

**CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA  
DECRETO NÚMERO 2-2024  
EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA**

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política de la República en el artículo 53 reconoce la libertad de comercio y trabajo, indicando que pueden existir limitaciones ya sea por motivos sociales o de interés nacional, reserva que tiene con exclusividad del Congreso de la República, mediante la emisión de las leyes. De igual forma, la literal k) del artículo 119 obliga al Estado proteger la formación del capital, ahorro e inversión.

**CONSIDERANDO:**

Que es necesaria la aprobación de una ley específica que regule las operaciones de tarjetas de crédito, las relaciones del emisor con el tarjetahabiente y los afiliados y el establecimiento de un nuevo régimen de protección a los usuarios financieros de tarjeta de crédito; con la finalidad de establecer un mercado con seguridad jurídica, con normas de transparencia financiera y funciones de vigilancia.

**CONSIDERANDO:**

Que la educación financiera es necesaria para el fortalecimiento de la economía del país, y esta debe contar con los programas y mecanismos necesarios para ayudar a los consumidores a adquirir los conocimientos y competencias necesarios para comprender los riesgos financieros, tomar decisiones bien fundadas y acceder a servicios competentes y profesionales de asesoramiento y asistencia técnica.

**CONSIDERANDO:**

Que los usuarios de servicios financieros de tarjetas de crédito tienen derecho a contar con información completa, exacta y no capciosa sobre los bienes y servicios, términos condiciones, cargos aplicables y costo final para poder tomar decisiones bien fundadas sobre los productos financieros que desean utilizar, y tienen derecho a acceder fácilmente a la información, especialmente a los términos y condiciones claves, con independencia del medio tecnológico empleado.

**POR TANTO:**

En ejercicio de la atribución que le confiere el artículo 171 literal a) de la Constitución Política de la República de Guatemala,

**DECRETA:**

La siguiente:

## **LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO**

### **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1. Objeto.** La presente ley tiene por objeto regular las operaciones de tarjeta de crédito, las relaciones entre emisor, afiliado y tarjetahabiente, los mecanismos de protección del usuario financiero de tarjeta de crédito, así como su régimen sancionatorio.

**Artículo 2. Definiciones.** Para los efectos de esta ley, se entenderá por:

- a) **Tarjeta de crédito:** Instrumento magnético, electrónico o de cualquier otra tecnología otorgado por un emisor, que le permite al tarjetahabiente utilizar una línea de crédito, como medio de pago para la adquisición de bienes, servicios o para el retiro de dinero en efectivo y otros servicios autorizados.
- b) **Tarjetahabiente titular:** Persona individual o jurídica que celebra un contrato con el emisor, en virtud del cual es habilitado para el uso de una línea de crédito por medio de tarjeta de crédito, el cual se considerará usuario de servicios financieros.
- c) **Tarjetahabiente adicional:** Persona autorizada por el tarjetahabiente titular para compartir el uso de su línea de crédito, parcial o totalmente, por medio de una tarjeta de crédito adicional, el cual se considerará usuario de servicios financieros.
- d) **Emisor:** Persona jurídica que otorga líneas de crédito, que emite y administra tarjetas de crédito para ser utilizadas en más de un afiliado, el cual se considera proveedor de servicios financieros.
- e) **Co-Emisor:** Persona jurídica que, en virtud de un contrato celebrado con un emisor, efectúa la administración o gestión de las operaciones con tarjetas de crédito, y quién podrá encargarse de la colocación, otorgamiento de línea de crédito, contratación, cobro y demás actividades operativas de la tarjeta de crédito que se establezcan en el contrato. El co-emisor tendrá las mismas obligaciones que tenga el emisor.
- f) **Operador:** Persona jurídica que provee los servicios relacionados con la autorización y registro de las transacciones, administra los sistemas de autorización y de afiliación de personas o establecimientos, así como otras actividades relacionadas con las operaciones de tarjetas de crédito.
- g) **Afiliado:** Persona individual o jurídica que proporciona bienes, servicios o dinero en efectivo, aceptando la tarjeta de crédito como instrumento de pago.
- h) **Estado de cuenta:** Es el documento emitido por el emisor, de forma física o electrónica referido a un período determinado, que contiene detalle del monto y la descripción de las operaciones en las que se ha utilizado la tarjeta de crédito, así como los débitos y créditos efectuados, de conformidad con los contratos celebrados.
- i) **Fecha de corte:** Fecha límite definida para establecer en el estado de cuenta la acumulación de transacciones y sus respectivos valores, durante un período determinado.
- j) **Fecha límite pago:** Fecha máxima establecida para que el tarjetahabiente efectúe al menos el pago mínimo referido a la fecha de corte.
- k) **Pago mínimo:** Es la cuota que cubre parcialmente la amortización del capital del saldo pendiente de pago de la línea de crédito, utilizada según el plazo de financiamiento, el monto de intereses a la tasa pactada, comisiones y otros cargos convenidos, que el tarjetahabiente debe pagar al emisor por el uso de la línea de crédito, a más tardar en la fecha límite de pago, para no incurrir en mora.
- l) **Tasa de interés por mora:** Porcentaje de interés anual, mensual, o su equivalente, según el período que se pacte en el contrato respectivo, que el emisor aplica únicamente a la suma no pagada del saldo del capital, cuando en la fecha límite de pago, el tarjetahabiente incumple con el pago total del crédito correspondiente a la última fecha de corte.

- m) **Comisión:** Es el importe que el tarjetahabiente debe pagar por un servicio adicional efectivamente prestado por el emisor.
- n) **Pago de contado:** Monto indicado en el estado de cuenta, a la última fecha de corte, que el tarjetahabiente debe pagar, a más tardar, en la fecha límite de pago, para no incurrir en cargos de intereses.
- o) **Tasa de interés:** Porcentaje de interés anual, mensual o su equivalente según el período que se pacte en el contrato respectivo, que se aplica al saldo del capital financiado, conforme lo pactado en el contrato de tarjeta de crédito, como retribución para el emisor por el uso del capital.
- p) **Límite de crédito:** Monto máximo de la línea de crédito que el emisor autoriza al tarjetahabiente, para utilizar conforme las condiciones estipuladas en el contrato de tarjeta de crédito.
- q) **Extrafinanciamiento:** Crédito adicional, vinculado a la tarjeta de crédito, otorgado al tarjetahabiente titular en condiciones y plazos que pueden ser distintos a la línea de crédito.
- r) **Marca:** Es la identificación exclusiva de las tarjetas de crédito, con la cual el emisor u operador, en virtud de un contrato de concesión o licencia de uso, emite y opera tarjetas de crédito.

**Artículo 3. Cooperativas de Ahorro y Crédito.** Las cooperativas de ahorro y crédito de primer y segundo grado pueden actuar como emisores y co-emisores de tarjetas de crédito.

