



Observatorio de Tarjetas de Crédito

Propuesta de diseño e implementación

Elaboró y revisó:	Aprobó:
<p data-bbox="240 1283 813 1346">Licda. Diana Carolina Castro Jefa de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados</p> <p data-bbox="240 1541 602 1604">Lic. Jorge Salvador Pocasangre Gerente de Sistemas Informáticos</p> <p data-bbox="240 1766 867 1864">Licda. Claudia Salmeron Gerente de servicios financieros del Centro de Solución de Controversias</p>	<p data-bbox="898 1545 1365 1608">Lic. Ricardo Arturo Salazar Presidente de la Defensoría del Consumidor</p>

1. Antecedentes

La utilización de la tarjeta de crédito mantiene una tendencia creciente, tanto a nivel internacional como a nivel nacional.

Según el informe: Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera, del Banco Mundial, existe una brecha significativa en el acceso y uso de la tarjeta de crédito, umbral que se va acortando progresivamente. Así, el 80% de los adultos encuestados en la investigación, informaron haber usado una tarjeta de débito o crédito hacer al menos un pago en los últimos 12 meses, mientras que en las economías en desarrollo solo el 22% lo hizo.

Hasta marzo del 2018, en nuestro país se registran más de 761,100 tarjetas de crédito circulantes, mostrando un mayor dinamismo y mayor acceso con el pasar del tiempo. Esta nueva tendencia conlleva necesidades de elevar la protección al consumidor de este tipo de productos financieros. Así, desde 2009, se registran 41,951 atenciones brindadas en el rubro de tarjetas de crédito en la Defensoría del Consumidor.

Es importante señalar que las principales problemáticas que denuncian los consumidores son:

- Sobreendeudamiento (Plan de pagos).
- Cobros, Cargos y Comisiones.
- Cobro de Intereses.
- Prácticas abusivas.
- Gestiones de Cobro.

2. Marco legal

El marco legal considerado para establecer este mecanismo tiene principalmente a la base la Ley de Protección al Consumidor (LPC):

1. El artículo 58 letra k) de la LPC, establece que la Defensoría tiene entre sus competencias: *Organizar, recopilar y divulgar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los precios, tasas o tarifas y características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, y de las condiciones de contratación de los mismos, así como toda otra información de interés para los consumidores.*
2. El artículo 151 de la LPC, crea el Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), para *promover y desarrollar la protección de los consumidores, el que estará compuesto por: La Defensoría del Consumidor, dependencias del Órgano Ejecutivo y demás instituciones del Estado que entre los asuntos de su competencia les corresponden velar sectorialmente por los derechos de los consumidores o vigilar a las empresas que operan con el público.*

3. El artículo 153 de la LPC, establece como actividades del Sistema: e) *La elaboración de instrumentos de información y comunicación. Asimismo, g) La recopilación de datos, de investigaciones y otras informaciones sobre el comportamiento y actitud de los consumidores.*

3. Objetivos

Objetivo general:

- a) Generar información útil para usuarios y usuarias de tarjetas de crédito. Asimismo, se consolida información relevante para el análisis de las políticas públicas vinculadas a la temática.

Objetivos específicos:

- a) Consolidar información de tasas de interés de más de 200 tipos de tarjetas de crédito.
- b) Exponer las leyes y normativas de protección al consumidor, relativas al uso de tarjetas de crédito.
- c) Presentar los derechos de los usuarios y las obligaciones de los proveedores, en tarjetas de crédito.
- d) Mostrar estadísticas del uso y de las controversias de consumo, en tarjetas de crédito.
- e) Facilitar la denuncia ciudadana ante problemas en el rubro de tarjetas de crédito.

