

Tarjeta de crédito: lo que cambia con la Reforma

Recopilado por Amalia Beltrán

Diputados avalaron cambios a la ley que prohíben cobros no solicitados y obligan a procesos más simples para la cancelación de tarjetas de crédito y débito con el fin de reforzar la protección al usuario

La Cámara de Diputados aprobó una reforma que endurece las reglas para bancos y comercios en el manejo de tarjetas de crédito y débito. El objetivo es frenar cobros no autorizados, agilizar cancelaciones y reforzar la transparencia. Estas son las claves prácticas de lo que cambiará para los usuarios. El proyecto contempla modificaciones a varios artículos de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. Los cambios se enfocan en tres frentes: eliminar cargos no solicitados, obligar a una mayor

claridad en costos y asegurar que cancelar una tarjeta sea un proceso simple y sin costo. Durante años, estas áreas han concentrado las quejas recurrentes de los usuarios. Comisiones ocultas, servicios añadidos sin permiso, contratos poco claros y cancelaciones que requieren insistencia o trámites presenciales han sido problemas constantes. La reforma busca cerrar estos espacios con obligaciones explícitas para las entidades financieras y comerciales. A continuación los XX cambios más relevantes:

1. Se prohíben los cobros por servicios no autorizados. Las entidades financieras y comerciales no podrán cobrar comisiones, seguros, membresías ni beneficios adicionales que no estén autorizados previamente en el contrato o que no cuenten con el consentimiento



expreso del usuario.

2. Sin consentimiento expreso, no puede haber cargos.

En los procesos de contratación, si el banco o comercio no puede acreditar de forma clara que el usuario aceptó un servicio, no podrá generar ningún tipo de cargo o comisión.

3. Mayor transparencia en costos y comisiones.

Los emisores de tarjetas deben proporcionar información clara, veraz y suficiente sobre todos los costos y cargos asociados, conforme a los principios de transparencia, buena fe y protección al usuario.

4. Cancelación más rápida, sencilla y sin costo (24/7).

La cancelación deberá poder realizarse por canales presenciales, telefónicos y digitales, con un botón visible en aplicaciones, banca en línea y portales web disponible las 24 horas, todos los días del año. El proceso deberá realizarse en

un plazo máximo de cinco días a partir de la solicitud, sin cargos ni penalizaciones, y con constancia digital o física en un plazo no mayor de cinco días hábiles.

5. Las tarjetas enviadas no solicitadas son nulas. Cualquier tarjeta emitida sin consentimiento expreso del usuario se considera nula de pleno derecho. No será necesaria su cancelación y las entidades deberán abstenerse de emitir medios de disposición sin autorización, sin perjuicio de las sanciones correspondientes.

La reforma aprobada establece un marco más estricto para la operación de tarjetas de crédito y débito y fija obligaciones claras para las instituciones financieras y comerciales, con el fin de evitar prácticas que afecten a los usuarios. El dictamen avalado en San Lázaro fue enviado al Senado de la República para su revisión y posterior discusión.