## CAPÍTULO II ASPECTOS CONTRACTUALES Y FINANCIAMIENTO

**Artículo 4. Contrato entre el emisor y el tarjetahabiente.** El emisor, el tarjetahabiente y el fiador, si lo hubiere, formalizarán por medio de un contrato escrito, la línea de crédito otorgada al tarjetahabiente para la utilización de la tarjeta de crédito para la adquisición de bienes, servicios o retiro de dinero en efectivo en los afiliados, obligándose el tarjetahabiente a cancelar las cantidades a su cargo, conforme a las condiciones pactadas.

Los contratos de tarjeta de crédito tendrán la calidad de títulos ejecutivos y los mismos no necesitan firma legalizada.

El contrato debe contener, como mínimo, las cláusulas sobre los aspectos siguientes:

- 1) Límite de crédito;
- 2) Área geográfica de uso de la tarjeta de crédito;
- 3) Plazo de contrato;
- 4) Tipo de moneda;
- 5) Tasa de interés del financiamiento y forma de cálculo, así como, la tasa efectiva anual equivalente;
- 6) Tasa de interés por mora y forma de cálculo;
- 7) Tarifas de comisiones y otros cargos;
- 8) Información relativa al estado de cuenta;
- 9) Cobros que el emisor realice por cuenta de terceros;

- 10) Fea límite de pago;
- 11) Derechos y obligaciones del emisor y del tarjetahabiente;
- 12) Manera de proceder en caso de roto, hurto, fraude, extravío, clonación o uso no autorizado de la tarjeta;
- 13) Condiciones y procedimiento para las objeciones a operaciones contenidas en el estado de cuenta;
- 14) Causales de terminación del contrato;
- 15) Pago mínimo y forma de determinarlo;
- 16) Cuota por seguro si lo hubiere;
- 17) Comisión o cargo por retiro en efectivo con la tarjeta de crédito;
- 18) Premios y bonificación por el uso de la tarjeta, cuando corresponda;
- 19) Cargo anual por membresía o por uso de la tarjeta de crédito, si lo hubiere.

El texto del contrato debe permitir su fácil lectura y comprensión, así como destacar las cláusulas que establecen obligaciones tanto para el tarjetahabiente como para el emisor. El emisor está obligado a poner a disposición por cualquier medio una copia del contrato al tarjetahabiente, a más tardar dentro de los cinco (5) días posteriores a la entrega de la tarjeta de crédito autorizada.

**Artículo 5. Modificación del contrato.** El límite de crédito podrá ser modificado, aumentándolo o reduciéndolo por el emisor durante la vigencia del contrato y deberá ser comunicado al tarjetahabiente, en cada oportunidad por los medios convenidos por las partes.

Todo cambio en lo pactado o en las estipulaciones y términos del contrato debe ser notificado al tarjetahabiente y al fiador si lo hubiere, a la dirección de su residencia, de trabajo, o electrónica que éstos hayan registrado, con cuarenta y cinco (45) días de anticipación. Si durante dicho plazo el tarjetahabiente no manifiesta su inconformidad a dichos cambios, se considerará que el tarjetahabiente ha aceptado las modificaciones o cambios que le han sido notificados incluyendo el cambio de la tasa de interés.

Cuando la modificación al límite de crédito haya sido solicitada por el tarjetahabiente y aprobada por el emisor, esta podrá cobrar vigencia y notificarse antes del plazo citado anteriormente.

En casos excepcionales, cuando el emisor determine la existencia de factores de riesgo, podrá inhabilitar la tarjeta de crédito o reducir el límite de la línea de crédito lo cual deberá ser notificado inmediatamente al tarjetahabiente.

En caso de no ser aceptado los cambios en las condiciones contractuales, se podrá dar por terminado el contrato en los términos indicados en la presente ley.

**Artículo 6. Evaluación de la capacidad de pago.** El emisor, previo a conceder la línea de crédito y extrafinanciamiento o modificar el límite de una línea de crédito, debe cerciorarse que el solicitante, el fiador si lo hubiere o el tarjetahabiente, según corresponda, tengan la capacidad de atender el pago oportuno de sus obligaciones dentro del plazo de los referidos financiamientos.

Cuando el emisor identifique durante la vigencia del financiamiento, que el tarjetahabiente no se encuentra en la capacidad de atender el pago oportuno, debe informar al tarjetahabiente que puede solicitar un convenio de pago.

**Artículo 7. Sistema de información de riesgos.** Los emisores de tarjetas de crédito están obligados a proporcionar la información que la Superintendencia de Bancos determine, relacionada con el sistema de información de riesgos a que se refiere la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República.

Los emisores tendrán acceso al sistema de información de riesgos para fines de análisis crediticios de los tarjetahabientes, la cual no puede divulgarse por ningún medio, fuera del uso de que indica este artículo.

**Artículo 8. Vigencia y terminación del contrato.** La vigencia de los contratos de tarjeta de crédito podrá ser pactada por plazo determinado o indefinido, el cual podrá ser prorrogado, cuando corresponda, conforme lo convengan las partes. La tarjeta de crédito puede tener una vigencia igual o menor a la del respectivo contrato.

El tarjetahabiente titular puede en cualquier momento, dar por terminada la relación contractual, comunicando su voluntad al emisor, por escrito o por cualquier otro medio de comunicación que permita comprobar la identificación del tarjetahabiente y de la comunicación. En este caso, se tendrá por terminado el contrato inmediatamente después de recibida la comunicación de cancelación.

El emisor previo aviso con cuarenta y cinco (45) días de anticipación al tarjetahabiente, podrá dar por terminado el contrato antes del plazo estipulado, únicamente por disposiciones legales u órdenes de autoridad aplicables, y por aquellos que estén explícitamente contenidos en el contrato.

En ambos casos, de existir saldo a cargo del tarjetahabiente, éste debe pagarlo según lo convenido en el contrato o en cualquier otra forma que se pacte con el emisor. El tarjetahabiente mantiene su derecho de realizar los pagos de forma ordinaria hasta cancelar su saldo, quedando obligado a pagar los intereses o cargos en los que incurra, en la forma y plazo que establezca su contrato.

Una vez el tarjetahabiente titular hubiere cancelado el saldo adeudado y estando en consecuencia libre de obligaciones ante el emisor, este debe poner a disposición del tarjetahabiente un finiquito dentro de los treinta (30) días siguiente a dicha cancelación.

La terminación del contrato y la emisión del finiquito no conlleva costo o cargo alguno para el tarjetahabiente.