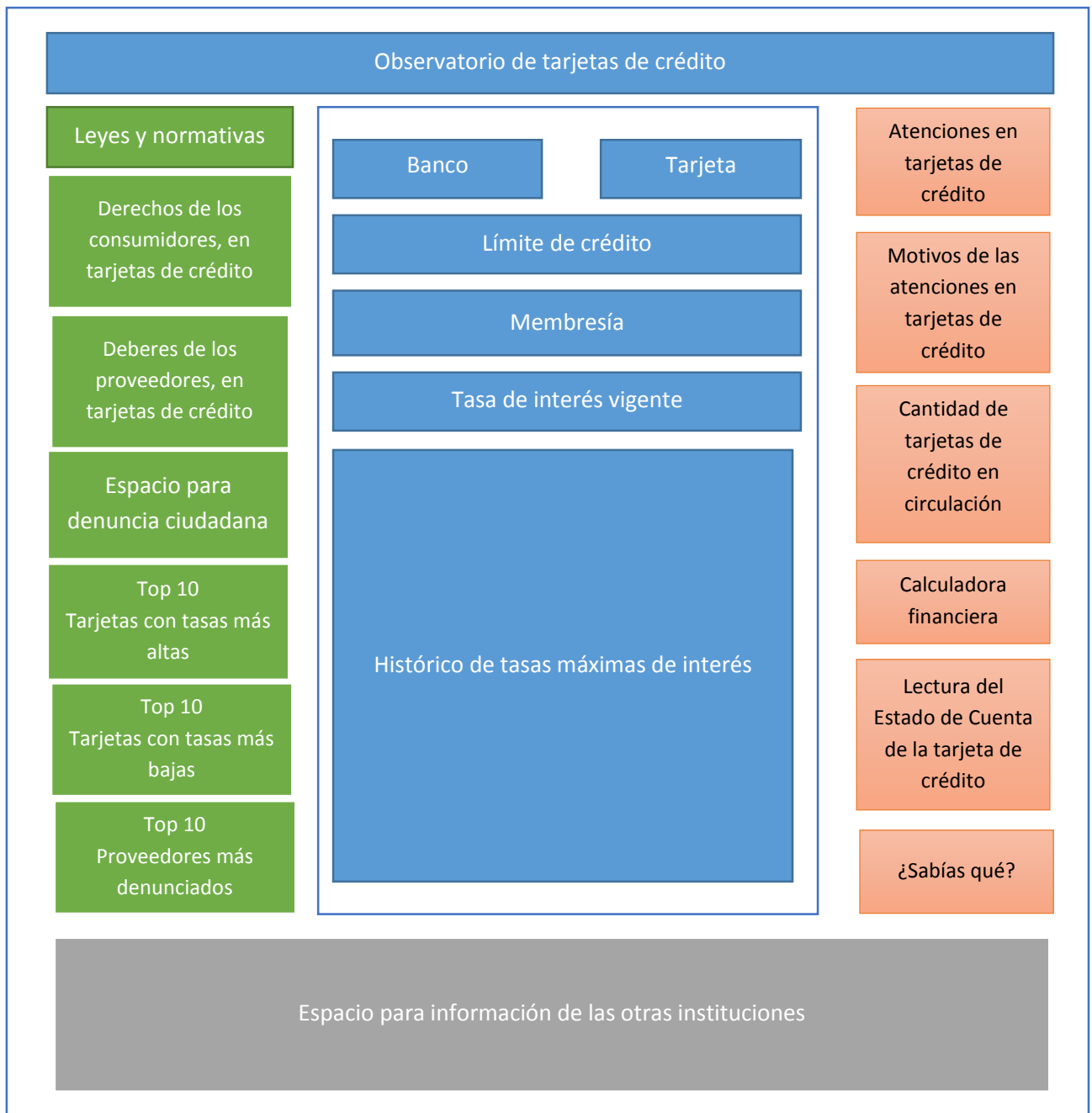
4. Responsables

Los responsables de la implementación de dicho mecanismo son:

- a) La Gerencia de Sistemas Informáticos de la Defensoría del Consumidor: Unidad encargada del diseño y plataforma del observatorio de tarjetas de crédito, brindará el soporte informático.
- b) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados y la Gerencia de Servicios Financieros de la Defensoría del Consumidor: apoyarán con la búsqueda del contenido del observatorio y con la remisión de la información de las tasas de interés de tarjetas, leyes y normativas relacionadas y otra información que estimen pertinente en la temática.
- c) Banco Central de Reserva (BCR) y Superintendencia del Sistema Financiero (SSF): brindarán insumos informativos y educativos para alimentar periódicamente el observatorio de tarjetas de crédito.

