
	b) El usuario adicional .....	54
§ 25.	El usuario como sujeto tutelado .....	54
§ 26.	Sujetos comprendidos .....	55
	a) Consumidores .....	55
	b) Usuarios .....	55
§ 27.	Adquirentes a título oneroso .....	56
	a) “Adquisición” .....	56
	b) Título oneroso .....	57

§ 28.	Contratos comprendidos y excluidos .....	58
	a) Contratos comprendidos .....	59
	1) Cuando el banco es acreedor (operación bancaria activa) .....	59
	2) Cuando el banco es deudor (operación bancaria pasiva) .....	59
	3) Las operaciones bancarias neutras .....	60
	b) Contratos excluidos .....	61
§ 29.	Supuestos controvertidos .....	62
§ 30.	La adquisición de cosas o servicios para su "consumo final" o "beneficio propio" .....	63
§ 31.	El contrato de emisión y el contrato de pro- visión .....	67

**B) EL EMISOR Y EL PROVEEDOR  
O COMERCIO ADHERIDO**

§ 32.	Caracterización legal del emisor .....	68
	a) Diferentes roles .....	69
	1) El rol de emisor "estricto sensu" .....	69
	2) El rol de sujeto pagador .....	69
	3) Entidades "financieras" y entidades "co- merciales" .....	70
	b) Omisión de la empresa organizadora del sistema .....	71
	c) Conexidad contractual. Responsabilidad ..	72
§ 33.	El proveedor o comercio adherido .....	73

**C) EL EMISOR Y EL COMERCIO ADHERIDO  
COMO PROVEEDORES**

§ 34.	Generalidades .....	74
§ 35.	Sujetos obligados al cumplimiento .....	76
	a) Personas jurídicas de naturaleza pública o privada .....	77
	b) Actuación en "forma profesional, aun oca- sionalmente" .....	78

c) Producción, importación, distribución o comercialización .....	80
d) Cosas o servicios a consumidores o usuarios .....	81
§ 36. Contratos realizados entre consumidores ....	82
§ 37. Integración en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros .....	84
§ 38. Servicios de profesionales liberales .....	85

### CAPÍTULO III

## EL CONTRATO DE EMISIÓN

### A) INTRODUCCIÓN

§ 39. Método, terminología y plan de exposición ..	87
--	----

#### 1) CONCEPTO, CARACTERES Y NATURALEZA JURÍDICA

§ 40. Concepto. El marco normativo .....	89
a) Definición .....	90
b) Notas explicativas .....	90
§ 41. Caracteres .....	92
a) Nominado .....	92
b) Legalmente típico .....	92
c) Consensual .....	92
d) Bilateral .....	95
1) Como acto jurídico .....	96
2) Como contrato creditorio .....	96
e) Sistematizado .....	97
f) Oneroso .....	98
g) Formal .....	98
h) Concluido por adhesión .....	100
i) De duración. Ejecución continuada y periódica .....	100

	j) De consumo .....	100
	k) De crédito .....	101
§ 42.	Naturaleza jurídica .....	101

## 2) REQUISITOS

§ 43.	Enumeración .....	103
§ 44.	Los sujetos .....	104
§ 45.	El objeto .....	105
§ 46.	El precio .....	106
§ 47.	La causa-fin .....	106
	a) Plurisignificación de la causa .....	107
	b) La causa-fin en el contrato de emisión ..	108
	c) Importancia .....	109
§ 48.	La forma. La tarjeta .....	109

## B) FORMACIÓN DEL CONTRATO

### 1) CONSIDERACIONES GENERALES

§ 49.	Introducción .....	110
§ 50.	El proceso de formación del contrato. La solicitud .....	110
§ 51.	La emisión de la tarjeta como "oferta" .....	115
§ 52.	La aceptación .....	117
§ 53.	La firma "del contrato" .....	120

### 2) CONTENIDO

§ 54.	Ejemplares. Redacción de las cláusulas .....	121
§ 55.	Cláusulas que debe contener .....	123
	a) Plazo de vigencia .....	123
	b) Plazo para el pago de los consumos .....	124
	c) Porcentual de montos mínimos que debe pagar el titular .....	125
	d) Montos máximos de consumo .....	126
	e) Tasas de intereses. Remisión .....	126
	f) Fecha de cierre contable de operaciones	126

g) Cargos administrativos que debe pagar el titular .....	127
h) Pérdida o sustracción de la tarjeta .....	127
i) Seguros .....	128
j) Firma del titular .....	129
k) Comisiones por retiro en efectivo .....	130
l) Consecuencias de la mora .....	130
m) Una declaración de asunción de deuda ..	131
n) Causales de interrupción del contrato ...	131