**Artículo 9. Contenido de la tarjeta de crédito.** Las tarjetas de crédito se emitirán a nombre de una persona, con carácter intransferible y debe contener, como mínimo, la información siguiente:

1. Nombre y espacio para la firma, cuando el titular sea persona individual; o de cualquier otro medio para la identificación del tarjetahabiente;
2. En el caso de personas jurídicas, nombre y espacio para la firma de la persona individual autorizada para su uso, o de cualquier otro medio para la identificación del tarjetahabiente;
3. Marca de la tarjeta de crédito;
4. Mes y año de vencimiento;
5. Denominación o nombre comercial de la institución emisora de la tarjeta de crédito;
6. Número asignado a la tarjeta de crédito; y,
7. Código o dispositivo de seguridad.

En el caso de tarjetas de crédito electrónicas o de cualquier otra tecnología, contendrán los elementos que disponga el emisor, quien debe proporcionar para uso del tarjetahabiente, como mínimo lo requerido por las marcas pero no circunscrito a, el número de tarjeta, el número de identificación personal asignado, la clave de acceso, y los códigos u otros dispositivos de seguridad.

Para los efectos de esta ley no se consideran tarjetas de crédito aquellas emitidas por entidades comerciales, que sean entregadas a sus clientes para realizar compras exclusivamente en sus establecimientos; y, aquellas en las cuales no se utilicen los servicios de afiliación proporcionados por un operador.

**Artículo 10. Extrafinanciamiento.** Los extrafinanciamientos que conceda el emisor conforme el contrato correspondiente se considerarán créditos adicionales vinculados a la tarjeta de crédito, los cuales pueden otorgarse al tarjetahabiente titular en condiciones y plazos distintos a la línea de crédito. Dichos extrafinanciamientos deberán otorgarse conformidad con la capacidad de pago establecida en la presente ley. La aceptación de los extrafinanciamientos por el tarjetahabiente debe ser comprobable por cualquier medio y el emisor debe ponerla a disposición del tarjetahabiente.

**Artículo 11. Convenio de pago.** El emisor deberá celebrar convenio de pago cuando respecto del tarjetahabiente:

- a) El emisor identifique, durante la vigencia del financiamiento, que el tarjetahabiente no se encuentra en la capacidad de atender dos o más pagos oportunos, o que la deuda contraída ha arribado al ciento cincuenta por ciento (150%) del límite de crédito que se le tiene autorizado. En el presente caso, el emisor, haciendo uso de todos los medios que posea a su alcance, de lo cual deberá quedar constancia, informará al tarjetahabiente que puede solicitar un convenio de pago, el cual queda obligado el emisor a celebrar cuando el tarjetahabiente manifieste su interés en celebrarlo.
- b) No esté de acuerdo con la modificación de la tasa de interés establecida por parte del emisor.
- c) Las condiciones del contrato original varíen en detrimento suyo, pero se ve imposibilitado de pagar la totalidad de la deuda que tiene contraída.

En los supuestos anteriores, el emisor deberá celebrar el convenio de pago, de común acuerdo con el tarjetahabiente, dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de la solicitud, bajo condiciones razonables que el tarjetahabiente pueda atender.

La tasa de interés para la celebración de convenios de pago será calculada al monto inicial del saldo crediticio; en ningún caso podrá calcularse o fijarse proporcionalmente sobre intereses, mora, recargos u otros servicios o sobre la cantidad adeudada sujeta al convenio de pago.

El convenio de pago se formalizará mediante documento legal, sin costo alguno, y tendrá carácter de título ejecutivo, quedando sin efecto el contrato que originó la deuda del tarjetahabiente; deberá ser firmado por ambas partes; en el caso del emisor, la firma de su representante legal o mandatario podrá ser autógrafa o sustituirse por impresión o reproducción u otro mecanismo que las disposiciones legales permitan.

El convenio de pago podrá ser cancelado de forma anticipada sin que aplique ningún recargo por tal concepto.

El emisor debe poner a disposición del deudor copia del convenio de pago, dentro de los cinco (5) días posteriores a la suscripción de éste.

**Artículo 12. Intereses por financiamiento.** Los emisores podrán pactar libremente con los tarjetahabientes, la tasa de interés aplicable a la línea de crédito según lo establecido en la presente ley.

Al suscribirse el contrato de tarjeta de crédito, las partes podrán pactar una tasa de interés fija o una tasa de interés variable, de la siguiente manera:

- a) La tasa de interés fija, será aquella que de manera libre pacten el emisor con el tarjetahabiente y ésta no puede modificarse durante la vigencia del contrato, salvo que sea en beneficio del tarjetahabiente; y,
- b) La tasa de interés variable será aquella que de manera libre pacten el emisor con el tarjetahabiente, la cual podrá revisarse semestralmente y se le comunicará al tarjetahabiente en el estado de cuenta respectivo.

El emisor notificará con cuarenta y cinco (45) días de anticipación al tarjetahabiente que la tasa de interés ha sido modificada y si este no aceptare la nueva tasa, podrá solicitar al emisor que su saldo acumulado a esa fecha pueda ser cancelado mediante un convenio de pago, para lo cual se procederá conforme lo establecido en la presente ley.

Cuando proceda el cobro de intereses, estos serán calculados sobre el saldo de capital financiado y por los días en que hubiere sido utilizado hasta la fecha de corte.

Cuando se realicen pagos parciales, se cobrará intereses únicamente por el saldo financiado.

Los intereses no podrán capitalizarse en ninguna forma, ni podrán calcularse sobre comisiones y otros cargos. En el caso de convenio de pago, los intereses podrán ser considerados como parte del capital de la nueva deuda.

**Artículo 13. Transferencia Financiera.** La Superintendencia de Bancos debe publicar en su sitio web mensualmente y en un diario de mayor circulación semestralmente, un reporte que, de forma visible y comprensible al público, informe sobre la tasa de interés promedio ponderada de las operaciones de tarjeta de crédito, así como la tasa de interés promedio ponderada por emisor de forma que se facilite la comparación por parte del público.

La Superintendencia de Bancos velará porque los emisores de tarjeta de crédito publiquen, en su sitio web permanentemente de forma comprensible al público, información referente a las tasas de interés, la tasa de interés por mora, las comisiones y cualquier otro cargo a las tarjetas de crédito que emiten.

**Artículo 14. Interés por mora.** El interés por mora se calculará sobre el saldo de capital de la o las cuotas de capital en mora, de acuerdo a los días en mora, y se aplicará como máximo la tasa de interés por financiamiento pactada. Estos intereses no podrán ser capitalizados.

**Artículo 15. Comisiones y otros cargos.** El emisor solamente podrá cobrar comisiones y otros cargos que estén previamente pactados de forma expresa con el tarjetahabiente, por servicios efectivamente prestados, dichas comisiones y otros cargos no podrán capitalizarse ni cobrarse intereses por los mismos.

**Artículo 16. Tasa efectiva anual equivalente.** Los emisores deberán calcular una tasa efectiva anual equivalente para fines informativos, la cual deberá comunicar al tarjetahabiente anualmente en su estado de cuenta.