5. Estructura del observatorio de tarjetas de crédito

A continuación se presenta una estructura sobre el contenido a incluir en el observatorio de tarjetas de crédito. Se observará que el bloque color gris, no posee contenido definido, ello en función de que sea el BCR y la SSF, quienes definan los insumos que pueden aportar desde sus instituciones para incorporarlo en el observatorio.

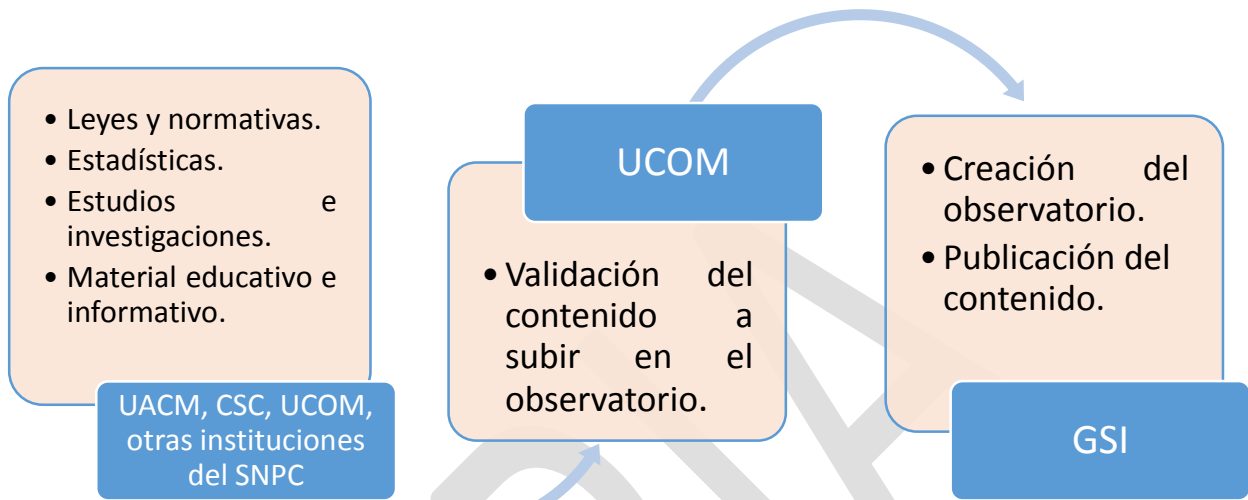


6. Elementos comunicacionales

- Primer observatorio interinstitucional que consolida información relevante de más de 200 tipos tarjetas de crédito.
- El observatorio promueve el empoderamiento de los derechos de los usuarios de tarjetas de crédito, mediante material educativo e informativo a disposición de la ciudadanía.
- El observatorio facilita el espacio institucional para la denuncia ciudadana, dado un mayor conocimiento de los derechos en este mercado.

- El observatorio genera mayor transparencia y competencia en el mercado de tarjetas de crédito.

7. Funcionamiento operativo del observatorio de tarjetas de crédito



8. Cronograma de Actividades

	Responsable	Junio	Julio				Agosto				Septiembre			
		4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diseñar y crear páginas web con la estructura definida para todo el contenido del observatorio	GSI/UCOM													
Remisión de base de datos con tasas de interés de tarjetas de crédito	GSI/UACM													
Remisión de información de atenciones en tarjetas de crédito y motivos	GSI/UACM													
Remisión de la información de la cantidad de tarjetas de crédito	GSI/UACM													
Remisión del Top 10 de tarjetas de crédito (Tasas y denuncias)	GSI/UACM													
Remisión de Leyes y normativas (Links de la Asamblea y descripción breve de cada enlace)	GSI/CSC													
Derechos de usuarios y usuarias de tarjetas de crédito	GSI/CSC													
Remisión de materiales educativos	UCOM/CSC/GSI													
Calculadora financiera (Caso tarjeta de crédito)	GSI/CSC													
Revisión y aval del observatorio	GSI/UACM /Presidencia/CSC													
Presentación del observatorio en el Comité Sectorial/Sistema	CSC													
Evento de presentación del observatorio														

GSI: Gerencia de Sistemas Informáticos.

UACM: Unidad de Análisis de Consumo y Mercados.

CSC: Centro de Solución de Controversias.

UCOM: Unidad de Comunicaciones.