**3) CONTRATO CONCLUIDO POR ADHESIÓN A CONDICIONES Y CLÁUSULAS PREDISPUESTAS**

§ 56. Innegable carácter de contrato por adhesión	131
§ 57. Integración con la ley de defensa del consumidor .....	133
§ 58. El artículo 38 de la ley de defensa del consumidor. Contratos en formularios .....	133
a) Concepto y características de la contratación en masa .....	134
b) Las pautas del artículo 38 de la ley de defensa del consumidor para individualizar los contratos .....	136
§ 59. Cláusulas y condiciones generales .....	138
§ 60. Control administrativo .....	140

**4) INTERPRETACIÓN**

§ 61. Interpretación del contrato .....	142
§ 62. Reglas de interpretación .....	144
a) La regla "in dubio contra stipulatorem"	144
b) La regla "interpretar a favor de la parte débil" .....	145
c) Prioridad de una cláusula sobre otra .....	146

**C) LA TARJETA**

§ 63. Introducción .....	147
§ 64. Plan de exposición .....	149

§ 65.	Denominación legal .....	149
§ 66.	Definición legal .....	150
§ 67.	Concepto y caracteres .....	154
§ 68.	Naturaleza jurídica .....	156
	a) La tarjeta no es un título de crédito .....	156
	b) La tarjeta como simple medio de prueba .....	157
	c) La tarjeta como "carta de crédito" .....	158
	d) Nuestra opinión. La tarjeta como instrumento dispositivo .....	159
§ 69.	Función .....	160
	a) La tarjeta como medio de pago .....	160
	b) Crítica de esta teoría. Un modo subrogado de cumplimiento .....	161
§ 70.	Requisitos que debe contener .....	167
§ 71.	De los cupones. Remisión .....	167
§ 72.	Clases de tarjetas .....	167
§ 73.	Tarjeta de compra .....	171
§ 74.	Tarjeta de débito .....	172
§ 75.	Derecho aplicable .....	174

## D) EFECTOS

§ 76.	Introducción.....	175
§ 77.	Plan de exposición .....	176

### 1) DERECHOS DEL USUARIO

§ 78.	Pertenecer al sistema .....	177
§ 79.	Usar el crédito que se le concede .....	179
§ 80.	Ser informado .....	179
§ 81.	Impugnar las liquidaciones .....	181
§ 82.	Rescindir el contrato o renunciar a la prórroga .....	181
§ 83.	Reposición de la tarjeta en caso de robo, pérdida o deterioro .....	184
§ 84.	Iniciar acciones por reparación de daños aun cuando la tarjeta hubiese sido cancelada ....	185
§ 85.	Recibir el resumen. Remisión .....	186

**2) OBLIGACIONES DEL USUARIO**

§ 86.	Pagar el monto de los resúmenes .....	186
§ 87.	Asumir responsabilidad por el uso e inversiones efectuadas .....	187
§ 88.	Reservar la clave de su código de identificación personal y respetar las normas de seguridad .....	188
§ 89.	Denunciar de inmediato la pérdida o robo de la tarjeta .....	189
§ 90.	Limitar sus gastos al importe que resulte de la autorización o crédito que se le concede .....	189

**3) DERECHOS DEL EMISOR**

§ 91.	Exigir el pago de los resúmenes. Pagos mínimos .....	190
§ 92.	Fijar un límite a la suma disponible .....	192
§ 93.	Establecer los procedimientos que debe observar el usuario .....	193
§ 94.	Exigir la restitución de las tarjetas .....	193
§ 95.	Suspender el uso de la tarjeta o extinguir el contrato .....	193
§ 96.	Preparar la vía ejecutiva. Remisión .....	194

**4) OBLIGACIONES DEL EMISOR**

§ 97.	Mantener la vigencia del sistema .....	194
§ 98.	Remitir el resumen mensual y el presunto "deber de cooperar" del usuario .....	196
	a) Planteo del problema .....	196
	b) Tesis de la mora del acreedor .....	197
	c) Tesis de la mora del deudor por falta de cooperación .....	198
	d) Nuestra opinión: tesis del simple retardo sin consecuencias para el deudor .....	198

**5) DERECHO Y OBLIGACIÓN DE INFORMAR**

§ 99.	Integración con la ley de defensa del consumidor .....	201
§ 100.	El artículo 4º de la ley de defensa del consumidor. Su defectuosa técnica .....	201
§ 101.	Antecedentes de la obligación de informar .....	202
§ 102.	Expresiones utilizadas en el artículo .....	204
§ 103.	Cómo debe ser la información .....	205
	a) Cierta .....	205
	b) Objetiva .....	205
	c) Veraz .....	206
	d) Detallada .....	206
	e) Eficaz .....	207
	f) Suficiente .....	207
	g) ¿Informar sólo lo esencial?.....	208
§ 104.	Carga de la prueba .....	210
§ 105.	Efectos del incumplimiento .....	210
§ 106.	El artículo 55 de la ley de tarjeta de crédito .....	211