El emisor de la tarjeta de crédito debe hacer constar fehacientemente que se informó al tarjetahabiente, antes y en la suscripción del contrato de tarjeta de crédito, el porcentaje de interés mensual y anual, fija o variable según corresponda. Asimismo, la posibilidad de cambio de la tasa de interés durante la vigencia del contrato. Cualquier práctica de publicidad engañosa será sancionada conforme la ley.

### CAPÍTULO III DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL EMISOR, AFILIADO Y TARJETAHABIENTE

**Artículo 17. Compensación de cuentas.** Aquel que emita tarjetas de crédito y que administre otras cuentas del titular de la tarjeta de crédito, tiene prohibido disponer de los fondos monetarios o de ahorro del tarjetahabiente para adjudicarse en pago de las deudas que por el uso de tarjetas de crédito contraiga el tarjetahabiente, salvo cuando medie autorización expresa del tarjetahabiente, por orden judicial emanada de autoridad competente o para observar lo relacionado a la compensación de saldos derivado del proceso de exclusión de activos y pasivos de entidades bancarias, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 87 de la Ley de Bancos y Grupo Financieros.

**Artículo 18. Comprobante de transacciones.** El emisor velará porque toda transacción generada por la adquisición de bienes, servicios o retiros de dinero en efectivo con tarjeta de crédito, que se encuentre registrado en el estado de cuenta, cuente con el respaldo físico o electrónico, que compruebe el cargo efectuado al tarjetahabiente.

En los casos que el tarjetahabiente realice pagos o compras por medios electrónicos o en sitios electrónicos donde el afiliado requiere de la información y claves o medios de seguridad del tarjetahabiente para procesar el pago o la compra, el comprobante de compra será aquel que el afiliado le remita por medio electrónicos, el cual deberá contener la información que a dicho afiliado le requieren las normas de la jurisdicción en la cual se encuentra constituido.

**Artículo 19. Estado de Cuenta.** El emisor debe enviar o poner a disposición del tarjetahabiente titular, de forma física o electrónica, según se pacte, sin cargo alguno, un estado de cuenta a la fecha de corte, como mínimo diez (10) días antes de la fecha límite de pago. El estado de cuenta debe estar redactado con el tipo y tamaño de letra que garantice su legalidad a simple vista y contener al menos, pero no limitado a, la información siguiente:

1. Identificación del emisor;
2. Nombre del tarjetahabiente;
3. Número parcial o identificación de la tarjeta;
4. Saldo a la fecha de corte;
5. Pago de contado;
6. Pago mínimo;
7. Fecha de corte;
8. Fecha límite de pago;
9. Abonos y pagos realizados indicando la fecha en que fueron efectuados, así como el total de estos en el período. En los casos en que se tenga saldos acumulados, se deberá detallar los valores aplicados a capital, intereses y otros cargos en el mes;
10. Intereses por financiamiento del último periodo y de los periodos anteriores acumulados y el saldo a la fecha de corte;
11. Suma total de consumos y retiros de efectivo realizados;
12. Tasa de interés aplicada al período;
13. Intereses por mora aplicados;
14. Otros cargos aplicados, si corresponden;



15. Crédito disponible;
16. Tasa de interés anual equivalente;
17. Detalle de cada consumo o retiro en efectivo realizado con la información siguiente:
  - a. Fecha de operación,
  - b. Fecha de consumo o retiro en efectivo,
  - c. Identificación del afiliado,
  - d. Monto de la transacción,
  - e. Retiros en efectivo.
18. Premios y bonificaciones por uso de tarjeta;
19. Cuota de seguro, si corresponde; y,
20. Una nota aclaratoria que indique “Cuando únicamente se efectúe el pago mínimo, aunque ya no realice consumo adicional alguno, tome en cuenta que el plazo para la cancelación de su deuda se extenderá, debido a que, con dicho pago, se cubren primeros los intereses, comisiones y otros cargos y, por último una parte mínima se amortiza a capital.”

Asimismo, para el caso de los extrafinanciamientos se debe consignar la cuota correspondiente al período y demás información relacionada con dichos extrafinanciamientos.

**Artículo 20. Obligaciones al estado de cuenta.** El tarjetahabiente puede objetar las operaciones o cargos contenidos en el estado de cuenta, detallando los motivos de su inconformidad, aportando los documentos de que disponga y que sirvan para esclarecer el hecho. El emisor deberá emitir una constancia de recepción del reclamo.

Por su parte, el emisor deberá corregir el error de la inconsistencia o las operaciones objetadas, o bien comunicar por escrito al tarjetahabiente la improcedencia de su inconformidad y adjuntar copia de los documentos de que disponga como prueba, dentro de los treinta (30) días siguientes.

En ningún caso el tarjetahabiente está obligado a pagar el consumo objeto de reclamo para que le sea aceptada su objeción o proceda la investigación por parte del emisor u operador.

El emisor no aplicará tasa de interés o interés por mora u otros cargos al saldo bajo investigación y no inhabilitará la tarjeta de crédito, ni reducirá temporalmente el límite de crédito durante la investigación. Si el emisor comprueba improcedencia del reclamo, puede aplicar únicamente la tasa de interés al saldo del reclamo, por el plazo transcurrido entre el consumo y la comunicación por escrito del rechazo de la objeción; este plazo no puede exceder de los treinta (30) días, salvo que se trate de consumos o cargos provenientes del extranjero, en cuyo caso el plazo estará sujeto a las condiciones y prácticas de este tipo de operaciones.

**Artículo 21. Robo, hurto o extravío de la tarjeta de crédito.** En aquellos casos en los cuales se produzca robo, hurto, comportamiento inusual o extravío de la tarjeta de crédito, el tarjetahabiente deberá dar aviso al emisor para inhabilitar el uso de la tarjeta. El aviso deberá ser enviado conforme los procedimientos establecidos para el efecto por el emisor y que se dieron a conocer al tarjetahabiente. Lo anterior, sin perjuicio de presentar la denuncia correspondiente.

El emisor deberá proporcionar al tarjetahabiente el número de registro o de gestión bajo el cual quedó registrado el aviso de robo, hurto, comportamiento inusual o extravío de la tarjeta de crédito.

Los emisores deberán contar con infraestructura y sistemas de atención permanente que permitan a los tarjetahabientes comunicar el robo, hurto, comportamiento inusual o extravío de la tarjeta de crédito, para que se realice la inhabilitación correspondiente.

El emisor, sin responsabilidad de su parte, podrá de forma inmediata inhabilitar la tarjeta de crédito, si según su sistema de información, ésta ha sido clonada o presentada patrones de uso inusual.

La reposición de la tarjeta de crédito podrá tener un costo para el tarjetahabiente únicamente en el caso de extravío.

Los tarjetahabientes no asumirán el pago de las transacciones que se hayan efectuado con posterioridad al aviso realizado en la forma anteriormente indicada, con excepción de las transacciones vinculadas a autorizaciones que fueron aprobadas al tarjetahabiente previo al referido aviso. El procedimiento de aviso y registro no tendrá ningún costo para el tarjetahabiente.

**Artículo 22. Inhabilitación, retención o retiro injustificado.** La tarjeta de crédito que el operador o emisor inhabilite o sea retenido en los cajeros automáticos o equipos de uso, de manera injustificada y sin previo aviso, deberá ser restituida sin costo alguno al tarjetahabiente.

**Artículo 23. Seguro.** El emisor y tarjetahabiente podrán acordar los servicios y pago del seguro por robo, extravío, uso no autorizado o para cobertura de los riesgos asociados a la tarjeta de crédito. Para tal efecto, el emisor deberá contratar el seguro y ponerlo a disposición del tarjetahabiente. El tarjetahabiente no está obligado a contratar dicho seguro.

**Artículo 24. Obligaciones del tarjetahabiente.** Serán obligaciones del tarjetahabiente las siguientes:

1. Suscribir el contrato con el emisor;
2. Firmar de inmediato la tarjeta de crédito proporcionada, si procede;
3. No divulgar las claves de acceso y códigos así como resguardarlos con la debida diligencia;
4. Realizar los pagos según lo estipulado en el contrato;
5. Requerir los comprobantes, cuando aplique y verificar el importe y veracidad de las transacciones y demás documentos de compra de bienes, servicios y réiros de dinero en efectivo;
6. Revisar el estado de cuenta y comunicar al emisor cualquier inconformidad con el mismo dentro de los plazos establecidos;
7. Velar por el correcto uso de la tarjeta de crédito;
8. Indicar a la entidad emisora la forma en que desea recibir el estado de cuenta o cualquier otra información pertinente, así como informar de cualquier cambio de dirección física o electrónica, teléfono y cualquier otro medio de localización;
9. Reportar a la entidad emisora el robo, hurto, comportamiento inusual o extravío de la tarjeta de crédito;
10. Proporcionar al emisor la documentación e información periódica u ocasional que le requiera;
11. Verificar las tasas de interés y otros cargos que pudieran ser efectuados por el emisor.

**Artículo 25. Fecha límite de pago.** La fecha límite de pago de la tarjeta de crédito será inamovible, salvo que solicite modificarla el tarjetahabiente, de común acuerdo con el emisor. El emisor no puede obligar al tarjetahabiente a realizar los pagos por medios electrónicos sin su aceptación.

**Artículo 26. Premios y bonificaciones.** El emisor debe establecer y poner a disposición del tarjetahabiente la forma como se calculan o asignan, si procede, los premios o bonificaciones por el uso de la tarjeta de crédito. Los premios o bonificaciones no pueden formar parte de los servicios de la tarjeta de crédito; por lo que no se pueden aplicar intereses adicionales.

**Artículo 27. Obligaciones del emisor de informar.** El emisor está obligado a publicar y mantener en su sitio web permanentemente información de forma fácilmente accesible y visible al público, de las tasas de interés, las tasas de interés por mora, las comisiones u otros cargos aplicables de todas las tarjetas de crédito que emite. Además, debe publicar de forma visible y de fácil localización para el público, en sus establecimientos, esta misma información. Las disposiciones de este artículo no limitan o eliminan cualquier otra disposición establecida en otras leyes y normas aplicables.

**Artículo 28. Formas de pago.** Las obligaciones contraídas por el tarjetahabiente pueden cancelarse por cualquier medio de pago. La fecha de realización del pago indicada en el comprobante de pago otorgado por el emisor o entidad autorizada por este, para abonar o cancelar el saldo o efectuar el pago mínimo de la tarjeta de crédito, se considerará como la fecha efectiva del pago realizado. Si el medio de documento de pago no puede hacerse efectivo por el emisor, se considerará que el tarjetahabiente no abonó o no canceló el saldo o no realizó el pago mínimo en la fecha límite de pago, quedando obligado a los intereses y cargos que le correspondan previstos en el contrato.

**Artículo 29. Educación Financiera.** Los emisores de forma directa o mediante sus respectivas gremiales, deben implementar anualmente, programas de educación financiera dirigidos a los tarjetahabientes sobre el uso adecuado de la tarjeta de crédito, con base a los programas y criterios diseñado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. Adicionalmente, el Ministerio de Educación con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, promoverán la inclusión de contenidos de educación financiera en la currícula educativa a nivel de básicos y diversificado.

La Dirección de atención y Asistencia al Consumidor, la Superintendencia de Bancos y el Ministerio de Educación, en conjunto con los emisores de tarjetas de crédito, deben organizar de forma anual la “Feria de Educación Financiera”, en la cual no se podrá promocionar ningún tipo de producto financiero, para lo cual el Ministerio de Economía y los emisores de tarjeta de crédito cubrirán de forma proporcional los gastos respectivos.

Sin perjuicio de lo anterior y como un requisito para la entrega de la primera tarjeta de crédito, deben además, proporcionar información sobre aspectos tales como derechos y obligaciones derivados del contrato, procedimientos de reclamos, uso y responsabilidad del crédito concedido. La recepción por parte del tarjetahabiente de la información indicada debe constar en el expediente.

**Artículo 30. Contrato entre el emisor u operador y el afiliado.** La presentación de servicios entre el emisor u operador y el afiliado se deberá formalizar en un contrato que deberá estar redactado de forma legible a simple vista y que contendrá, como mínimo, lo siguiente:

1. Objeto del contrato;
2. Plazo de vigencia;
3. Obligaciones y derechos de las partes;
4. Marcas a aceptar y su publicidad;
5. Responsabilidad del equipo y las condiciones para su uso;
6. Descripción de las comisiones y otros cargos administrativos, así como el porcentaje o el monto de cada uno;
7. Procedimientos y plazos de liquidación; y,
8. Causas de terminación del contrato.

**Artículo 31. Obligaciones de los afiliados.** Son obligaciones de los afiliados:

1. Mantener en un lugar visible al público el nombre de la marca de la tarjeta de crédito que acepta, la cual deberá retirar cuando venza o termine el contrato con el emisor u operador;
2. Entregar una copia física o electrónica al tarjetahabiente del comprobante de las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito, excepto en transacciones que por su naturaleza no aplique;
3. Requerir la firma o identificación por los medios electrónicos disponibles, del tarjetahabiente, en el comprobante de la operación respectiva, cuando así lo requieran las políticas del emisor, del operador o de las marcas;
4. Devolver la tarjeta de crédito al tarjetahabiente, una vez efectuada la transacción;
5. No aceptar tarjetas de crédito que no cumplan con lo estipulado en esta Ley;
6. Proteger la información de los tarjetahabientes que hayan efectuado transacciones en su comercio y cumplir con las políticas de protección de datos estipulados por emisores, operadores o marcas;
7. Realizar el debido control y supervisión sobre su personal que realice operaciones de cobro con tarjeta de crédito.