**E) VICISITUDES**

§ 107.	Concepto. Enunciación .....	212
§ 108.	El artículo 37 de la ley de defensa del consumidor .....	212
§ 109.	Cláusulas que desnaturalicen las obligaciones .....	214
	a) Crítica .....	214
	b) Concepto .....	214
	c) Desnaturalización de los contratos atípicos .....	216
§ 110.	Cláusulas que limitan la responsabilidad por daños .....	217
	a) Concepto .....	217
	b) No pueden convalidarse mediante alguna ventaja en el precio .....	218

§ 111.	Cláusulas que importan renuncia o restricción a los derechos del consumidor o amplían los derechos de la otra parte .....	219
	a) Concepto .....	219
	b) Razones de la regla .....	220
	c) Casos .....	220
	d) Excepciones posibles .....	221
§ 112.	Inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario .....	221
§ 113.	Efecto de la inclusión de las cláusulas prohibidas .....	222
§ 114.	El deber de buena fe durante las tratativas preliminares .....	223
§ 115.	El artículo 14 de la ley de tarjeta de crédito .....	225
§ 116.	El veto parcial del Poder Ejecutivo. Su justificado rechazo .....	231

**F) DEL RESUMEN Y SU IMPUGNACIÓN**

§ 117.	Concepto y naturaleza .....	232
§ 118.	Finalidad: información y control .....	234
§ 119.	Contenido .....	235
§ 120.	Domicilio del destinatario .....	237
§ 121.	Tiempo de recepción. Mora (remisión) ....	238
§ 122.	Canales de información .....	239
§ 123.	Impugnación de la liquidación .....	241
	a) Legitimación activa .....	241
	b) Plazo. Requisitos formales .....	242
	c) Recepción de las impugnaciones .....	243
	d) Explicaciones .....	243
	e) Aceptación tácita del titular .....	244
	f) Rechazo de las correcciones o de las explicaciones por el titular. Resolución final del emisor .....	245
§ 124.	Situación jurídica del titular durante el trámite de la impugnación .....	246
§ 125.	Aceptación no presumida .....	247

**G) RÉGIMEN DE LOS INTERESES**

§ 126.	Planteo del problema .....	248
§ 127.	La tesis de la no intromisión del Estado...	249
§ 128.	Tesis que justifica la regulación de las tasas .....	251
§ 129.	Intereses compensatorios o financieros .....	252
§ 130.	Intereses punitivos. Anatocismo .....	253
	a) Límites .....	254
	b) Anatocismo .....	254
	c) Improcedencia .....	255
	d) Procedencia .....	256
§ 131.	Cómputo de los intereses según el artículo 20 .....	257
§ 132.	Operaciones en moneda extranjera .....	257

**H) PREPARACIÓN DE LA VÍA EJECUTIVA**

§ 133.	Planteo del problema .....	258
§ 134.	Respuestas al problema .....	259
	a) Tesis que niega acción ejecutiva .....	260
	b) Tesis que no admite ni la preparación de la vía ejecutiva .....	261
	c) Tesis que admite la preparación de la vía ejecutiva .....	262
§ 135.	La preparación de la vía ejecutiva .....	262
§ 136.	Declaraciones que debe acompañar el emisor .....	263
§ 137.	Pérdida de la preparación de la vía ejecutiva .....	264
§ 138.	Saldo en cuenta corriente .....	265

**I) EXTINCIÓN DEL CONTRATO**

§ 139.	Causales de extinción. Prórroga automática .....	266
--------	--	-----

§ 140.	Rescisión por el titular.....	266
§ 141.	Extinción de las extensiones .....	267

**CAPÍTULO IV**

**CONTRATO ENTRE EMISOR  
Y PROVEEDOR**

**A) CARACTERIZACIÓN**

§ 142.	Introducción .....	269
§ 143.	Descripción del contrato .....	270
§ 144.	Caracteres .....	272
	a) Innominado .....	272
	b) Parcialmente típico .....	272
	c) Consensual .....	272
	d) Bilateral .....	272
	e) Oneroso .....	272
	f) Formal .....	272
	g) De tracto sucesivo y ejecución continuada .....	272
	h) Concluido por adhesión .....	272
	i) Sistematizado .....	273
	j) No es un contrato de consumo .....	273
§ 145.	Naturaleza jurídica .....	273
	a) Contrato a favor de tercero .....	273
	b) Teoría de la cesión de crédito .....	273
	c) Teoría de la asunción privativa de deuda .....	275
	d) Nuestra opinión .....	276

**B) REQUISITOS**

§ 146.	Enumeración .....	278
§ 147.	Los sujetos .....	278
	a) El emisor .....	278
	b) El proveedor .....	279

§ 148.	La forma .....	279
§ 149.	Contenido .....	280
	a) Contenido mínimo .....	281
	b) Control administrativo del contrato tipo .....	282
§ 150.	La causa fin .....	284
	a) Respecto del proveedor .....	285
	b) Respecto del emisor .....	285
	c) Importancia .....	286

### C) EFECTOS

§ 151.	Plan de exposición .....	286
§ 152.	Obligaciones del sujeto emisor .....	286
	a) Brindar información .....	286
	1) Información a suministrar .....	287
	2) Consecuencias del incumplimiento de la obligación de informar .....	288
	3) La obligación de informar del emisor y el deber de verificación del proveedor .....	289
	4) Información sin cargo para el proveedor .....	289
	b) De proporcionar terminales electrónicas .....	290
	c) Entregar una copia del contrato .....	292
§ 153.	Obligación de pagar las liquidaciones que presente el proveedor .....	292
	a) Plazo de presentación y tiempo de pago .....	293
	b) Intereses por pagos diferidos .....	295
	c) Transgresiones inoponibles al proveedor .....	296
§ 154.	Derechos del ente emisor (las comisiones) ..	297
	a) Tesis de la limitación .....	297
	b) Tesis de la no limitación .....	298
	c) Nuestra opinión .....	298
§ 155.	¿Discriminación? .....	300
§ 156.	Obligaciones del proveedor .....	300
	a) Obligaciones incluidas en la ley de tarjetas de crédito .....	301

	b) Dos obligaciones importantes .....	302
	1) Obligación de aceptar las tarjetas ....	303
	2) Obligación de no incrementar los precios .....	304
	c) Otras obligaciones del proveedor .....	306
§ 157.	Derechos del proveedor .....	306
§ 158.	La preparación de la vía ejecutiva .....	307
	a) Documentos que se deben presentar .....	307
	b) La impugnación de los resúmenes como defensa oponible por el emisor .....	309
	c) Pérdida de la preparación de la vía .....	309

**D) VICISITUDES Y EXTINCIÓN**

§ 159.	Resolución del contrato .....	309
	a) Resolución por el ente emisor .....	310
	b) Resolución por el proveedor .....	310
§ 160.	Extinción .....	310

**CAPÍTULO V**

**CONTRATO ENTRE PROVEEDOR Y USUARIO**

§ 161.	Contrato de provisión. Introducción .....	313
§ 162.	El elemento tipificante .....	314
§ 163.	Partes y terceros. Responsabilidad del emisor y del proveedor frente al usuario .....	316
	a) Regla .....	316
	b) Excepciones .....	317
§ 164.	El contrato de provisión como contrato de consumición .....	319
§ 165.	Obligaciones del proveedor según la ley de defensa del consumidor .....	320
§ 166.	Obligaciones del usuario. El uso de la tarjeta no libera al titular .....	327

a) Tesis según la cual la tarjeta equivale a pago .....	328
b) El artículo 45 de la ley de tarjeta de crédito .....	329

## CAPÍTULO VI

### DISPOSICIONES COMUNES

§ 167. Introducción. Materias a tratar .....	333
§ 168. Cláusulas de exoneración de responsabilidad	334
a) La defensa del usuario .....	334
b) Responsabilidad del emisor y del establecimiento comercial .....	335
c) Conexidad contractual .....	336
§ 169. Prescripción de las acciones .....	336
a) Acciones para el recupero de créditos: del emisor contra el titular y del proveedor contra el emisor (ente pagador)	337
1) Acciones ejecutivas previa preparación de la vía .....	337
2) Acciones ordinarias .....	338
b) Otras acciones .....	338
c) Cómputo .....	338
§ 170. Competencia .....	339
§ 171. Sistema de denuncias .....	340
§ 172. Información .....	340
§ 173. De las sanciones .....	340
§ 174. Prohibición de informar .....	341

### APÉNDICE

Ley 22.802. Lealtad comercial .....	345
Ley 24.240. Defensa del consumidor .....	352
Ley 25.065. Tarjetas de crédito .....	375
Ley 25.156. Defensa de la competencia .....	388
<i>Bibliografía</i> .....	401