**Artículo 32. Derechos de los afiliados.** Son derechos del afiliado los siguientes:

1. Obtener del operador que corresponda, el reembolso de las transacciones efectuadas con tarjetas de crédito, previamente autorizadas conforme los procedimientos o medios establecidos para el efecto, en los plazos y condiciones establecidos en el contrato;
2. Obtener del emisor u operador el equipo, suministros y sistemas necesarios, para la aceptación, autorización y procesamiento de las operaciones realizadas con tarjetas de crédito, según se establezca en el contrato correspondiente;
3. Recibir del emisor u operador capacitación sobre el manejo, uso, operatoria y medidas de seguridad relacionadas con tarjetas de crédito;
4. Obtener del operador la instalación de los sistemas adecuados para prevenir el uso indebido de tarjetas de crédito canceladas o inhabilitadas;
5. Obtener del operador la instalación de los sistemas adecuados para prevenir el uso indebido de tarjetas de crédito canceladas o inhabilitadas;
6. No asumir cualquier cargo o pérdida por transacciones con tarjetas de crédito que hayan sido clonadas, falsificadas o robadas y que se compruebe que los dispositivos del operador no permiten la inhabilitación o identificación inmediata.

**Artículo 33. Prohibiciones al afiliado.** Los afiliados no podrán aplicar recargos por la adquisición de bienes o servicios que el tarjetahabiente realice en su establecimiento por efectuar el pago con tarjeta de crédito.

Asimismo, no podrán limitar, restringir o excluir al tarjetahabiente de la compra de bienes o servicios que el establecimiento afiliado venda con descuentos, ofertas, promociones o premios, si el tarjetahabiente efectúa el pago con tarjeta de crédito, salvo si se indica con claridad y visiblemente la restricción de pago por este medio.

El emisor debe poner a disposición los medios para recibir las denuncias de tarjetahabientes por incumplimiento de las disposiciones de este artículo o de la relación con el afiliado.

El tarjetahabiente podrá realizar el reclamo por cualquier de estas circunstancias al emisor; esto no limita al tarjetahabiente de hacer denuncias ante entidades públicas, tal como a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

## CAPITULO IV SUPERVISIÓN Y PROTECCIÓN DEL TARJETAHABIENTE

**Artículo 34. Supervisión.** Las entidades emisoras de tarjetas de crédito constituidas en el país, que formen parte de un grupo financiero, estarán sujetas a supervisión de la Superintendencia de Bancos de conformidad con lo que establece la Ley de Bancos y Grupos Financieros y la Ley de Supervisión Financiera.

En este sentido, las entidades emisoras de tarjetas de crédito deberán cumplir con los estándares internacionales de seguridad establecidas y requeridas por las marcas de tarjetas de crédito internacionales que operan en el país.

En materia de derechos del consumidor, tendrán calidad de proveedores para efectos de control y supervisión de la DIACO. La Superintendencia de Bancos deberá prestar toda la información y colaboración a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor para efectos de cumplimiento de los derechos del consumidor de los tarjetahabientes.

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, deberá solicitar a la Superintendencia de Bancos la información de cumplimiento por parte de los emisores de tarjetas de crédito de estándares internacionales de seguridad en las operaciones de tarjeta de crédito. El incumplimiento de los estándares internacionales de seguridad en las operaciones de tarjeta de crédito por parte de los emisores dará lugar a que los reclamos presentados ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, sean interpretados a favor del tarjetahabiente.

**Artículo 35. Unidad de Protección de Servicios Financieros.** Se crea la Unidad de Protección de Servicios Financieros en el Departamento de Verificación y Vigilancia, de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como ente encargado de velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, así como velar por el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores de servicios financieros.

**Artículo 36. Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.** Para ser nombrado jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros se requiere, además de los establecido en otras leyes aplicables, cumplir con los requisitos siguientes:

- 1) Ser guatemalteco;
- 2) Ser mayor de treinta (30) años;
- 3) Encontrarse en el goce de sus derechos civiles;
- 4) Ser profesional de las ciencias jurídicas o económicas a nivel de licenciatura o postgrado, habiendo ejercido la profesión por lo menos durante cinco años;
- 5) Acreditar experiencia profesional de por lo menos tres años en actividades profesionales relacionadas con la defensa del Consumidor y Usuario o Supervisión del sistema Financiero;
- 6) Acreditar los conocimientos técnicos necesarios para el ejercicio del cargo mediante un examen de oposición, que se llevará a cabo de conformidad con la normativa vigente, del cual tendrá que ser promovidos con calificación satisfactoria.

**Artículo 37. Colaboración Mutua.** La Superintendencia de Bancos y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor suscribirán los convenios necesarios para el fortalecimiento de capacidades, preparación del personal y asistencia técnica a la Unidad de Protección de Servicios financieros, para el debido cumplimiento de sus funciones.

Cuando la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, tenga conocimiento de actos que sean de competencia de la Superintendencia de Bancos, debe informarlo de forma inmediata a dicha Superintendencia.

**Artículo 38. Requerimiento de información.** La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros podrá solicitar en casos concretos a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjetas de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros. Esta información debe ser entregada, dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud, dicho plazo podrá ser prorrogado, a solicitud justificada, por una sola vez hasta por diez (10) días más. Dicha información no podrá ser negada por ningún motivo,

Asimismo, cuando corresponda, debe imponer las sanciones, observando el debido proceso.

**Artículo 39. Conflictos y controversias.** Cuando surjan conflictos y controversias entre el tarjetahabiente y el emisor o con el afiliado, estos deben buscar, como primera alternativa, un arreglo conciliatorio, para lo cual el emisor o afiliado tendrá un plazo de quince (15) días, contados a partir de presentada la queja, para responder por escrito lo resuelto al tarjetahabiente; de no llegar a un acuerdo, el tarjetahabiente podrá presentar su denuncia a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, quién resolverá de conformidad con la presente ley y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

**Artículo 40. Objeto social exclusivo.** Las entidades emisoras y co-emisoras de tarjeta de crédito deberán constituirse como sociedad anónima, con objeto social exclusivo de emisión y administración de tarjetas de crédito, excepto los bancos y las empresas especializadas en servicios financieros que sean parte de grupos financieros y las Cooperativas de ahorro y crédito, que se rigen para su constitución por lo establecido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros, y la Ley General de Cooperativas, según corresponda.

**Artículo 41. Acoso u hostigamiento para la cobranza.** Se prohíbe al acreedor o agente de cobranzas oprimir, molestar o abusar de manera insistente y repetitiva en contra de una persona, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda derivada de un contrato de tarjeta de crédito. Para el efecto, se consideran acciones de acoso u hostigamiento las siguientes:

- a) La realización de comunicaciones para el cobro o requerimiento de pago por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos o cualquier otro medio análogo, en días y horarios inhábiles;
- b) La realización de más de dos comunicaciones durante el día, para cobro o requerimiento de pago, por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos o cualquier otro medio análogo;
- c) Pegar avisos en postes y viviendas cercanas a la residencia o trabajo del usuario, o en postes de energía eléctrica, con el fin de causar vergüenza a efecto de que se realicen los pagos.

**Artículo 42. Prohibición de uso de prácticas abusivas en las cobranzas.** Quedan prohibidas las prácticas abusivas con ocasión de la cobranza por parte de emisores de tarjeta de crédito, gestoras, agencias de cobranza y otros que en nombre de aquellas realicen tales actividades,

incluidos los profesionales independientes. Las gestiones de cobro deberán hacerse únicamente a las personas independientes. Las gestiones de cobro deberán hacerse únicamente a las personas deudoras y quienes les fían, por lo que no se podrán realizar hacia personas distintas a las ya indicadas. Igualmente, quedan prohibidas las prácticas de acoso y hostigamiento para la cobranza de las acreencias, conforme lo que para el efecto dispone el artículo anterior.

## **CAPÍTULO V RÉGIMEN SANCIONATORIO**

### **SECCIÓN I INFRACCIONES Y SANCIONES ADMINISTRATIVAS**

**Artículo 43. Infracciones.** Las infracciones que se cometan a cualquier disposición de la presente ley, y de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, así como a órdenes administrativas o disposiciones emanadas de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, u obstrucción o limitación al debido cumplimiento de las funciones de la misma, serán sancionados, con la observancia de los principios del debido proceso y del derecho de defensa.

**Artículo 44. Transparencia.** La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor debe publicar en su sitio web y redes sociales de forma mensual y en un diario de mayor circulación trimestralmente, un reporte que de forma visible y comprensible al público, informe sobre las tasas de interés por producto y segmento que cobran los emisores de tarjetas de crédito; que permita al usuario comparar las tasas de interés que cobran en las diferentes tarjetas de crédito, resaltando aquellas tarjetas que su tasa de interés esté por arriba de la tasa promedio de interés de las tarjetas de crédito.

**Artículo 45.** Se adiciona el artículo 71 Bis. al Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, para que quede redactado de la siguiente manera:

**“Artículo 71 Bis. Casos Especiales de Infracciones de Tarjeta de Crédito.** La Dirección, adicional a las demás infracciones contenidas en la presente ley debe sancionar a aquellos que incurran en las siguientes infracciones en los casos de tarjetas de crédito:

#### **Infracciones leves**

- a) Incumplir con las características, condiciones y términos en la elaboración de contratos de tarjetas de crédito y extrafinanciamientos, exigidos por la ley.
- b) Incumplir con las condiciones y términos del contrato.
- c) No cerciorarse que el solicitante, el fiador si lo hubiere, o el tarjetahabiente de tarjeta de crédito o extrafinanciamiento, según corresponda, tengan la capacidad de atender el pago oportuno de sus obligaciones.
- d) Incumplir con el contenido o plazos de las resoluciones emanadas de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
- e) Incumplir en modo, forma y tiempo con la entrega de la información solicitada por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
- f) Incumplir con las condiciones y términos establecidos en la ley para el ofrecimiento u otorgamiento de convenios de pago.
- g) No proporcionar en el tiempo, forma y modo establecidos en la ley los estados de cuenta de tarjeta de crédito.
- h) Oprimir, molestar o abusar de manera insistente y repetitiva en contra de una persona, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda.

### **Infracciones Graves**

- a) No realizar las notificaciones, actualizaciones, publicaciones o comunicaciones establecidas en la ley, o no realizarlas en el momento debido.
- b) Realizar cobros indebidos o por servicios que no hayan sido efectivamente convenidos y prestados.
- c) Comercializar, ceder o distribuir sin autorización expresa del tarjetahabiente los datos de los tarjetahabientes.
- d) Disponer, sin previa autorización del tarjetahabiente, de los fondos monetarios o de ahorro de este, para adjudicarse en pago de las deudas que por el uso de tarjetas de crédito contraiga el tarjetahabiente.
- e) Cuando se cometan en más de una ocasión, cualquiera de las faltas leves anteriormente establecidas.”.

**Artículo 46.** Se adiciona el artículo 71 Ter. al Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, para que quede redactado de la forma siguiente:

“**Artículo 71 Ter. Sanciones.** En los Casos Especiales de Infracción de Tarjeta de Crédito, las sanciones se impondrán de la forma siguiente:

- a) Infracciones Leves: De quince a cincuenta y cinco UMAS, y apercibimiento público, el cual se podrá publicar en los medios masivos de comunicación a costa del infractor.
- b) Infracciones Graves: De treinta y seis a cincuenta y cinco UMAS y, publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor en un diario de mayor circulación del país.”.

## **SECCIÓN II DELITOS**

**Artículo 47.** Se reforma el nombre del Capítulo II del Título VIII “De Los Delitos Contra la Fe Pública y el Patrimonio Nacional” del Decreto 17-73 del Congreso de la República, Código Penal, para que quede redactado de la forma siguiente:

### **“CAPÍTULO II DE LA FALSIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y TARJETAS DE CRÉDITO”**

**Artículo 48.** Se adiciona la Sección I inmediatamente después del título del Capítulo II del Título VIII “De Los Delitos Contra la Fe Pública y el Patrimonio Nacional” del Decreto 17-73 del Congreso de la República, Código Penal, para que quede redactado de la forma siguiente:

#### **“SECCIÓN I DE LA FALSIFICACIÓN DE DOCUMENTOS”**

**Artículo 49.** Se adiciona la Sección II inmediatamente después del artículo 327 “A” título del Capítulo II del Título VIII “De Los Delitos Contra la Fe Pública y el Patrimonio Nacional” del Decreto 17-73 del Congreso de la República, Código Penal, para que quede redactado de la forma siguiente:



## “SECCIÓN II DE LA FALSIFICACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO”

**Artículo 50.** Se adiciona el artículo 327 “B” inmediatamente del título de la Sección II “De la Falsificación de Tarjetas de Crédito” al Decreto 17-73 del Congreso de la República, Código Penal, para que quede redactado de la forma siguiente:

**Artículo 327 “B”. Clonación de tarjetas de crédito o débito.** Comete delito de clonación de tarjeta de crédito o débito quien sin estar debidamente autorizado para hacerlo, sustraiga, copie, reproduzca, grabe o altere la información contenida en la banda magnética o en el medio de identificación electrónica, óptica o de cualquier otra tecnología que posea una tarjeta de crédito o débito, así como cualquier otro medio de pago electrónico.

También comete este delito quien, sin consentimiento de quien esté legalmente facultado, imprima o troquele mediante cualquier tecnología, un instrumento de características similares a una tarjeta de crédito, o por cualquier otro medio falsifique tarjeta de crédito o débito.

El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis a diez años de prisión y multa de ciento cincuenta mil (Q 150,000.00) a quinientos mil quetzales (Q 500,000).”.

**Artículo 51.** Se adiciona el artículo 327 “C” al Decreto 17-73 del Congreso de la República, Código Penal, para que quede redactado de la forma siguiente:

**Artículo 327 “C”. Uso de tarjeta de crédito o débito ilegal.** Comete delito de uso de tarjeta de crédito o débito ilegal, quien utilice de cualquier forma tarjeta de crédito o débito, o cualquier medio de pago electrónico, que haya sido reproducido, copiado, grabado, alterado de forma ilegal, o falsificado de cualquier forma.

El responsable de este delito será sancionado con prisión de cinco a ocho años de prisión y multa de cincuenta mil (Q. 50,000.00) a ciento cincuenta mil quetzales (Q. 150,000.00).”.

**Artículo 52.** Se adiciona el artículo 327 “D” al Decreto 17-73 del Congreso de la República, Código Penal, para que quede redactado de la forma siguiente:

**Artículo 327 “D”. Distribución y comercialización de tarjetas de crédito o débito ilegal.** Comete delito de distribución y comercialización de tarjeta de crédito o débito ilegal, quien distribuya o comercialice de cualquier forma tarjeta de crédito o débito, o cualquier medio de pago electrónico, que haya sido reproducido, copiado, grabado, alterado de forma ilegal, o falsificado de cualquier forma.

El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis a ocho años de prisión y multa de cien mil (Q.100,000.00) a doscientos mil quetzales (Q. 200,000.00).”.

**Artículo 53.** Se adiciona el artículo 327 “E” al Decreto 17-73 del Congreso de la República, Código Penal, para que quede redactado de la forma siguiente:

**Artículo 327 “E”. Uso fraudulento de tarjeta de crédito o débito.** Cometa delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito o débito, quien utilice una tarjeta de crédito o débito, o cualquier medio de pago electrónico legítimamente emitido que ha sido robado, hurtado o extraviado; y quien utilice, parcial o totalmente, la información contenida en la tarjeta de crédito o débito o cualquier otro medio de pago electrónico, sin autorización del titular.

El responsable de este delito será sancionado con prisión de tres a cinco años de prisión y multa de veinticinco mil (Q.25,000.00) a cincuenta mil quetzales (Q. 50,000.00).”.

**Artículo 54.** Se adiciona el artículo 327 “F” al Decreto 17-73 del Congreso de la República, Código Penal, para que quede redactado de la forma siguiente:

“**Artículo 327 “F”. Circunstancias agravantes.** Las penas para los delitos contemplados en los artículos 327 “B”, 327 “C”, 327 “D” y 327 “E”, se aumentarán en dos terceras partes, cuando el responsable sea director, gerente, ejecutivo, representante legal, administrador, funcionario, factor, propietario, empleado o persona de confianza del emisor, operador o afiliado.”

## CAPÍTULO VI DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

**Artículo 55. Aplicación de disposiciones complementarias.** Los emisores de tarjetas de crédito que no formen parte de un grupo financiero se registrarán por lo establecido en esta ley.

**Artículo 56. Reglamento.** La Junta Monetaria a propuesta de la Superintendencia de Bancos deberá emitir los reglamentos necesarios en un plazo no mayor de sesenta (60) días contados a partir de la publicación en el Diario Oficial de la presente ley.

**Artículo 57. Reglamento del Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República, Ley de Protección al Consumidor y Usuario.** El Organismo Ejecutivo deberá emitir las reformas necesarias al reglamento del Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, con el objeto de adecuarlo al contenido de la presente ley, en un plazo no mayor de sesenta (60) días contados a partir de la publicación en el Diario Oficial de la presente ley.

**Artículo 58. Readecuación normativa.** La Junta Monetaria, la Superintendencia de Bancos, y el Ministerio de Economía, deberán readecuar su normativa, en lo que corresponda, para cumplir con el contenido de la presente ley.

**Artículo 59. Plazo para la readecuación de los contratos y estados de cuenta.** Los contratos y el contenido de los estados de cuenta relacionados con tarjetas de crédito que se encuentren en uso al inicio de la vigencia de la presente ley deben ser readecuados para cumplir con lo estipulado en esta, en un plazo que no exceda de un (1) año contado a partir de la publicación de la presente ley en el Diario Oficial.

**Artículo 60. Suscripción de convenios de colaboración interinstitucional.** La Superintendencia de Bancos y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor suscribirán los convenios necesarios en un plazo que no exceda de seis (6) meses contados a partir de la publicación de la presente ley en el Diario Oficial.

Los primeros cursos de capacitación del personal de la Unidad de Protección de Servicios Financieros se deberán llevar a cabo por la Superintendencia de Bancos a más tardar un (1) mes después de suscritos los convenios respectivos.

**Artículo 61. Primera Feria de Educación Financiera.** El Ministerio de Economía para la realización de la primera Feria de Educación Financiera aportará un millón de quetzales para su realización.

**Artículo 62. Derogatoria.** Se deroga el artículo 757 del Decreto Número 2-70 del Congreso de la República, Código de Comercio.

**Artículo 63. Vigencia.** La presente ley entrará en vigencia seis (6) meses después de su publicación en el Diario Oficial, exceptuando los artículos 35, 36, 37, 56, 57, 58, 60, 62 y 63 que entrarán en vigencia el mismo día de su publicación en el Diario Oficial.

**REMÍTASE AL ORGANISMO EJECUTIVO PARA SU SANCIÓN, PROMULGACIÓN Y PUBLICACIÓN.**

**EMITIDO EN EL PALACIO DEL ORGANISMO LEGISLATIVO, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, EL QUINCE DE FEBRERO DE DOS MIL VEINTICUATRO.**

  
**NERY ABILIO RAMOS Y RAMOS**  
**PRESIDENTE**

  
**CONGRESO DE LA REPUBLICA -**  
**GUATEMALA, C. A.**

  
**CÉSAR ROBERTO DAVILA CORDOVA**  
**SECRETARIO**

  
**SONIA MARINA GUTIÉRREZ RAGUAY**  
**SECRETARIA**

**PALACIO NACIONAL:** Guatemala, veintinueve de febrero del año dos mil veinticuatro.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



*[Handwritten signature]*

AREVALO DE LEON

*[Handwritten signature]*

Adriana Gabriela García Pacheco  
Ministra de Economía

*[Handwritten signature]*

Mgr. Claudia Palencia Morales  
Primera Viceministra  
Encargada de Despacho  
Ministerio de Gobernación



*[Handwritten signature]*

Lic. Juan Gerardo Guerrero Garnica  
SECRETARIO GENERAL  
DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA