



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

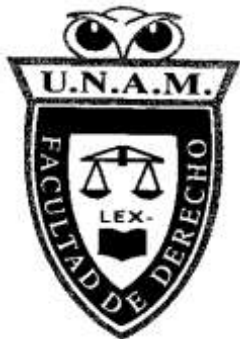
FACULTAD DE DERECHO  
SEMINARIO DE DERECHO MERCANTIL

“ANÁLISIS DEL CONTRATO DE AFILIACIÓN DE  
PROVEEDORES Y SU REPERCUSIÓN EN EL USO DE LA  
TARJETA DE CRÉDITO”

T E S I S  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN DERECHO

P R E S E N T A:  
DANIEL RODRÍGUEZ MENDOZA

ASESOR:  
DOCTOR JESÚS DE LA FUENTE RODRIGUEZ



MEXICO, CIUDAD UNIVERSITARIA

2011



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# **“ANÁLISIS DEL CONTRATO DE AFILIACIÓN DE PROVEEDORES Y SU REPERCUSIÓN EN EL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO”**

## **INTRODUCCIÓN**

### **CAPÍTULO 1**

#### **CONCEPTUALIZACIÓN Y NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO DE AFILIACIÓN DE PROVEEDORES**

1.1. Concepto jurídico, gramatical y etimológico de contrato .....	1
1.2. Concepto del contrato de afiliación de proveedores. ....	15
1.3. ¿Qué es el contrato de afiliación de proveedores? .....	21
1.4. Tratamiento como contrato de adhesión.....	28
1.5. Naturaleza jurídica .....	45
1.6. Características .....	45

### **CAPÍTULO 2**

#### **REGULACIÓN JURÍDICA DE LOS CONTRATOS DE AFILIACIÓN DE PROVEEDORES**

2.1. Antecedentes. ....	50
2.2. Reglas a las que habrán de sujetarse las instituciones de banca múltiple en la emisión y operación de tarjetas de crédito bancarias. Publicadas en el Diario Oficial de la Federación del 18 de diciembre de 1995. Expedidas por el Banco de México .....	61
2.3. Reglas a las que habrán de sujetarse las Instituciones de Banca Múltiple y las Sociedades Financieras de Objeto Limitado en la Emisión y Operación de Tarjetas de Crédito. Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 2004. Expedidas por el Banco de México .....	66
2.3.1 Reglas a las que habrán de sujetarse las Instituciones de Banca Múltiple las Sociedades Financieras de Objeto Limitado en la Emisión y	

Operación de Tarjetas de Crédito. Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 11 de julio de 2008 .....	69
2.3.2 Reglas de tarjetas de crédito dirigidas a las Instituciones de Banca Múltiple las Sociedades Financieras de Objeto Limitado y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple reguladas, emitidas en la circular 34/2010 del Banco de México, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de Noviembre de 2010.....	71
2.4. Requisitos para la celebración del contrato de afiliación de proveedores....	80
2.5. Elementos, derechos y obligaciones de las partes en el contrato de Afiliación de Proveedores. ....	82

### **CAPÍTULO 3**

#### **SUJETOS QUE CELEBRAN EL CONTRATO DE AFILIACIÓN DE PROVEEDORES Y SU INTERACCIÓN CON LOS USUARIOS DE LA TARJETA DE CRÉDITO**

3.1. Instituciones bancarias, tiendas departamentales, empresas operadoras de las tarjetas de crédito. ....	88
3.2. El acreditado y uso de la tarjeta crediticia ante proveedores. ....	120
3.3. Utilidad práctica del contrato de afiliación de proveedores, beneficios y desventajas para los contratantes. ....	127

### **CAPÍTULO 4**

#### **MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA EVITAR CARGOS INDEBIDOS POR EL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO**

4.1. Uso y aplicación de las normas de aseguramiento de calidad de las tarjetas de crédito. ....	130
4.2. Problemática de cargos efectuados por consumos no reconocidos por el acreditado y la responsabilidad de los proveedores. ....	137
4.3. Procedimiento de aclaración y juicio ante los tribunales competentes. ....	145
4.4. Previsión de medidas en los contratos de afiliación de proveedores	

para evitar cargos indebidos por el uso de la tarjeta de crédito .....	161
4.5. Propuesta de perfeccionamiento del contrato de afiliación de proveedores para su aplicación al utilizar la tarjeta de crédito.....	164
<b>CONCLUSIONES.</b> ....	180
<b>BIBLIOGRAFÍA.</b> .....	185

## CAPÍTULO 1

### CONCEPTUALIZACIÓN Y NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO DE AFILIACIÓN DE PROVEEDORES

En el presente capítulo, se abordarán los aspectos generales del contrato en general y del contrato de afiliación de proveedores, su definición, las reglas más concretas y aplicables a estos actos jurídicos, así como a sus elementos, las obligaciones y derechos que generan sus interrelaciones en la práctica y vida jurídica cotidiana.

#### 1.1. Concepto jurídico, gramatical y etimológico de contrato.

Etimológicamente, el contrato contiene el siguiente significado, proporcionado por el Instituto de Investigaciones Jurídicas en el Diccionario Jurídico Mexicano al respecto señala: “Contrato, del latín **contractus**, derivado a su vez del verbo **contrahere**, reunir, lograr, concertar.”<sup>1</sup>

Por otra parte “convenio” se deriva de convenir y este del latín **conviniere**, ser de un mismo parecer, ajuste o concierto entre dos o más personas.”<sup>2</sup>

Una definición gramatical de Contrato, expuesta en el Diccionario de la Lengua Española, quiere decir “pacto o convenio oral o escrito entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas”.<sup>3</sup>

Una vez visto el concepto etimológico y gramatical de contrato, al respecto los juristas de la materia señalan lo siguiente:

El doctrinario Salvador Orizaba Monroy, subraya:

---

<sup>1</sup> INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS. Diccionario Jurídico Mexicano. A-CH. 13ª edición, Editorial Porrúa-UNAM, México, 1999. p. 691.

<sup>2</sup> Ibidem. p. 739.

<sup>3</sup> Diccionario de la Lengua Española. T.III. 22ª edición, Editorial Real Academia Española, España, 2001. p. 436

“Es necesario precisar el contenido del término contrato, por el uso que le dan otras ciencias con diversos significados. Con frecuencia es empleado este concepto para referirse a cualquier declaración de la voluntad que nos hable de derecho o que su relación tenga que ver con esta disciplina jurídica; en otras ocasiones, se emplea en el ámbito de Derecho Internacional para que sus normas se apliquen al tratado entre naciones. No puede aceptarse esta terminología, porque únicamente distinguiría el acto de voluntades en general, del acto jurídico. Si bien es cierto que el contrato si es un acto de voluntad de cada uno de los contratantes, cuya conjunción forma el consentimiento, para la obtención de efectos de Derecho, consistentes según nuestro Código Civil, en la creación de la transmisión de Derechos o de obligaciones, quedando reservado el término convenio para la producción de otros efectos jurídicos, como son la modificación o la extinción de ellos.”<sup>4</sup>

Refiriéndose al punto de estudio, el autor Mauricio Figueroa señala:

“El Derecho regula la conducta humana. Algunas conductas humanas son actos jurídicos. Los convenios (en sentido amplio) son actos jurídicos. Los convenios en sentido amplio se dividen en:

- A. Convenios (en sentido estricto).
- B. Contratos.

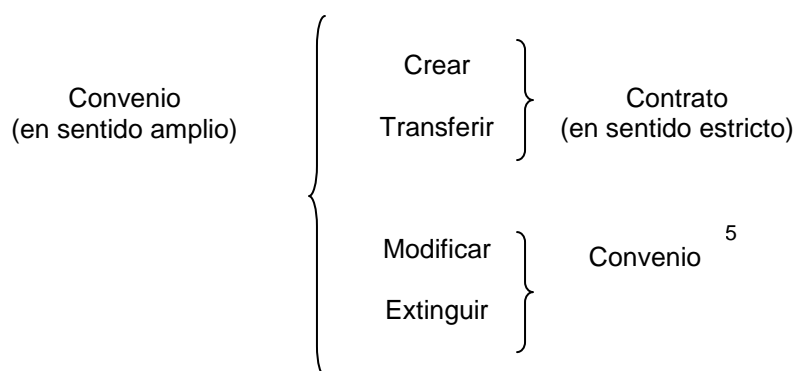
De acuerdo con el Código Civil Federal Mexicano de 1928 el convenio (en sentido amplio) es un acuerdo de voluntades para crear (producir), transferir, modificar o extinguir derechos y obligaciones.

El convenio (en sentido estricto) es el acuerdo de voluntades para modificar o extinguir derechos y obligaciones.

El contrato es el acuerdo de voluntades para crear o transferir derechos y obligaciones.

---

<sup>4</sup> ORIZABA MONROY, Salvador. Contratos Civiles. s/e. Editorial PAC, México, 2006. p. 12.



Otro importante jurista que vierte un concepto sobre el tema, es Ramón Sánchez Medal diciendo: “El Código Civil distingue entre convenio y contrato, pues considera a éste la especie y a aquél el género: convenio es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones (1792), y contratos, son los convenios que producen o transfieren las obligaciones y derechos (1793).

Esta distinción tiene su antecedente en el Código Civil Francés que distingue la convención o acuerdo de voluntades, que es el género, del contrato que es el acuerdo de voluntades para dar nacimiento a una obligación.”<sup>6</sup>

Los **tratadistas de Derecho Mercantil** al referirse al concepto de contrato y convenio así se expresan:

“Definido en los artículos 1792 y 1793 del Código Civil, no cabe duda sobre que el contrato es la fuente por excelencia de las obligaciones mercantiles.

Cabe recordar que, conforme a los indicados preceptos, el contrato es una especie del género convenio, y que el primero de tales vocablos sólo debe emplearse para aquellos acuerdos de voluntades por virtud de los cuales se producen o transfieren obligaciones o derechos; por otra parte cuando se

<sup>5</sup> FIGUEROA, Luis Mauricio. Contratos Civiles. 3ª edición, Editorial Porrúa, México, 2007. p. 1.

<sup>6</sup> SÁNCHEZ MEDAL, Ramón. De los Contratos Civiles. 20ª edición, Editorial Porrúa, México, 2004. p. 4.



modifiquen o extingan obligaciones, será menester el empleo de la palabra convenio.

De la misma materia de estudio, el tratadista Oscar Vásquez del Mercado ofrece el siguiente comentario del contrato:

“Como las normas que disciplinan las obligaciones mercantiles no se diferencian de las normas relativas a los contratos, en nuestro Código de Comercio no hay separación entre disposiciones sobre obligaciones y sobre contrato o convenio. Los artículos 77 a 88 del Código de Comercio se refieren indistintamente a convenios, obligaciones y contratos.

Es frecuente, en el campo mercantil, el recurso a las normas del Derecho Civil, a ellas remiten los artículos 2° y 81 del Código de Comercio.”<sup>7</sup>

Asimismo, lo expresa el Doctor Arturo Díaz Bravo al comentar: “Son a tal punto escasas las disposiciones generales que en materia de obligaciones contiene el Código de Comercio que bien podría afirmarse que no existe en nuestro sistema jurídico, una teoría general de las obligaciones mercantiles; en consecuencia y siempre de conformidad con lo dispuesto por los arts. 2° y 81 y con las pocas salvedades previstas en los arts. 77 a 88 son aplicables a la materia mercantil las disposiciones generales del C. Civ. en materia de obligaciones y contratos.”<sup>8</sup>

Hasta lo ahora expuesto es dable afirmar que para el estudio de los contratos mercantiles, tiene gran importancia conocer la exposición de los principios comunes a todos los contratos, es decir la que tiene su origen en el Código Civil Federal, asimismo la utilidad práctica de los mismos, así como las reglas propias de cada determinado grupo de contratos.

---

<sup>7</sup> VÁSQUEZ DEL MERCADO, Oscar. Contratos Mercantiles. 13ª edición, Editorial Porrúa, México, 2004. p.p. 150, 151.

<sup>8</sup> DÍAZ BRAVO, Arturo. Contratos Mercantiles. 8ª edición, Iure editores, México, 2005. p. 15.

Dentro del concepto legal de contrato y convenio, se tiene lo que al respecto expone el Código Civil Federal.

“Artículo 1792. Convenio es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones.”

“Artículo 1793. Los convenios que producen o transfieren las obligaciones y derechos toman el nombre de contratos.”

El autor Ramón Sánchez Medal, haciendo un comentario sobre los artículos del Código Civil Federal, dice:

“Hay que tener presente que el contrato, según la definición legal, no sólo puede dar nacimiento a obligaciones y a sus correlativos derechos de crédito, sino también puede crear o transmitir derechos reales (1793 y 2014), como ocurre en el contrato de hipoteca y en el de compraventa, respectivamente. Por ello, se indica que el contrato puede tener efectos obligatorios y efectos reales.”<sup>9</sup>

Así entonces, la Doctrina General del Contrato proporciona al interesado un conocimiento general de principios e instituciones que se aplicarán a los contratos en particular.

Siguiendo con la exposición del concepto jurídico del contrato, es necesario por la naturaleza de la investigación, profundizar sobre la parte doctrinaria del contrato en la esfera mercantil, sobre el tema el maestro Arturo Puente apunta:

“Los contratos son convenios que producen o transfieren las obligaciones y derechos. Los contratos son una especie del género convenios. Convenio es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones. A su vez, el convenio es una especie del acto jurídico, que es la manifestación de voluntad para producir efectos jurídicos. Estos conceptos que ha elaborado el Derecho Civil, son extensivos al Derecho Mercantil y podemos decir

---

<sup>9</sup> SÁNCHEZ MEDAL, Ramón. Ob. cit. p.p. 5.

que los contratos mercantiles son convenios que producen o transfieren obligaciones y derechos de naturaleza mercantil.”<sup>10</sup>

Al respecto el tratadista Víctor Castrillón y Luna apunta: “dentro de los actos jurídicos desde luego destaca la figura del contrato al que siendo una especie del genero, podemos definir diciendo que es el acuerdo de voluntades para crear o transferir derechos y obligaciones, en tanto que el convenio en la conjunción de las voluntades incluye también la modificación y la extinción de los derechos y obligaciones. Aún y cuando la ley civil establece con toda claridad la diferencia entre convenio y contrato, el Código de Comercio se refiere indistintamente a ambas, cual si se tratara de la misma fuente de las obligaciones.”<sup>11</sup>

En mi opinión el contrato, es una especie de convenio que puede ser definido como un acuerdo de voluntades entre dos o más personas en el cual únicamente se crean o transfieren obligaciones y derechos, es decir quedan fuera del contrato la extinción o modificación de las obligaciones y derechos.

Una vez que se ha establecido el concepto etimológico, gramatical y jurídico en materia civil y mercantil de contrato, y a efecto de señalar cuales son las exigencias legales que deben presentarse para llevar a cabo la realización de un contrato, es conveniente hacer referencia a aquellos elementos que concurren en la celebración para que éste surta sus efectos plenamente.

Estos elementos son de dos tipos, los primeros son los elementos de existencia, sin los cuales, el contrato no se puede celebrar y los segundos son los elementos de validez que constituyen aquellos requisitos que una vez que el contrato existe se deben dar a efecto de que el contrato tenga plenitud en sus consecuencias jurídicas.

Al respecto el Código Civil Federal en vigor, establece lo siguiente:

---

<sup>10</sup> PUENTE Y FLORES, Arturo y CALVO MARROQUÍN, Octavio. Derecho Mercantil. 35ª edición, Editorial Banca y Comercio, México, 1988. p. 263.

<sup>11</sup> CASTRIILLON Y LUNA VICTOR M. Contratos Mercantiles. 2ª edición, Editorial Porrúa, México, 2003. p.p. 35.

“Artículo 1794. Para la existencia del contrato se requiere:

- I. Consentimiento, y
- II. Objeto que pueda ser materia del contrato.”

Asimismo, el Código en cita, se refiere a los requisitos de validez en su artículo 1795 en el cual señala:

“Artículo 1795. El contrato puede ser invalidado:

- I. Por incapacidad legal de las partes o de una de ellas,
- II. Por vicios del consentimiento;
- III. Porque su objeto, o su motivo o fin, sea ilícito;
- IV. Porque el consentimiento no se haya manifestado en la forma que la ley establece.”

Interpretando a **contrario sensu**, para que un contrato se celebre validamente se requiere: capacidad, ausencia de vicios del consentimiento, fin o motivo determinante lícito y forma en los casos exigidos por la ley.

Sobre los elementos de existencia, son aquellos requisitos que como su nombre lo indica, deben concurrir a fin de que el contrato se pueda celebrar, esto es, que exista, siendo ellos: El consentimiento y el objeto.

Por consentimiento debe entenderse el acuerdo entre dos o más voluntades con el fin de producir o transmitir derechos y obligaciones. Esto significa que es indispensable, que existan por lo menos dos manifestaciones de voluntad que sean coincidentes en el punto de interés jurídico, con el que se logra la creación o transmisión de derechos y obligaciones. Es necesario que la voluntad que tienen las partes en celebrar el contrato, se exteriorice sea en forma expresa o tácita.

El acuerdo de voluntades constitutivo del consentimiento se compone de una oferta o policitud y de la aceptación lisa y llana que se haga respecto de la

oferta. La manifestación de voluntad en el sentido de celebrar un negocio jurídico constituye la oferta y la conformidad con esta constituye la aceptación.

En materia mercantil, cuando el contrato se celebra entre presentes no es difícil saber en qué momento se perfecciona el contrato, ya que éste existe desde que las dos partes manifiestan su voluntad de obligarse. El problema surge cuando el contrato se celebra entre ausentes, es decir, entre personas que no se encuentran una en presencia de la otra. En tal caso, la oferta y la aceptación pueden hacerse por escrito, lo que da lugar a los contratos por correspondencia.

En doctrina ha sido punto debatido el de fijar el momento en que se perfeccionan estos contratos. El Código de Comercio da la siguiente solución:

“Artículo 80. Los convenios y contratos mercantiles que se celebran por correspondencia, telégrafo, o mediante el uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, quedarán perfeccionados desde que se reciba la aceptación de la propuesta o las condiciones con que ésta fuere modificada.”

Tratándose del contrato de afiliación de proveedores tema del presente trabajo va a resultar importante conocer y saber primero si existe consentimiento y en qué momento se perfecciona; naturalmente eso se tratará más adelante en la presente investigación al entrar en específico a su estudio.

Sobre el segundo requisito de existencia o esencial, lo constituye el objeto; es un elemento indispensable para que el contrato pueda existir, pues una vez que exista el acuerdo de voluntades entre las partes, es claro que ese acuerdo debe versar sobre algo y esto es el objeto, elemento sin el cual, un contrato no puede nacer a la vida jurídica. Por lo tanto el objeto es el propósito, la finalidad del instrumento contractual, es sobre lo que recae el contrato tiene varias conductas típicas que a saber son: de dar (acción positiva), de hacer (acción positiva), de no hacer o tolerar (acción negativa).

El maestro Rojina Villegas, establece en concordancia con otros autores sobre el tema: “El objeto en el contrato no es la cosa o el hecho. Este es el objeto de la obligación, pero como el contrato crea la obligación y la obligación tiene como objeto la cosa o el hecho, la terminología jurídica por razones prácticas y de economía del lenguaje, ha confundido principalmente en los códigos, el objeto de la obligación con el objeto del contrato.”<sup>12</sup>

En la conducta de dar el objeto debe existir en la naturaleza, estar en el comercio, hay determinados objetos que no pueden ser materia de una negociación lícita como por ejemplo las drogas, cierto tipo de armas, algunas especies de animales, etcétera. En fin, el objeto será lícito cuando no vaya en contra de normas de orden público, ni de las buenas costumbres.

Sobre el objeto en materia mercantil, el Código de Comercio es específico y establece lo siguiente:

“Artículo 77. Las convenciones ilícitas no producen obligación ni acción, aunque recaigan sobre operaciones de comercio.”

Además de los elementos de existencia, como ya se expuso, hay determinados requisitos que la ley exige para que una vez nacido el contrato, tenga validez jurídica. El Código Civil Federal en su artículo 1795 interpretada a contrario sensu, establece los siguientes **elementos de validez**:

**Capacidad de las partes contratantes.-** En forma genérica, la capacidad es la aptitud legal para ser sujeto de derechos y de obligaciones y hacerlos valer, la capacidad va a ser la regla general y la incapacidad la excepción, por lo que en principio, todas las personas son capaces, exceptuando aquellas que así lo determine la ley, por lo que cualquier persona podrá contratar si no es declarada incapaz por la ley.

---

<sup>12</sup> ROJINA VILLEGAS, Rafael. Derecho Civil Mexicano. T.V. Obligaciones. 6ª edición, Editorial Porrúa, México, 1992. p. 325.

Refiriéndose a la capacidad en materia mercantil, Arturo Puente y Flores, señala:

“Para adquirir la calidad de comerciante, las personas deben llenar ciertos requisitos de capacidad y de ejercicio de cierta actividad, unida al cumplimiento de determinadas obligaciones profesionales.”<sup>13</sup>

El artículo 3° del Código de Comercio define quiénes son comerciantes:

I.- Las personas que teniendo capacidad legal para ejercer el comercio, hacen de él su ocupación ordinaria;

II.- Las sociedades constituidas con arreglo a las Leyes Mercantiles;

III.- Las sociedades extranjeras o las agencias y sucursales de éstas, que dentro del territorio nacional ejerzan actos de comercio. Por tanto los requisitos que el individuo físico debe llenar para ser considerado comerciante, son dos: la capacidad y el ejercicio habitual del comercio.

En la Ley Mercantil el sistema que adopta, se refiere exclusivamente a la capacidad en cuanto al ejercicio habitual del comercio y no a los actos aislados, asimismo, cuando habla de capacidad en lo general se refiere a que no existe la excepción hecha para el caso de extranjeros inmigrantes y de las personas a quienes la propia ley priva no sólo de la capacidad de actuar, sino de la capacidad jurídica de ejercer el comercio, tales como corredores, quebrados o condenados por una sentencia por delito contra la propiedad, tal como lo señala el artículo 12 del Código de Comercio en vigor.

Sobre la **ausencia de vicios del consentimiento**, es indispensable que las voluntades que concurren a la formación del consentimiento no estén viciadas, esto es, que al momento en que se manifiesten las voluntades no se haga en forma incompleta o defectuosa.

Así es como el artículo 1812 del Código Civil establece:

---

<sup>13</sup> PUENTE Y FLORES, Arturo y CALVO MARROQUÍN, Octavio. Ob. cit. p. 34.

“El consentimiento no es valido, si ha sido dado por error, arrancado por violencia o sorprendido por dolo.”

En este sentido, el acuerdo de voluntades que así se haya manifestado traerá consigo la anulación del contrato.

Generalmente, se han establecido como vicios del consentimiento los siguientes:

- a. Error.
- b. Violencia.
- c. Dolo.
- d. Mala fe.

Se ha considerado dentro de estos a la lesión, prevista por el artículo 17 del Código Civil Federal, la cual trae como consecuencia la rescisión del contrato o la reducción de la obligación del que se ve afectado.

*a.- El error.-* En términos generales, “es una creencia sobre algo del mundo exterior que está en discrepancia con la realidad o bien es una falsa o incompleta consideración de la realidad.”<sup>14</sup>

En forma concreta, el error es la incongruencia de nuestras ideas con la naturaleza de las cosas, esto es, un falso concepto de la realidad, de tal magnitud que impide que el consentimiento se integre, ya que en realidad, no existe en ningún momento, acuerdo de voluntades entre las partes, ya sea porque cada una de las partes cree celebrar un contrato diverso (error *in-negotio*), o bien, porque existe un error respecto de la identidad del objeto que va a ser materia del contrato (error *inrem*).

*b.- Violencia.* La violencia consiste en obtener el consentimiento de una persona mediante el uso de la fuerza o el empleo de amagos a amenazas

El artículo 1819 del Código Civil Federal nos dice que:

---

<sup>14</sup> GUTIÉRREZ Y GONZÁLEZ, Ernesto. Derecho de las Obligaciones. 6ª edición, Editorial Porrúa, México, 1987. p. 273.



“Artículo 1819. Hay violencia cuando se emplea fuerza física o amenazas, que importen peligro de perder la vida, la honra, la libertad, la salud, o una parte considerable de los bienes del contratante, de su cónyuge, de sus ascendientes, de sus descendientes o de sus parientes colaterales dentro del segundo grado.”

De lo anterior, se desprende que la violencia puede ser:

Física: Que se traduce en presiones a nivel orgánico; o

Moral: Refiriéndose a posibles amenazas o amagos en contra de las personas antes mencionadas que importen peligro de perder la vida, la honra, la salud, o parte de su patrimonio.

Para que la violencia vicie la voluntad se requiere que cualesquiera de las conductas descritas en el precepto citado opere en perjuicio de uno de los sujetos contratantes.

c.- *dolo*. Con relación a este elemento de los vicios del consentimiento, el mismo consiste en una conducta falta de probidad seguida por una de las partes en la cual se utilizan la sugestión o los artificios para intuir a un sujeto a errar o para que se mantenga en el error, es decir es una conducta para engañar a su contraparte.

El artículo 1816 del Código Civil Federal establece como “Dolo” las maquinaciones utilizadas para hacer caer en el error a una persona y obtener su voluntad a efecto de que celebre un contrato, ello producirá la anulación del contrato, salvo que ambas partes se hayan conducido con dolo al contratar, situación en la que ninguna podrá hacer valer la acción de nulidad.

d.- *Mala Fe*. Esta consiste en evitar que una de las partes se percate de que se encuentra en un error, como establece la parte final del artículo 1815 de la ley de la materia, se entiende por mala fe, “la disimulación del error de uno de los

contratantes, una vez conocido.” Lo que quiere decir que conociendo el error en que se encuentra su contraparte no hace nada por sacarlo de este, es decir es una conducta omisiva.

Para darle sustento en materia mercantil a los supuestos establecidos y que forman parte del Derecho Civil, el Código de Comercio en el artículo 81 menciona:

“Artículo 81. Con las modificaciones y restricciones de este código, serán aplicables a los actos mercantiles las disposiciones de Derecho Civil acerca de la capacidad de los contrayentes, y de las excepciones y causas que rescindan o invalidan los contratos.”

El jurista Raúl Cervantes Ahumada, citado por Carlos Felipe Dávalos Mejía, al comentar lo regulado por el Código Comercial del país, señala:

“El derecho de los contratos de comercio debe considerarse una mera parte complementaria del correspondiente en el Derecho Civil; esto es, continúa, desde la óptica del mercantilista el Derecho Civil debe considerarse como el telón de fondo sobre el cual, resaltan algunas características o circunstancias accidentales que darán nombre precisamente a los contratos mercantiles. El universo en materia de obligaciones, del contrato mercantil es aquel de los civiles, que dejan de ser civiles cuando la ley los califique mercantiles, afirmándose así la naturaleza formal de la materia.”<sup>15</sup>

En cuanto a **la licitud en el objeto**, motivo o fin del acto que se celebra, podemos afirmar como antes fue establecido que se refiere a que ninguno de ellos sea contrario a las leyes del orden público, ni a las buenas costumbres.

Finalmente, en relación a la **forma** como elemento de validez, es la exigencia legal de darle al contrato carácter escrito ya sea en documento público o privado o como en la actualidad con los mensajes electrónicos, ópticos o cualquier

---

<sup>15</sup> DÁVALOS MEJÍA, Carlos Felipe. Derecho Bancario y Contratos de Crédito. 2ª edición, Editorial Harla, México, 1992. p.p. 249, 750.

otro que proporcione la tecnología. La ley a veces establece este requisito para dar seguridad jurídica a los contratantes

El Código de Comercio, en el artículo 78, regula lo siguiente:

“Artículo 78. En las convenciones mercantiles, cada uno se obliga en la manera y términos que aparezca que quiso obligarse, sin que la validez del acto comercial dependa de la observancia de formalidades o requisitos determinados.”

En ese sentido cabe señalar que en materia mercantil en términos generales podemos entender por forma el conjunto de elementos externos que caracterizan un acto; por su parte el doctrinario Arturo Puente y Flores, acerca de la forma en materia mercantil, señala que cuando está es indispensable para la existencia del contrato, recibe el nombre de solemnidad.<sup>16</sup> La regla general es que, en las convenciones mercantiles, cada uno se obliga en la manera y términos que aparezcan que quiso obligarse, sin que la validez del acto comercial dependa de la observancia de formalidades o requisitos determinados.

Conforme al artículo 79 del Código de Comercio, se exceptúa de esta regla:

a) Los contratos que, con arreglo a las leyes mercantiles, deban hacerse constar en escritura pública o requieran formas o solemnidades necesarias para su eficacia. Es el caso del contrato de sociedad mercantil que debe otorgarse ante notario público. b) Los contratos celebrados en país extranjero en que la ley exija escrituras, formas o solemnidades determinadas para su validez, aunque no las exija la ley mexicana. En estos dos casos, los contratos que no llenen las solemnidades requeridas, no producen obligación, ni acción en juicio.

Comentados los elementos de existencia y de validez que todo contrato debe contener y para así ampliar el concepto de contrato en general, en este momento se expone el punto relativo al concepto de nuestro tema el contrato de afiliación de proveedores.

---

<sup>16</sup> Cfr. PUENTE Y FLORES, Arturo y CALVO MARROQUÍN, Octavio. Ob. cit. p. 35.

## 1.2. Concepto del contrato de afiliación de proveedores.

Para abordar el estudio del presente punto, es necesario realizar una clasificación de los contratos, en virtud de que ello nos facilitara el estudio del mismo pues así se podrá ubicar el contrato de afiliación de proveedores y posteriormente definirlo tomando en consideración lo siguiente.

Diversas han sido las clasificaciones que vierten los tratadistas sobre los contratos, sin embargo, cabe apuntar que el contrato tema de nuestro trabajo, no se encuentra regulado por la legislación mercantil, aplicable al caso dada la naturaleza de aquél, por tanto para el caso en comento es dable introducir la clasificación planteada por el autor Javier Arce Gargollo que los divide en contratos típicos y atípicos, definiendo a los primeros como aquellos que tienen un sustento legal, es decir su origen y su tratamiento están establecidos en una norma legislativa de los ordenamientos jurídicos existentes, en cambio los contratos atípicos, no tienen ese tratamiento en la ley; pues ello significa que los contratos atípicos o innominados, no encuadran en ningún tipo legal, pero son de plena aceptación.<sup>17</sup>

Para entender mejor los contratos atípicos resulta conveniente mencionar lo que la Suprema Corte de Justicia señala la cual es citada por el autor Juan Carrillo Mayorga “bajo nuestro régimen jurídico, la ley reglamenta ciertos tipos de contratos, lo cual, impide al tráfico moverse dentro de espacios de convenciones distintas que satisfagan necesidades no previstas por el legislador, debido a que él obtiene sus materiales del pasado y se halla a menudo un retardo respecto de los hechos económicos.”<sup>18</sup>

En ese sentido, hasta lo aquí abordado podemos apuntar que nuestro contrato tema de estudio, encuadra en el segundo de los supuestos, planteados,

---

<sup>17</sup> Cfr. ARCE GARGOLLO, Javier. Contratos Mercantiles Atípicos. 3ª reimpresión, Editorial Porrúa, México, 2000. p. 50.

<sup>18</sup> CARRILLO M., Juan I. La Tarjeta de Crédito y su Aspecto Jurídico. 3ª edición, Editorial Librería Carrillo Hnos. e impresores Jalisco, México, 1995. p. 169.

es decir se trata de un contrato atípico, pues como antes se comento, el mismo no esta regulado en legislación alguna de nuestro territorio nacional.

Continuando con lo comentado por el tratadista Javier Arce Gargollo, al hacer referencia a este tipo de contratos y su influencia en ámbito jurídico mexicano, va diciendo: “Los contratos atípicos plantean dos problemas fundamentales. El primero, consiste en dilucidar los límites dentro de los cuales el contrato es admisible y debe considerarse válido y eficaz, y dispone de la protección del ordenamiento jurídico (problema de admisibilidad y de validez). El segundo, consiste en determinar, a falta de una normativa legal, cuál es la disciplina a que tales contratos deben estar sometidos y, por consiguiente, puntualizar la manera cómo deben ser interpretados y cómo deben ser integradas sus lagunas o sus deficiencias.”<sup>19</sup>

Planteada la problemática que encierran los contratos atípicos o innominados cabe señalar que el artículo 1858 del Código Civil Federal contempla la siguiente solución:

“Artículo 1858. Los contratos que no están especialmente reglamentados en este código, se regirán por las reglas generales de los contratos, por las estipulaciones de las partes y, en lo que fueron omisas, por las disposiciones del contrato con el que tengan más analogía de los reglamentados en este ordenamiento.”

Por otra parte el mencionado jurista proporciona la siguiente clasificación de los contratos atípicos:

En una primera distinción habla de contratos atípicos en sentido estricto (atípicos puros) y contratos mixtos o complejos:

- a) Los contratos atípicos puros son aquellos que tienen un contenido completamente extraño a los moldes legales o tipos establecidos.

---

<sup>19</sup> ARCE GARGOLLO, Javier. ob. cit. p. 50

- b) Los contratos mixtos o complejos (en sentido amplio) resultan de la combinación o mezcla de elementos y prestaciones que corresponden a contratos típicos. Se les llama también contratos atípicos impropios.

“La clasificación de los contratos atípicos es útil, especialmente la de los mixtos, en sentido amplio, para la interpretación de éstos, pues a los contratos atípicos pueden aplicarse supletoriamente las normas de los contratos típicos que conforman sus elementos y prestaciones, así como integrar las lagunas en lo que las partes no previeron.”<sup>20</sup>

Ahora bien, como ya se estableció, la codificación civil federal y distrital, reconocen la existencia de los contratos atípicos en el ya establecido artículo 1858, pues la misma disposición señala claramente el orden que debe seguirse para aplicar al contrato atípico las normas de los contratos.

Al respecto, el maestro Arce Gargollo, indica:

“En nuestra opinión, este criterio para los contratos atípicos resulta aplicable a los contratos mercantiles, en donde deben tenerse en cuenta las normas generales comerciales sobre obligaciones en relación con el contrato mercantil en general o las normas especiales de los contratos típicos, mercantiles, como disposiciones derogatorias, por especiales, de las del Código Civil.”<sup>21</sup>

En virtud de lo antes apuntado, es importante señalar que el contrato de afiliación de proveedores, es un contrato mercantil atípico puro es decir tiene un contenido completamente extraño a los moldes legales o tipos establecidos, ya que como antes se afirmó, no esta previsto, ni regulado por la legislación de la materia, ni tampoco es resultado de la combinación o mezcla de elementos que corresponden a contratos típicos, por otra parte deberá regirse por las estipulaciones que hagan las partes, y finalmente le resultan aplicables o de tomarse en cuenta las normas generales comerciales de los contratos mercantiles y las normas especiales de los contratos típicos mercantiles.

---

<sup>20</sup> Ibidem. p. 53.

<sup>21</sup> Ibidem. p. 54.

Ahora bien, aunque será un tema a desarrollar en un punto posterior del presente trabajo, brevemente abordare lo relativo al contrato de adhesión, ya que el mismo tiene que ver directamente con lo que este punto se esta desarrollando, pues la adhesión además de que es forma de contratación que regularmente se actualiza en los contratos atípicos, nos ayudará a definir nuestro contrato de afiliación de proveedores; en tales circunstancias cabe mencionar que “el contrato de adhesión es definido como aquel en el cual una de las partes que generalmente es un empresario mercantil o industrial que realiza una contratación en masa, establece un contenido prefijado redactando unilateralmente las cláusulas para los contratos de un determinado tipo, que en ejercicio de la empresa se realicen.”<sup>22</sup> Las cláusulas del contrato de adhesión no pueden ser más que pura y simplemente aceptadas.

En el contrato de afiliación de proveedores, se actualiza dicho supuesto, es decir ,existe un contenido prefijado por una de las partes, en este caso la parte que establece ese contenido preexistente no es una empresa empero se trata de una Institución de banca múltiple o “Banco” que entre los servicios que presta se encuentra el otorgamiento de una terminal punto de venta que sirve para que un comerciante reciba el pago de productos o servicios, con una tarjeta de crédito o de débito; como puede verse en la descripción de este acto intervienen dos partes, una de ellas el Banco y la otra un comerciante, sin embargo es exclusivamente el primero de ellos quien fija las reglas, y requisitos para obtener la terminal punto de venta, la segunda únicamente se constriñe a dar cumplimiento a los requisitos solicitados por el Banco y a dar su anuencia con las condiciones que se fijan, para la suscripción del contrato, ya que no tiene injerencia, ni intromisión en la elaboración del contrato, es decir el Banco es el único que fija las bases del contrato y el comerciante se adhiere a las mismas. El acuerdo por el que se lleva a cabo tal acto jurídico se denomina contrato de afiliación o de afiliación de proveedores.

---

<sup>22</sup> ARCE GARGOLLO, Javier. ob. cit. p. 50

Sentado lo anterior, y a efecto de dar paso al concepto del contrato de afiliación de proveedores, es necesario señalar que diversos son los juristas que tratan el tema de los contratos mercantiles, empero es escasa la información que aportan sobre el estudio del contrato de mérito, uno de los tratadistas del tema es el jurista Rogelio Guzmán Holguín, el cual vierte una exposición al respecto, ya que en primer lugar menciona la existencia de este contrato y por otra parte lo denomina contrato de afiliación de proveedores” (he aquí el origen del nombre de mi trabajo), asimismo, señala que dicho contrato tiene su origen en las Reglas a las que habrán de sujetarse las instituciones de crédito en la emisión y operación de las tarjetas de crédito<sup>23</sup>

Tratado hasta ahora el punto relativo a la clasificación de nuestro contrato, con el fin de ubicarlo correctamente dadas sus particularidades y la escasa doctrina que sobre el mismo existe, nos corresponde plantear una definición del mismo para un manejo práctico durante el desarrollo de este trabajo, en ese sentido considero que en la actualidad **el contrato de afiliación de proveedores se puede definir así:**

*Es el acuerdo que suscriben dos partes mediante el cual una Institución de Banca Múltiple o BANCO, se obliga durante un tiempo determinado o indefinido a otorgar en favor de un comerciante denominado AFILIADO, un objeto denominado terminal punto de venta u otro de similares funciones en caso de contingencia de aquel, a efecto de que este último reciba en su establecimiento mercantil, el pago a través de una tarjeta de crédito o débito, por el consumo del bien o servicio que presta, obligándose la primera de ellas a cubrir el importe del consumo, que realizó el tarjetahabiente, mediante un depósito en una cuenta del afiliado, dentro de un breve plazo posterior al consumo, teniendo derecho el banco a retener un porcentaje del pago por concepto de comisión o cuota de intercambio de cada una de las operaciones que se realicen en la terminal punto de venta para tal fin.”*

El concepto vertido sobre el contrato de afiliación de proveedores puede carecer de respaldo doctrinario, sin embargo, su celebración en la práctica se da

---

<sup>23</sup> Cfr. GUZMÁN HOLGUIN, Rogelio. Derecho Bancario y Operaciones de Crédito. 2ª edición, Editorial Porrúa, México, 2003. p.179,180.



de esa forma, asimismo consideró importante señalar que el citado concepto encuentra respaldo legal en el artículo 78 del Código de Comercio.

En tal virtud, de lo anterior se destacan las expresiones afiliación y proveedor para poder comprender y entender mejor lo relativo al empleo del término contrato de afiliación de proveedores; es menester señalar su significado; en primer lugar afiliación quiere decir “incorporar o inscribir a alguien en una organización en un grupo.”<sup>24</sup>

Por lo que se refiere a proveedor, el propio Diccionario de la Lengua Española señala: “Persona o empresa que provee o abastece todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etc.”<sup>25</sup>

Expuestas esas definiciones, considero que la denominación de contrato de afiliación de proveedores, se ajusta a los significados de cada una de las palabras que la componen, pues si bien al suscribir el contrato no se inscribe a alguien en una organización o en un grupo, también lo es que tomando en consideración que la suscripción del contrato implica como tal que el BANCO integra al PROVEEDOR como un ente para explotar uno de los servicios que ofrece la institución de banca múltiple, entonces en realidad si constituye una afiliación, pues, el Banco realiza un registro del comerciante en una base de datos, para que por su conducto se utilice la tarjeta de crédito o débito que el mismo Banco u otro expidió, destacando en este caso que el Banco autorizará al afiliado para que a través de la terminal de venta que le otorga no solo acepte su tarjeta sino también la de otros bancos, en estos casos no sería necesaria la celebración de otro contrato sino únicamente la autorización del banco afiliante; por lo cual al hablar de contrato de afiliación me refiero a que, cualquier comerciante que llene los requisitos establecidos por el Banco, quedará valga la redundancia afiliado o inscrito al sistema de recepción de pago a través de tarjeta de crédito o débito.

---

<sup>24</sup> Diccionario de la Lengua Española. T.I. 22ª edición, Editorial Real Academia Española, España, 2001. p. 38.

<sup>25</sup> Ibidem. T.VIII. p.1256.

Por último la última palabra de la denominación del contrato que es proveedor, también se ajusta a su significado, pues en efecto el AFILIADO se trata de un proveedor, esto es, un comerciante que abastece todo lo necesario para un fin, a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etcétera y es así como se inmersa en la vida práctica el contrato de estudio, pues gracias a su suscripción, es operable la tarjeta de crédito y muchas de las transacciones que se realizan a través del comercio electrónico.

### **1.3. ¿Qué es el contrato de afiliación de proveedores en la práctica?**

Una vez que ha sido establecido el concepto de nuestro contrato de mérito, el presente punto tiene por objeto ubicar en la realidad, es decir en la vida práctica, sobre lo que versa.

El contrato de afiliación de proveedores, es un acuerdo de voluntades entre una institución de banca múltiple o de crédito y un comerciante que formalmente se le denomina afiliado, a través de los cual estos últimos aceptan tarjetas bancarias en sus establecimientos por el pago de los servicios que ofrecen o consumos que realizan, es decir la existencia del contrato en mención es la que da la posibilidad de que se pueden usar las tarjetas de crédito o debito en una gran cantidad de establecimientos, pues si bien tal vez el contrato de afiliación no se menciona de manera regular, no se observa, no es notorio, lo cierto es que es en la vida diaria se significa detrás de un gran número de transacciones.

En efecto, cabe señalar que e contrato de afiliación tiene estrecha vinculación con otra figura jurídica que es el contrato de apertura de crédito en cuenta corriente con expedición de tarjeta de crédito, en términos sencillos podemos señalar que gracias al contrato de afiliación es que se pueden operar, es decir se puede explotar el uso de las tarjetas de crédito.

Hoy en día la práctica, la costumbre, las necesidades, la globalización o simplemente la comodidad, han hecho de la tarjeta de crédito, un instrumento muy requerido casi imprescindible, que si bien, no es indispensable, su uso es

constante, útil y es ahí donde el contrato de afiliación reviste importancia y se puede explicar sencillamente, ya que al margen de lo que jurídicamente se exponga, el contrato de afiliación es un instrumento gracias al cual podemos realizar algunas de nuestras actividades más comunes, como es la adquisición de bienes y servicios, empero siempre y cuando el comerciante tenga celebrado un contrato de afiliación con una institución bancaria; por otra parte también cabe resaltar que a través de este contrato se explota uno de los servicios más importantes de la banca que es el crédito, pues su celebración, implica que todos los días se puedan utilizar las tarjetas bancarias.

En conclusión, el contrato de afiliación de proveedores, es la herramienta que permite la recepción de tarjetas bancarias y como consecuencia realizar muchas de nuestras compras de la vida cotidiana, ya que gracias a su existencia es que podemos hacer el pago de servicios o consumos, sin dinero en efectivo, en los establecimientos afiliados, pues no sería imaginable, ir a comprar la despensa a cualesquiera de los supermercados, (wal-mart, sams club, comercial mexicana, soriana, etcétera) o salir de vacaciones y llegar a un hotel, o ir comer a un restaurante, o ir a comprar ropa o encerres a alguna de las tiendas departamentales conocidas (palacio de hierro, sears, suburbia, etcetera), e infinidad de situaciones que pueden ser mencionadas, y que en cualquiera de los establecimientos mencionados no recibieran tarjeta de crédito, o débito, para pagar nuestros consumos, ya que es precisamente ahí donde se utiliza nuestra tarjeta bancaria, la cual podrá cubrir el monto del adeudo, debido a la existencia de una de las terminales de venta que se otorgan a los proveedores, por la celebración de contrato de afiliación.

A efecto de conocer un poco mejor el contenido de un contrato de afiliación, y con la finalidad de que sirva como ejemplo, a continuación se insertará un formato tipo de los que celebran las instituciones bancarias, el cual no necesariamente es el mismo que utilizan todas, sin embargo su esencia es similar y nos será de utilidad.



Santander

040014-0728/05

**Contrato AFILIACIÓN  
Súper Negocio**
**TIPO DE TRÁMITE**

DÍA	MES	AÑO
-----	-----	-----

AFILIACIÓN NUEVA	<input type="checkbox"/>	AFILIACIÓN DE SUCURSAL
CAMBIO DE ADQUIRENTE	<input type="checkbox"/>	AFILIACIÓN BANCO ADQUIRENTE
CAMBIO DE RAZÓN SOCIAL	<input type="checkbox"/>	AFILIACIÓN ACTUAL
CAMBIO CUENTA DE CHEQUES	<input type="checkbox"/>	AFILIACIÓN ACTUAL
CAMBIO DE COMISIÓN	<input type="checkbox"/>	AFILIACIÓN ACTUAL
DOMICILIO Y TELÉFONO	<input type="checkbox"/>	AFILIACIÓN ACTUAL
CAMBIO NOMBRE COMERCIAL	<input type="checkbox"/>	AFILIACIÓN ACTUAL

**DATOS GENERALES**

DIRECCIÓN REGIONAL		ZONA
NOMBRE DE LA SUCURSAL		No. DE SUCURSAL
COMISIÓN TARJETA DE CRÉDITO %	COMISIÓN TARJETA DE DÉBITO %	AFILIACIÓN

**INFORMACIÓN FISCAL**

RAZÓN SOCIAL DEL COMERCIO		R.F.C.	HOMOCLAVE
DOMICILIO SOCIAL DEL COMERCIO (Calle principal, N°, interior, local, kilómetro en caso de carretera, etc.)		COLONIA	
CIUDAD	POBLACION	ESTADO	CODIGO POSTAL
TELÉFONO (INDISPENSABLE INCLUIR CLAVE LADA) LADA      TELÉFONO	FAX (INDISPENSABLE INCLUIR CLAVE LADA) LADA      FAX	NUMERO CUENTA DE CHEQUES	

**INFORMACIÓN COMERCIAL (DONDE SE INSTALA FÍSICAMENTE LA TPV)**

NOMBRE COMERCIAL	
DOMICILIO COMERCIAL (Calle principal, N°, interior, local, kilómetro en caso de carretera, etc.)	
COLONIA	
CIUDAD	POBLACION
ESTADO	CODIGO POSTAL
TELÉFONO (INDISPENSABLE INCLUIR CLAVE LADA) LADA      TELÉFONO	FAX (INDISPENSABLE INCLUIR CLAVE LADA) LADA      FAX

NOMBRE DEL APODERADO LEGAL

NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL COMERCIO

	AÑO ANTERIOR	ESTIMADO ESTE AÑO
1. VENTAS ANUALES DEL COMERCIO	\$	\$
2. VENTAS ANUALES VÍA TARJETA DE CRÉDITO (CARNET, BANCOMER, BANAMEX, VISA O MASTERCARD)	\$	\$
3. PROMEDIO POR VAUCHER (MONTO PROMEDIO DE LA VENTA CON TARJETA DE CRÉDITO MÁS COMÚN)	\$	\$

**PLAN DE ACEPTACIÓN**

<input type="checkbox"/> SÓLO TARJETA DE CRÉDITO	<input type="checkbox"/> SÓLO TARJETA DE DÉBITO	<input type="checkbox"/> TARJETA DE CRÉDITO Y TARJETA DE DÉBITO
--	---	---

TIPO TERMINAL

MONTO RENTA MENSUAL
\$

\*Los depósitos que sean realizados por medio tradicional (depósito en papel por ventanilla), serán abonados a la cuenta de cheques asociada al negocio, en el tiempo T+N establecido para tal efecto por el Banco al momento del depósito\*.



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA AFILIACIÓN A TARJETAS DE CRÉDITO Y/O DÉBITO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE BANCO SANTANDER SERFIN, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO SANTANDER SERFIN, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ COMO EL "ADQUIRENTE", Y POR OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE APARECE EN EL DOCUMENTO QUE CONTIENE LAS CONDICIONES PARTICULARES QUE RESULTARÁN APLICABLES AL PRESENTE CONTRATO –EN ADELANTE "CARÁTULA"–, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DESIGNARÁ COMO EL "AFILIADO", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES, DEFINICIONES Y CLÁUSULAS:**

## DECLARACIONES

### I. El ADQUIRENTE declara que:

Es una sociedad anónima constituida conforme a las leyes de la República Mexicana, y que su(s) representante(s) cuenta(n) con facultades suficientes para la celebración del presente contrato, las cuales no han sido revocadas ni modificadas en forma alguna.

### II. El AFILIADO declara que:

*En caso de Personas Físicas:* Es una persona física con la capacidad jurídica necesaria para obligarse en los términos y condiciones del presente contrato.

*En caso de Personas Morales:* Es una sociedad constituida conforme a las leyes de la República Mexicana y que su(s) representante(s) cuenta(n) con facultades suficientes para la celebración del presente contrato, las cuales no han sido revocadas ni modificadas en forma alguna.

*En caso de establecimientos que a la fecha de firma de este contrato ya se encuentren afiliados:* (i) dará por terminada cualquier relación jurídica que tenga por objeto la prestación de servicios similares a los que son materia del presente contrato, y (ii) las operaciones que se encuentren en trámite de operación, se sujetarán a los términos y condiciones del presente contrato, así como a las políticas y procedimientos que se contienen en el Manual de Visa International Service Association (VISA), MasterCard International Incorporated (MASTERCARD); Promoción y Operación, S.A. y/o Total System Services, para el procesamiento, autorización y liquidación de transacciones de tarjetas de crédito y/o en su caso, débito, en lo que les resulte aplicable.

## DEFINICIONES

1. **ADQUIRENTE:** Banco Santander Serfin, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander Serfin, quien recibirá los depósitos del AFILIADO por transacciones efectuadas con base tanto en tarjetas de crédito como de débito.

2. **EMISOR:** Indistintamente, Banco Santander Serfin, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander Serfin, u otras entidades financieras que de conformidad a su objeto social se encuentren en posibilidad de conceder líneas de crédito revolventes a sus clientes, disponibles mediante el uso de una tarjeta de crédito, o bien, que emita tarjetas de débito a fin de permitir a su titular disponer de los recursos que la entidad de que se trate lleve a su favor.

3. **TARJETA DE CRÉDITO:** Elemento de plástico que identifica o asocia al titular de la misma, con una línea de crédito revolvente concedida por el EMISOR. Todas con membresía VISA o MASTERCARD.

4. **TARJETA DE DÉBITO:** Elemento de plástico que identifica o asocia al titular de la misma, con depósitos de dinero o cantidades que mantiene a su favor el EMISOR, siempre y cuando el ADQUIRENTE autorice expresamente al AFILIADO la operación de este tipo de tarjetas de débito. Todas con membresía VISA o MASTERCARD.

5. **TARJETAS.-** A menos que otra cosa se indique, se refiere a las tarjetas de crédito y/o de débito que el AFILIADO se hubiese obligado a aceptar, según lo que al efecto se indique en la carátula del presente instrumento.

6. **TERMINAL SÚPER NEGOCIO:** Solución tecnológica conformada por una aplicación de software y un dispositivo electrónico que una vez instalada y configurada en un equipo de cómputo proporciona la autorización de la transacción de crédito o débito.

7. **SERVICOMERCIO:** es una aplicación que permite operar más de una afiliación dentro de la misma Terminal Súper Negocio.

## CLÁUSULAS

### I. AFILIACIÓN.

**PRIMERA.** El AFILIADO se obliga a aceptar incondicionalmente las TARJETA(S) DE CRÉDITO y/o DÉBITO según se indique en la carátula del presente instrumento –en adelante las TARJETAS–, que formen parte de los sistemas operados por VISA o MASTERCARD.

Sin perjuicio de lo anterior y tratándose de TARJETAS DE DÉBITO, solamente se deberán aceptar aquellas que se encuentren incluidas en el sistema de afiliación y operación del ADQUIRENTE.

A la firma del presente contrato, el ADQUIRENTE proporcionará al AFILIADO, un número de afiliación, mismo que se indica en la carátula del presente documento y el cual será el número de identificación bajo el cual el AFILIADO realizará todas las operaciones consignadas en el presente contrato. No obstante lo anterior, cuando a juicio del ADQUIRENTE la operación normal del AFILIADO así lo requiera, el ADQUIRENTE podrá asignar al AFILIADO dos o más números de afiliación al amparo de este mismo documento, los cuales, de ser el caso, se darán a conocer a través del estado de cuenta correspondiente a la cuenta que registre las operaciones que realice el CLIENTE al amparo de este contrato, y se tendrán por aceptados a partir del momento en que el CLIENTE realice alguna operación utilizando el número de afiliación de que se trate.

Independientemente de lo dispuesto en el párrafo anterior las partes acuerdan que cuando el AFILIADO cuente con el producto denominado "SEVICOMERCIO" y por lo tanto cuente con más de un número de afiliación, el AFILIADO estará obligado a utilizar el número de afiliación que le corresponda al tipo de tarjeta con el que se realice el pago, en el entendido que de no cumplir con tal obligación, el ADQUIRENTE tendrá el derecho de cobrar en cualquier tiempo, la comisión que corresponda al tipo de tarjeta utilizada para realizar el pago.

El AFILIADO se obliga a exhibir en su(s) establecimiento(s) las calcomanías y demás propaganda que identifique su afiliación a las TARJETAS a que se hace mención en esta misma cláusula, así como a poner en un lugar visible la folletería tanto promocional como solicitadas, que le proporcione el ADQUIRENTE.

**SEGUNDA.** EL AFILIADO acepta que el nombre comercial, denominación o razón social de su(s) establecimiento(s) se incluya(n) en el directorio de negocios afiliados, asimismo autoriza al ADQUIRENTE para proporcionar y, en su caso, solicitar, información relacionada con su situación patrimonial, operaciones de crédito y operaciones celebradas en términos del presente contrato, a cualquiera de las sociedades de información crediticia, así como a otras empresas prestadoras de servicios en materia de tarjeta de crédito, quedando liberado de cualquier responsabilidad por dicha causa. La autorización contenida en el presente párrafo se hará extensiva a las personas físicas y morales que participen en el capital social del AFILIADO, quedando obligado el propio AFILIADO a obtener y entregar al ADQUIRENTE, la correspondiente autorización expresa y por escrito de las personas físicas y morales de que se trate.

EL AFILIADO también otorga su consentimiento para que el ADQUIRENTE haga del conocimiento de las sociedades de información crediticia y, en su caso, de las demás empresas a que arriba se hace referencia, la autorización que aquí se contiene.

### II. MEDIOS DE PAGO.

**TERCERA.** A los Instrumentos por virtud de los cuales el titular paga un bien o un servicio que le proporcionará el AFILIADO, se le denominará MEDIO DE PAGO.

Con la sola firma del presente contrato, se entenderá como MEDIO DE PAGO autorizado, aquel que se denomina como pago tradicional. Para el caso de TARJETAS DE CRÉDITO, el pago tradicional consiste en la firma de un pagaré, nota de venta, ficha de compra o cualquier otro documento aceptado por el EMISOR y/o el ADQUIRENTE; para el caso de TARJETAS DE DÉBITO, el pago tradicional consiste en la firma del documento emitido por medio de la Terminal Súper Negocio. Cualquiera que sea el caso, el AFILIADO deberá observar lo estipulado en la cláusula cuarta del presente contrato.

EL AFILIADO aceptará las TARJETAS de crédito y/o débito, según lo que al efecto se señale en la carátula del presente instrumento, que presenten los titulares de las mismas, a fin de que por medio de éstas se cubra el importe de ventas, consumos o servicios, suscribiendo un pagaré a la vista a favor del EMISOR, negociable sólo entre instituciones de crédito o bien, en el caso particular de TARJETAS DE DÉBITO, firmando el documento que emita la Terminal Súper Negocio o las notas de venta, fichas de compra o cualquier otro documento aceptado por el EMISOR y/o el ADQUIRENTE.

En términos del presente contrato, el AFILIADO podrá optar por contratar los servicios del ADQUIRENTE respecto de TARJETAS DE DÉBITO, DE CRÉDITO o ambas, pero si sólo ha contratado el servicio de un tipo de TARJETA, cualquiera que esta sea, se obliga a verificar que los MEDIOS DE PAGO que obtenga mediante las transacciones de las terminales, efectivamente correspondan al tipo de TARJETA que contrató con el ADQUIRENTE, utilizando los medios de identificación que se le proporcionen.

El AFILIADO deberá sujetarse a los procedimientos estipulados por el ADQUIRENTE, al momento de solicitar su operación, quien podrá imponer condiciones particulares a fin de aceptar y liquidar los distintos MEDIOS DE PAGO autorizados o, en su caso, para crear otros de distinta naturaleza a los aquí pactados, cuando por sus características de los bienes; servicios o consumos que se ofrezcan al público, impliquen mayor riesgo para el ADQUIRENTE, o bien, para los titulares de las TARJETAS DE CRÉDITO.

(EXCLUSIVO TARJETAS DE CRÉDITO. La firma de otros documentos tales como cupones en donde se contenga un pagaré, o bien, la autorización del usuario a fin de permitir un cargo automático a su TARJETA DE CRÉDITO, solamente podrá realizarse mediante la previa autorización que al efecto le otorgue el ADQUIRENTE, a fin de que se acepte un MEDIO DE PAGO distinto al mencionado en el primer párrafo de esta misma cláusula).

### III. POLÍTICAS PARA TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO.

**CUARTA.** No habrá límite de piso en la operación de las TARJETAS, razón por la cual se deberá obtener la previa autorización para cada operación en particular, o bien, utilizar el servicio de la Terminal Súper Negocio instalada en los establecimientos comerciales del AFILIADO, observando para tal efecto, las siguientes políticas de operación:

- En la transacción y proceso de autorización de las TARJETAS, el AFILIADO deberá seguir las siguientes políticas:
  - Verificar la validez y no alteración o mutilación de las TARJETAS, así como que se encuentren vigentes a la fecha de inicio y vencimiento, así como verificar contra fotografía de la TARJETA la identificación del titular (en aquellos casos en los que la TARJETA contenga fotografía). En ningún caso el AFILIADO podrá pedir al titular como medio para verificar la validez de la TARJETA, que revele su número confidencial.
  - Que exista firma y no evidenciar en la tirilla, borraduras ni presentar las palabras "VOID" o "NULA" y, en su caso, verificar que el número ahí detallado sea el mismo que aparezca al frente de la TARJETA, así como comparar los primeros cuatro dígitos del número de tarjeta grabado, con los cuatro dígitos impresos ya sea encima o debajo del número de tarjeta.
  - Verificar que el número de autorización asignado a la operación efectivamente aparezca en el documento emitido por la Terminal Súper Negocio, en el entendido que de no aparecer el número de autorización correspondiente, la operación deberá ser anulada y procesada nuevamente en términos del presente contrato.
  - Elaborar los pagarés, notas de venta, fichas de compra o cualquier otro instrumento en que se haga constar alguna operación, precisamente en la fecha en que haya obtenido la clave de autorización asignada a dicha operación.
  - Verificar que los datos que aparezcan impresos en los documentos emitidos por la Terminal Súper Negocio coincidan con los datos que aparecen en las TARJETAS.
  - Evitar realizar operaciones a través de toda Terminal Súper Negocio cuando no se encuentren funcionando en forma adecuada, casos en los que el AFILIADO deberá



solicitar la autorización vía telefónica y elaborar el pagaré correspondiente. En caso de error u omisión por parte del AFILIADO en la celebración de alguna operación, el importe correspondiente a la operación de que se trate le será cargado a su Cuenta.

- g) Realizar la concentración de los MEDIOS DE PAGO autorizados, a fin de entregarlos al ADQUIRENTE dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes al día en que se hayan realizado transacciones y con el objeto de que éste último proceda a efectuar la liquidación en favor del AFILIADO en términos de la cláusula décima segunda del presente contrato.
- h) Que el titular firme el MEDIO DE PAGO en presencia del AFILIADO o de alguno de sus representantes o empleados.
2. En la transacción y proceso de autorización de TARJETAS DE DÉBITO, adicionalmente se observarán las siguientes políticas:
- a) Solo se realizarán las operaciones en presencia del titular con su TARJETA a través de la *Terminal Súper Negocio*. El documento que emita dicha terminal, será el comprobante del importe de la transacción. En caso de que la terminal no se encuentre funcionando, la transacción no se podrá llevar a cabo, razón por la cual en el caso de existir error u omisión del AFILIADO le será cargado a la Cuenta el importe de la transacción.
- b) Salvo instrucción expresa por parte del EMISOR, quedan prohibidas las ventas por teléfono o cualquier en la que no se presente físicamente la TARJETA y se utilice una *Terminal Súper Negocio*.

**QUINTA.** EL AFILIADO elaborará las facturas de venta, consumos o servicios obtenidos en su(s) establecimiento(s) mercantil(es) con su propia papelería, en el entendido de que la misma deberá ser previamente aprobada por el ADQUIRENTE o, en su caso, utilizar aquella que éste último le proporcione.

En dicha papelería deberá hacerse figurar en todo momento el importe total de las cantidades pagadas en moneda nacional y por su valor nominal.

La papelería que en su caso entregue al ADQUIRENTE al AFILIADO, es propiedad del propio ADQUIRENTE, de modo que el AFILIADO será responsable del mal uso que se le haga a dar a la misma, quedando obligado a la terminación del presente contrato, a devolver al ADQUIRENTE aquella papelería que no hubiere utilizado.

**SEXTA.** En las transacciones que no sean operadas a través de la *Terminal Súper Negocio*, las medidas de seguridad para la adecuada identificación de los titulares de las TARJETAS y la obtención de la autorización respectiva, son exclusiva responsabilidad del AFILIADO.

#### IV. TERMINAL SUPER NEGOCIO.

**SÉPTIMA.** El ADQUIRENTE adquirirá a su costo la *Terminal Súper Negocio* y quedará obligado a proporcionar el lugar más adecuado para su instalación, a suministrar la energía eléctrica y a obtener, instalar, mantener y operar el equipo de cómputo y el servicio de acceso de acceso a Internet que se requiere para la correcta operación de la terminal.

**OCTAVA.** EL AFILIADO se obliga a pagar por el uso del servicio Súper Negocio asociado a la *Terminal Súper Negocio*, la comisión mensual que se cause de acuerdo a la tarifa y montos vigentes establecidos por el ADQUIRENTE.

**NOVENA.** EL ADQUIRENTE prestará el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo que requiera la *Terminal Súper Negocio* para su buen funcionamiento y conservación, servicio cuyo costo será a cargo del AFILIADO.

**DÉCIMA.** Queda prohibido cambiar de ubicación la *Terminal Súper Negocio*, por lo que en el supuesto de requerirse el cambio de localización, deberá solicitarlo al ADQUIRENTE para que por conducto de su personal de mantenimiento, se realice dicho cambio, siendo por cuenta del AFILIADO los gastos en que se incurran.

EL AFILIADO deberá manejar y vigilar el uso adecuado de la *Terminal Súper Negocio*, así como que las operaciones que se realicen sean efectivas y dentro de la propia actividad o de servicio del establecimiento.

**DÉCIMA PRIMERA.** En cualquier momento durante la vigencia del presente contrato y sin que ello implique la terminación del mismo, el ADQUIRENTE podrá dejar de prestar el servicio Súper Negocio.

#### V. DEPÓSITO Y LIQUIDACIÓN DEL MEDIO DE PAGO.

**DÉCIMA SEGUNDA.** EL ADQUIRENTE recibirá el MEDIO DE PAGO en depósito y bajo la condición jurídica de "salvo buen cobro", en la cuenta de cheques o cuenta liquidadora que se indica en la Carátula de este contrato, misma que para efectos de este contrato se considerará como cuenta eje –en adelante la "Cuenta"-. En el caso de que se cuente con la *Terminal Súper Negocio*, el ADQUIRENTE realizará la liquidación en favor del AFILIADO con valor 24 (veinticuatro) o 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles siguientes a la fecha y hora en la cual se realice la transmisión del lote a que se refiere el punto 1, inciso g) de la cláusula cuarta del presente contrato, lo anterior en el entendido de que el ADQUIRENTE no estará obligado a efectuar la liquidación dentro de ese plazo cuando el EMISOR no hubiere liquidado a su vez al ADQUIRENTE, el o los MEDIOS DE PAGO de que se trate.

El AFILIADO no podrá depositar los MEDIOS DE PAGO que deriven de sus operaciones con titulares de TARJETAS DE CRÉDITO, en país distinto a aquél en el que se hubiere celebrado la transacción, obligación que no resultará aplicable a bases militares, aerolíneas internacionales o líneas de cruceros.

El ADQUIRENTE deducirá, antes de acreditar las cantidades resultantes de los MEDIOS DE PAGO, el importe de las comisiones que se generen por la prestación del servicio objeto del presente contrato, así como el impuesto al Valor Agregado (IVA) que corresponda a las mismas.

Cuando el AFILIADO solicite la liquidación de un MEDIO DE PAGO correspondiente a un tipo de TARJETA no contratado en términos de este documento, el ADQUIRENTE por excepción, realizará la liquidación correspondiente, quedando obligado el AFILIADO a pagar al ADQUIRENTE la comisión que corresponda al tipo de TARJETA utilizada, conforme a lo previsto en la carátula del presente instrumento.

El AFILIADO estará obligado a reembolsar al ADQUIRENTE el importe de aquellos MEDIOS DE PAGO que habiendo sido liquidados en su Cuenta, no sean reconocidos por el EMISOR o por los titulares de las TARJETAS.

El AFILIADO autoriza al ADQUIRENTE con carácter de irrevocable, en términos del artículo 2596 del Código Civil para el Distrito Federal y sus correlativos para los demás Estados de la República Mexicana y con fundamento en el artículo 57 de la Ley de Instituciones de Crédito, a cargar sin previo aviso en la Cuenta las cantidades que se adeuden al ADQUIRENTE en virtud del presente contrato, incluyendo en estos conceptos a las comisiones, gastos, impuestos y pago de la prima por renovación anual de la fianza a que se refiere la cláusula vigésima segunda. De igual forma, el AFILIADO otorga su consentimiento a fin de que se carguen a la Cuenta las cantidades acreditadas en forma indebida o, en su caso, improcedentes, en virtud de no ser reconocidas por el EMISOR o por los titulares de las TARJETAS, en el entendido de que en estos casos el ADQUIRENTE estará facultado para cargar en la Cuenta, una cantidad adicional por concepto de comisión por devolución de MEDIOS DE PAGO, misma cuyo monto se hará de conocimiento del AFILIADO en documento por separado.

La estipulación a que se refiere el párrafo que antecede, permanecerá vigente y será aplicable a cualquier otra cuenta que en sustitución a la señalada en el presente contrato, el ADQUIRENTE llegue a asignar al AFILIADO.

El ADQUIRENTE se reserva el derecho de liquidar o no en favor del AFILIADO los MEDIOS DE PAGO, cuando del análisis de alguna operación en particular, el ADQUIRENTE pueda presumir que se trata de una operación procesada y transmitida en contravención a lo estipulado en el presente contrato, o bien, resulte sospechosa.

**DÉCIMA TERCERA.** Cuando a solicitud de los titulares de las TARJETAS, el AFILIADO requiera efectuar la devolución de alguna transacción, deberá elaborar una nota de devolución. Cuando la devolución se tramite vía la *Terminal Súper Negocio*, el original de la nota de devolución lo conservará el AFILIADO y la copia deberá ser entregada al titular de la TARJETA, transmitiendo electrónicamente dicha devolución por medio de la *Terminal Súper Negocio* al ADQUIRENTE; en caso que la devolución no se tramite vía la *Terminal Súper Negocio*, el original de la transacción deberá ser entregado al ADQUIRENTE. Invariablemente, el AFILIADO deberá solicitar la autorización correspondiente y efectuar la devolución de que se trate, precisamente a la TARJETA con la cual se celebró la transacción cuya devolución le haya sido solicitada.

En caso de devoluciones relacionadas con TARJETAS DE DÉBITO, únicamente se realizarán a través de la *Terminal Súper Negocio*.

El ADQUIRENTE cargará en la Cuenta del AFILIADO, las cantidades que correspondan por la(s) nota(s) de devolución, el día hábil siguiente a la fecha en que hubieren sido recibidas. En caso de que el AFILIADO no haga entrega de la(s) nota(s) de devolución o no cubra su importe, el ADQUIRENTE dentro del plazo señalado, cobrará intereses sobre su importe a la tasa de interés más alta que cargue a los titulares de las tarjetas de crédito en el mercado.

Para que el AFILIADO se encuentre en posibilidad de limitar su aceptación de mercancía devuelta o de establecer políticas de ajuste de precios, deberá revelar debida y claramente sus políticas al respecto, en momento anterior a la celebración de cualquier transacción. Este tipo de políticas en ningún caso podrán ser establecidas por el AFILIADO, cuando las transacciones que celebre al amparo del presente contrato impliquen la entrega de bienes o servicios a los titulares de TARJETAS DE CRÉDITO, en momento posterior a que la transacción se haya celebrado.

**DÉCIMA CUARTA.** EL AFILIADO deberá utilizar en la operación de las TARJETAS, la *Terminal Súper Negocio*, así como ajustarse a las políticas que el ADQUIRENTE le dé a conocer en materia de verificación y validación. El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones facultará al ADQUIRENTE para rechazar el MEDIO DE PAGO.

#### VI. DISPOSICIONES GENERALES.

**DÉCIMA QUINTA.** EL AFILIADO se obliga a:

- Vender y/o proporcionar los servicios de su(s) establecimiento(s) a los mismos precios que tenga señalados para operaciones de rigoroso contado, aún cuando se trate de ofertas o promociones especiales, por lo que no deberá repercutir el costo de las comisiones que en base a este contrato resulten a su cargo; a menos de que se cuente con la previa autorización del ADQUIRENTE. No podrá hacer discriminación o diferenciación alguna a fin de aceptar como medio de pago las TARJETAS.
- Conservar en depósito por cuenta del ADQUIRENTE y por un plazo mínimo de 5 (cinco) años, la copia original que le corresponda del MEDIO DE PAGO TRADICIONAL, a fin de resolver cualquier controversia. Dicho plazo se computará a partir del momento en el que se presente el MEDIO DE PAGO para su liquidación, en el entendido de que esa copia original es propiedad del ADQUIRENTE y por tanto deberá conservarse en perfecto estado, no debiendo ser doblada, subrayada, engrapada, perforada o alterada en modo alguno. En caso de incumplimiento a la obligación de conservación aquí establecida, el AFILIADO deberá pagar al ADQUIRENTE el importe de aquellas transacciones cuyo pago revoque el EMISOR o el propio ADQUIRENTE, que no lleguen a ser aclaradas ante la falta de la copia del MEDIO DE PAGO que corresponda.
- Entregar al ADQUIRENTE dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la fecha en que así le sea requerido, las copias originales de los MEDIOS DE PAGO o fotocopias de las mismas que mantenga en depósito por cuenta del ADQUIRENTE en términos del inciso b) anterior. En caso de que el AFILIADO no entregue al ADQUIRENTE la documentación solicitada dentro del plazo establecido, el AFILIADO deberá pagar al ADQUIRENTE el importe de aquellas transacciones cuyo pago revoque el EMISOR o el propio ADQUIRENTE, que no lleguen a ser aclaradas por la falta de entrega oportuna de la copia del MEDIO DE PAGO que corresponda.
- Vigilar el adecuado funcionamiento de la *Terminal Súper Negocio* de modo que los comprobantes de transacciones que éstas emitan siempre aparezcan bien impresos y resulten legibles, en el entendido de que el AFILIADO deberá pagar al ADQUIRENTE el importe de aquellas transacciones que no puedan llegar a ser negociadas por el ADQUIRENTE como consecuencia de la ilegibilidad de los comprobantes.
- Intentar recuperar por medios pacíficos y razonables, así como en su caso a destruir y/o inutilizar insertando las palabras "void" o "nula": (i) aquellas TARJETAS que el EMISOR, VISA, MASTERCARD o cualquiera de las empresas a que se hace mención en la cláusula primera de este mismo contrato, le reporten como robadas o extraviadas, o bien, cuando así le sea indicado al momento de solicitar la autorización de la operación (debiendo en éstos casos obtener una clave de identificación de la instrucción correspondiente y remitir la TARJETA de que se trate al ADQUIRENTE); y, (ii) aquellas TARJETAS cuyos primeros cuatro dígitos impresos bajo el número de



cuenta grabado, no concuerden con los primeros cuatro dígitos del número de cuenta grabado: Cualquiera que sea el caso, el AFILIADO deberá negarse a completar la transacción.

EL ADQUIRENTE pagará al AFILIADO la cantidad que aquel determine, por cada tarjeta que sea destruida y/o inutilizada por éste y entregada al mismo.

- f) Incluir la cantidad de dinero total correspondiente a bienes y servicios comprados a la misma vez en un mismo documento (ya sea pagará, nota de venta, ficha de compra, documento emitido por la *Terminal Súper Negocio* o cualquier otro instrumento en que se haga constar una operación). Una transacción no se puede dividir utilizando dos o más MEDIOS DE PAGO, con el objeto de evitar que el titular de la TARJETA pueda realizar operaciones dolosas o fraudulentas. Asimismo, el AFILIADO deberá incluir en cada MEDIO DE PAGO una breve descripción del bien o servicio proporcionado, y como parte del monto de la transacción, siempre deberá incluir el símbolo o palabra que permita conocer el tipo de moneda en que se está efectuando la transacción.
- g) Utilizar la *Terminal Súper Negocio* únicamente para el uso exclusivo del local para cuyo uso se encuentran registradas.
- h) Abstenerse de utilizar en los establecimientos de su propiedad, las TARJETAS que cualquier institución haya emitido en su favor o de sus parientes consanguíneos hasta el segundo grado, con fines de autofinanciamiento.
- i) No entregar o permitir disposiciones de recursos en efectivo y a no a realizar transacciones que representen el cobro de un cheque que fue devuelto por la institución librada.
- j) No efectuar transacciones que por cualquier motivo resulten sospechosas, o bien, aquellas que sepa o deba saber que son fraudulentas o no autorizadas por el titular de la TARJETA, así como a responder frente al ADQUIRENTE y/o EMISOR por las acciones que en contravención a la obligación aquí contenida, realicen sus empleados y/o dependientes.
- k) Abstenerse de realizar devoluciones en efectivo o con cheque, de modo que las devoluciones de transacciones deberán invariablemente documentarse en notas de devolución. Sólo en el caso de que la ley así lo requiera y el caso particular sea acreditado al ADQUIRENTE, el AFILIADO podrá realizar devoluciones mediante la entrega de efectivo o cheque.
- l) Cubrir al ADQUIRENTE todo documento apócrifo o falso, sin perjuicio de la responsabilidad penal en la que se pudiese incurrir el responsable.
- m) Aceptar cualquier auditoría que pretenda realizar el ADQUIRENTE o cualquiera de las empresas a que se refiere la cláusula primera del presente contrato.
- n) Colaborar con el ADQUIRENTE y/o el EMISOR en cualquier investigación, ya sea de carácter privado, administrativo o judicial, mediante la entrega de información y documentación.
- o) Notificar cualquier cambio que realice con respecto a la Cuenta.
- p) Responsabilizarse financieramente y por tanto, responder por cualquier pérdida que resulte del incumplimiento de su parte al presente contrato.

**DÉCIMA SEXTA.** El ADQUIRENTE únicamente estará en posibilidad de dar trámite a las solicitudes de aclaración planteadas por el AFILIADO en relación con operaciones celebradas al amparo del presente contrato, cuando éstas se presenten dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha en que las operaciones de que se trate deban ser liquidadas o hayan sido liquidadas, tratándose de TARJETAS DE DÉBITO, y dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes, tratándose de TARJETAS DE CRÉDITO.

**DÉCIMA SÉPTIMA.** Las partes convienen en que el ADQUIRENTE podrá modificar cualquier de las condiciones establecidas en el presente contrato mediante comunicación por escrito que envíe al AFILIADO con cuando menos cinco días de anticipación a que inicie su aplicabilidad. Las modificaciones propuestas por el ADQUIRENTE se entenderán aceptadas por el AFILIADO cuando éste continúe celebrando operaciones al amparo del presente contrato, una vez que las modificaciones hubieren entrado en vigor.

**DÉCIMA OCTAVA.** EL AFILIADO deberá guardar secreto respecto a los desarrollos técnicos y de tipo administrativo que el ADQUIRENTE implemente en favor de aquel, a fin de lograr mejoras en los sistemas de cobro a la clientela, así como en los procedimientos de autorización, liquidación y operación en general de los MEDIOS DE PAGO.

**DÉCIMA NOVENA.** EL AFILIADO se obliga a pagar al ADQUIRENTE, los importes que correspondan a las comisiones que se causen por la prestación de los servicios a que se refiere el presente contrato. Dichas comisiones se causarán de conformidad a la tarifa y montos vigentes establecidos por el ADQUIRENTE para este tipo de servicios, mismos que se harán de conocimiento previo del AFILIADO, así como aquellas modificaciones que los mismos vayan sufriendo en el tiempo. Asimismo, las partes convienen que las comisiones que se causen por concepto de servicios materia del presente contrato, serán revisables con la periodicidad que libremente determine el ADQUIRENTE.

En términos de la cláusula Décima Segunda, cuando por error el AFILIADO acepte y realice transacciones con una TARJETA diferente de aquella que tenga contratada, se obliga a pagar al ADQUIRENTE la comisión correspondiente al tipo de TARJETA de que se trate, misma que está establecida en la carátula del presente contrato.

**VIGÉSIMA.** Independientemente de lo dispuesto en la cláusula anterior el AFILIADO está de acuerdo en cubrir al ADQUIRENTE, mediante cargo a cuenta, las tarifas correspondientes por los servicios, misma que el ADQUIRENTE comunicará al AFILIADO:

- Transacción manual (pagaré plaqueado).
- Pagaré electrónico.
- Renta mensual por el servicio Súper Negocio.
- Adquisición de papelería.

- Cuota de afiliación.
- Pagaré rechazado al establecimiento.
- Mantenimiento preventivo y reparaciones en su caso, así como las incidencias de asistencia técnica presencial.
- Informe detallado relativo a transacciones con tarjetas de crédito que lleguen a solicitar el AFILIADO.
- Conciliación de transacciones.
- Obtención de pagarés originales.
- Todas las demás que llegarán a estipularse.

**VIGÉSIMA PRIMERA.** Para todos los efectos derivados del presente contrato, el AFILIADO señala como su domicilio el señalado en la carátula de este documento. El cambio de domicilio que el AFILIADO llegase a tener en lo futuro deberá ser notificado por escrito al ADQUIRENTE. En caso de no hacerlo, los avisos y notificaciones que realice el ADQUIRENTE en el último domicilio indicado, surtirán plenamente sus efectos liberando al ADQUIRENTE de toda responsabilidad.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.** El AFILIADO deberá garantizar a favor del ADQUIRENTE mediante fianza, la reparación del daño patrimonial que le pueda causar como consecuencia del incumplimiento en que incurran a los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato, así como de la reparación del daño patrimonial que le pueda ocasionar como consecuencia de actos ilícitos y fraudulentos o negligencias originados por el AFILIADO, representantes, vendedores o cualquier personal de éste, por lo que manifiesta su voluntad de ser incluido a la fianza que el BANCO tiene contratada con la institución de fianzas autorizada para estos efectos, bajo los términos, contra garantías y condiciones establecidos en la misma, autorizando al BANCO para que en su nombre obtenga y efectúe el pago para su inclusión a la fianza global, obligándose asimismo en este acto a responder ante la institución de fianzas autorizada por el BANCO del cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que conforme a la Ley se le imponga como afianzado, incluyendo el pago de la pena convencional por el 50% de lo que en caso de reclamación la institución de fianzas autorizada por el BANCO hubiere pagado por su cuenta.

**VIGÉSIMA TERCERA.** El presente contrato tendrá una vigencia de cinco años, sin embargo, cualquiera de las partes podrá darlo por terminado en cualquier tiempo, previo aviso dado por escrito a la otra con una anticipación mínima de quince días naturales sin necesidad de resolución o declaración judicial al respecto. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en este contrato, dará la facultad a cada una de las partes a rescindir el mismo.

EL AFILIADO deberá entregar en caso de terminación del presente contrato, la papelería que se le hubiere entregado para el uso de los servicios materia de este contrato.

En caso de que el AFILIADO pretenda dar por terminado anticipadamente el presente contrato, el ADQUIRENTE podrá cobrar una pena convencional que se determinará de acuerdo a los costos en los que hubiese incurrido éste último con relación al desarrollo de algún sistema particular de operación con el público y clientela en general que permita al AFILIADO aceptar las TARJETAS como medio de pago. A dicho costo le será adicionando un rendimiento equivalente a una tasa real de 10% anual (diez por ciento), considerando como base el valor que tengan las Unidades de Inversión en la fecha en la que surta efectos la terminación anticipada del contrato, de acuerdo a lo publicado por Banco de México en el Diario Oficial de la Federación.

Si el presente contrato no se da por terminado anticipadamente o, en su caso, al momento de su vencimiento no hay notificación alguna para su terminación, se entenderá prorrogado en forma automática.

**VIGÉSIMA CUARTA.** El incumplimiento del AFILIADO a cualquiera de los términos de este contrato, dará derecho al ADQUIRENTE a su inmediata rescisión sin necesidad de declaración judicial al respecto y con independencia de los daños y perjuicios que el ADQUIRENTE pueda reclamar, bastando al efecto que se constate el incumplimiento para que proceda la rescisión de este contrato y el AFILIADO quede obligado a pagar de inmediato al ADQUIRENTE cualquier cantidad que se le adeude en virtud del mismo.

En particular, el ADQUIRENTE podrá rescindir el presente contrato, cuando el AFILIADO incurra en alguno de los siguientes supuestos:

- a) Fraccionar el importe total de las cantidades pagadas al amparo de las TARJETAS, documentándolas en dos o más pagarés diferentes, con el objeto de evadir el cumplimiento de las obligaciones consignadas en el presente contrato.
- b) Realizar transacciones que al estar fuera de sus operaciones normales, resulten irregulares.
- c) Cargar a los usuarios de las TARJETAS la comisión que debe cubrir al ADQUIRENTE en virtud del presente contrato o cualquier otra cantidad adicional.
- d) Utilizar en los establecimientos de su propiedad con fines de autofinanciamiento, las TARJETAS que cualquier institución hubiere emitido en su favor o de sus parientes consanguíneos hasta el segundo grado.
- e) Utilizar la *Terminal Súper Negocio* en local distinto a aquél para el cual fue registrada.
- f) Cuando no se ajuste a las políticas que el ADQUIRENTE le dé a conocer en materia de verificación y validación de TARJETAS y MEDIOS DE PAGO.
- g) Cuando contando con la *Terminal Súper Negocio*, el AFILIADO no las utilice en la operación de las TARJETAS o las utilice en contravención a las políticas y procedimientos que haga de su conocimiento el ADQUIRENTE.
- h) Cuando contando con la *Terminal Súper Negocio*, el AFILIADO no las utilice por un periodo de sesenta días naturales.
- i) Deje de cumplir con las obligaciones de pago consignadas en este contrato.

- j) Efectuar el depósito de MEDIOS DE PAGO, en plazas distintas a la que le corresponde en razón de la ubicación de su o sus establecimientos.
- k) Utilice números de autorización falsos.
- l) Incluya en sus depósitos, MEDIOS DE PAGO correspondientes a establecimientos de giros o negocios ajenos al suyo.
- m) No colabore con el ADQUIRENTE en investigaciones de cualquier tipo en las que se le

haya solicitado su participación, o no entregue la documentación que se le requiera.

VIGÉSIMA QUINTA. Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes convienen en someterse a la jurisdicción de los tribunales competentes en el Distrito Federal o los competentes en el lugar de firma del presente contrato, a elección del ADQUIRENTE, renunciando ambas partes a cualquier otro fuero que por razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

**EL ADQUIRENTE**

Banco Santander Serfin, S.A.  
Institución de Banca Múltiple  
Grupo Financiero Santander Serfin

**EL AFILIADO**

REPRESENTADO POR:

PUESTO(S):

NOMBRE:

REPRESENTADO POR:

AUTORIZO A EL BANCO A QUE LLEVE A CABO INVESTIGACIONES Y MONITOREO PERIÓDICO SOBRE MI COMPORTAMIENTO CREDITICIO ANTE LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA AUTORIZADAS POR LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO Y DECLARO QUE CONOZCO LA NATURALEZA Y ALCANCE DE LA INFORMACIÓN QUE SE SOLICITARÁ, ADEMÁS DEL USO QUE EL BANCO HARÁ DE TAL INFORMACIÓN, CONSENTIENDO QUE ESTA AUTORIZACIÓN SE ENCUENTRE VIGENTE POR UN PERÍODO DE TRES AÑOS CONTADOS A PARTIR DE LA PRESENTE FECHA Y EN TODO CASO DURANTE EL TIEMPO QUE MANTENGAMOS RELACIÓN JURÍDICA.

**EL AFILIADO**

NOMBRE:

REPRESENTADO POR:



#### 1.4 Tratamiento como contrato de adhesión.

En el punto dos de este capítulo fue establecido que el contrato de afiliación de proveedores, es un contrato de adhesión, en esta parte ahondare más sobre el tema, a efecto de señalar, la regulación existente sobre los contratos de adhesión, asimismo, se analizará porque el contrato de afiliación reviste ese carácter, además el estudio de este punto permitirá dejar en claro el siguiente punto, es decir su naturaleza jurídica.

Anteriormente por mucho tiempo los contratos de adhesión únicamente estaban regulados por la Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual los definía como “aquellos en los que las condiciones son fijadas unilateralmente por una de las partes, ya que la otra no interviene en su establecimiento, esto es una de las partes redacta el contrato y la contraparte de adhiere sin posibilidad de discutirlos.”

Actualmente en la materia mercantil los contratos están reconocidos por la citada Ley de Protección al Consumidor, en sus artículos 85 a 90, así como en la **Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros**, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2007.

El artículo 85 de Ley Federal de Protección al Consumidor señala:

*“Artículo 85. Para los efectos de esta ley, se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aún cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista.”*

Por su parte la **Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros** en su artículo 3 establece:

*“Artículo 3. Para los efectos de la presente Ley, en singular o plural se entenderá por...fracción V. **Contrato de Adhesión**: al documento elaborado unilateralmente por las Entidades para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones que lleven a cabo con sus Clientes. Tratándose de*

*Entidades Financieras, se considerarán las operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales y de sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, se considerarán las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos.*

El mismo dispositivo legal establece en sus fracciones **VIII, IX y X** lo que debe entenderse por Entidades, Entidades Financieras y Entidades Comerciales señalando al respecto:

**Fracción VIII. Entidades:** *las Entidades Financieras, a las Entidades Comerciales, y a las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, conjuntamente; IX. Entidad Financiera: a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto limitado, a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y a las entidades de ahorro y crédito popular y a las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público; X. Entidad Comercial: a las sociedades que de manera habitual otorguen créditos, préstamos o financiamientos al público.*

El artículo 11 de este mismo ordenamiento, señala:

**“Artículo 11.** *Los Contratos de Adhesión que utilicen las **Entidades Financieras** deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, previa opinión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.*

*Los Contratos de Adhesión que empleen las Entidades Comerciales y las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezcan la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias. Las disposiciones mencionadas en los párrafos anteriores deberán considerar los aspectos siguientes:*

- I. Los sanos usos y prácticas bancarias y comerciales,** según corresponda, relacionadas con la operación o servicio;
- II.** *La utilización de formatos que faciliten la lectura y comprensión del contenido obligacional de los contratos;*
- III.** *Las bases para dejar claramente establecidas las características, términos y condiciones del servicio;*
- IV.** *Los procedimientos de notificación y bases para la aceptación por parte de los Clientes de las modificaciones a los Contratos de Adhesión mediante las cuales tengan contratados operaciones o servicios;*
- V.** *El procedimiento a seguirse para la cancelación del servicio, y*
- VI.** *Los conceptos de cobro y sus montos.*

*Adicionalmente, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores señalará los tipos de Contratos de Adhesión que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras, que requieran autorización previa de la citada Comisión.*

*Las Entidades Financieras y las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, deberán remitir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de*

*Servicios Financieros, los modelos de Contratos de Adhesión, a efecto de que esta integre un Registro de Contratos de Adhesión para consulta del público en general.*

*La Comisión Nacional Bancaria y de Valores de oficio o a petición de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la Procuraduría Federal del Consumidor, y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, revisarán los modelos de Contrato de Adhesión para verificar que éstos se ajusten a lo previsto en las disposiciones emitidas conforme a este precepto.*

*Asimismo, las referidas Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Procuraduría Federal del Consumidor y Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, podrán ordenar que se modifiquen los modelos de Contratos de Adhesión a fin de adecuarlos a las leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones hasta en tanto sean modificados.*

*Todo Contrato de Adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español. Los modelos de Contratos de Adhesión deberán contener las Comisiones que la Entidad cobre. Se prohíbe que dichas entidades carguen o cobren Comisiones que no estén previstas en los Contratos de Adhesión o se modifiquen en contravención a esta Ley. Toda modificación a las Comisiones, cuando resulte aplicable, deberá registrarse en términos del artículo 6 de esta Ley.”*

De la lectura del citado artículo 11 se advierte que se instruyó a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para expedir disposiciones de carácter general en los cuales se establezcan los requisitos que debe contener todo contrato de adhesión, en tal virtud la citada Comisión Nacional Bancaria y de Valores expidió la circular sin número de fecha doce de noviembre de dos mil siete, en donde se estableció lo que se denominó disposiciones de carácter general a que se refieren los artículos 11, 12, 13 y 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros aplicables a las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público.

Dichas disposiciones tienen por objeto regular lo relativo a los contratos de adhesión, para comprensión se citan los artículos conducentes:

**“Artículo 2.-** Los Contratos de Adhesión de las Entidades Financieras deberán ajustarse a lo dispuesto en el presente capítulo, cuando documenten las operaciones o servicios siguientes:

I. Operaciones de crédito o préstamo que, de conformidad con los criterios contables emitidos por la Comisión Nacional, deban clasificarse y registrarse como cartera crediticia de consumo o hipotecaria de vivienda.

II. Operaciones de depósito de dinero a la vista, retirables con previo aviso y retirables en días preestablecidos, así como los depósitos a plazo cuando estos últimos se documenten en contratos.

No quedarán incluidos en la presente fracción los depósitos de ahorro que se documenten en términos del artículo 59 de la Ley de Instituciones de Crédito, así como los préstamos documentados en pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento y las operaciones pasivas a cargo de las Entidades Financieras documentadas mediante títulos de crédito o valores, así como las denominadas tarjetas prepagadas bancarias.

III. Servicio de uso de cajas de seguridad.

IV. Depósitos de títulos de crédito o de valores en administración y custodia.

V. Servicio de uso de medios electrónicos para la realización de operaciones y servicios.

Las Entidades Financieras, al documentar las operaciones y servicios antes referidos mediante la celebración de Contratos de Adhesión, requerirán del consentimiento por parte del Cliente mediante firma autógrafa. No obstante lo anterior, cuando la Entidad Financiera de que se trate tenga integrado un expediente de identificación del Cliente, al momento de la contratación, en términos de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006, o las que las sustituyan, el consentimiento expreso del Cliente podrá otorgarse a través de otros medios, que las leyes reconozcan.

Lo previsto en el presente artículo no exime a las Entidades Financieras de inscribir en el Registro de Contratos de Adhesión a que se refiere el quinto párrafo del artículo 11 de la Ley, los Contratos de Adhesión que documenten operaciones o servicios distintos a los referidos en las fracciones anteriores.”

**Artículo 3.-** Las Entidades Financieras, en la celebración de sus Contratos de Adhesión, deberán en todo momento observar lo siguiente:

I. Redactar los Contratos de Adhesión en idioma español, utilizando para su elaboración formatos que faciliten la lectura, para lo cual dichos contratos deberán:

a) Dividirse en capítulos, apartados, incisos o cualquier otro método que facilite su comprensión y la identificación de las operaciones o servicios que ampare el documento, así como los derechos y obligaciones que se asumen.

b) *Presentarse en una tipografía con un tamaño de al menos 8 puntos, resaltando en negrillas las subdivisiones a que hace referencia el inciso anterior, así como el título de las cláusulas.*

II. *Entregar a los Clientes un ejemplar del Contrato de Adhesión que hayan celebrado.*

III. *Mantener en sus oficinas y sucursales a disposición del público, ejemplares actualizados o vigentes de los Contratos de Adhesión.*

IV. *Evitar, en la medida de lo posible, la incorporación de referencias a otros documentos, procurando, en todo caso, establecer el texto íntegro al cual se haga referencia.*

*Las Entidades Financieras podrán documentar en un mismo instrumento productos financieros que involucren la prestación de dos o más operaciones o servicios, siempre que se separe claramente en secciones los elementos esenciales de cada acto jurídico.*

**Artículo 4.-** *Los Contratos de Adhesión que las Entidades Financieras elaboren para documentar las operaciones o servicios que celebren con sus Clientes, deberán contener, por lo menos, lo siguiente:*

- I. *Objeto del Contrato de Adhesión...*
- II. *Sujetos del Contrato de Adhesión...*
- III. *Costos, Comisiones y tasas de interés...*
- IV. *Vigencia, modificaciones y terminación...*
- V. *Servicios y atención al Cliente...*

*Tratándose de las operaciones a que se refiere el artículo 14 de estas disposiciones, las instituciones de crédito deberán describir las principales características del proceso de aclaración establecido en el artículo 23 de la Ley, incluyendo los plazos previstos para cada una de las etapas que lo integren, así como la forma en la cual la institución de crédito notificará al Cliente el estado que guarde su solicitud de aclaración.*

VI. *Las demás cláusulas e información que las Entidades Financieras deben incluir conforme a las leyes que las rigen o de acuerdo con los requerimientos efectuados en términos de las disposiciones aplicables por parte de las autoridades competentes.*

Ahora bien, atento a lo previsto por el artículo 11 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, la normatividad emanada tanto de dicha legislación como las disposiciones citadas en segundo término, son aplicables a nuestro tema ya que como antes fue analizado nuestro contrato de afiliación es un contrato de adhesión, el cual es elaborado unilateralmente por una entidad financiera en este caso los bancos, por tanto

encuadra en la definición emanada del artículo 3 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y no solo eso sino que las características, requisitos y demás reglas emanadas de las disposiciones transcritas puede advertirse que también las contiene un contrato de afiliación, como es, objeto sujeto, comisiones, etcétera.

Sin embargo, no pasa desapercibido, que en las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores mediante la circular sin número de fecha doce de noviembre de dos mil siete, en su artículo 2º no se desprenda, ni se mencione una regulación para documentar el servicio que se deriva del contrato de afiliación, es decir estas disposiciones no fueron hechas pensando en aplicarlas a los contratos de afiliación, lo cual no es óbice para que el contrato de afiliación tenga una vinculación con esas normas, ya que como se ha venido mencionando las normas en comento estas dirigidas a los contratos de adhesión y por analogía, resultan aplicables al contrato de afiliación, sin embargo este punto será analizado a detalle en el siguiente capítulo.

Por otra parte, dado que el legislador siempre reserva un artículo o una disposición para todo aquello que hubiese podido escapar u olvidar, al momento de elaborar un ordenamiento, es conveniente señalar que la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, no es la excepción y en su artículo 2º establece como ordenamientos de aplicación supletoria los siguientes: la Ley de Instituciones de Crédito; la Ley de Ahorro y Crédito Popular; la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito; la Ley del Banco de México; la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; la Ley Federal de Protección al Consumidor; el Código de Comercio; el Código Civil Federal; y los usos y prácticas bancarios y mercantiles.

Con esto la intención es apuntar que además de lo establecido en relación a los contratos de adhesión tanto en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores mediante la circular sin número de fecha doce de noviembre de dos mil siete, adicionalmente habrá que acudir a los

ordenamientos supletorios, para efectos de revisar la regulación contractual de los contratos de adhesión, si así fuese necesario.

Una vez, descrita la regulación de los contratos de adhesión, se analiza lo que diversos autores han discutido sobre la naturaleza de este tipo de actos, al respecto existen diversas corrientes que consideran a este acto, como contrato, hay quien considera que se trata de una declaración unilateral de la voluntad y hay quien considera que no es ninguna de esas dos figuras.

El maestro Díaz Bravo, señala lo siguiente “cabe hacer referencia a otros acuerdos de voluntades cuya naturaleza contractual se ha venido controvirtiendo; especies de operaciones que por una parte el consumidor de los bienes o servicios se ve obligado a celebrar, ante la absoluta necesidad o alto grado de conveniencia, y por otra parte encuentra que práctica o legalmente está imposibilitado de discutir los términos, condiciones y contraprestación.”<sup>26</sup> Asimismo agrega a pesar del reparo de algunos tratadistas, son contratos conforme al Código Civil no obstante una de las partes de vea forzada a manifestar su consentimiento, ante la imposibilidad práctica de optar por otra alternativa.

Para el tratadista Javier Arce Gargollo<sup>27</sup> esta figura plantea dos problemas importantes. El primero es si se trata de un verdadero contrato; el segundo es la normativa que debe existir para evitar los abusos que se pueden producir a la parte que se adhiere.

Respecto del primer problema hay dos posturas doctrinales: una de ellas dice que no hay contrato y la considera como un acto jurídico unilateral pues el consentimiento no es contractual, sino acto de adhesión. La otra tesis, que tiene hoy mayor aceptación, considera que hay un verdadero contrato, pues la adhesión es igual a una aceptación de la oferta y el consentimiento es contractual. Para este autor en el contrato de adhesión hay libertad de contratar o no hacerlo, pero no hay para el que se adhiere libertad contractual para discutir y fijar el contenido del contrato.

---

<sup>26</sup> DÍAZ BRAVO, Arturo, ob. Cit. p.p. 16

<sup>27</sup> Cfr. ARCE GARGOLLO, Javier ob. Cit. p.p. 64

Otro tratadista del tema, es Rafael de Pina Vara, quien nos hace la siguiente exposición:

“Los contratos se forman generalmente mediante una elaboración preparada en cada caso por las partes. Tienen, por tanto, un contenido que representa el resultado de los tratos, discusiones y negociaciones que en el caso particular se han llevado a cabo entre las dos o más partes sobre intereses opuestos. En el campo de la contratación mercantil ha aparecido una figura especial, de gran importancia en la vida económica actual, que se aparta de la manera habitual de formarse los contratos. Me refirió a los llamados contratos de adhesión. Se conoce por contrato de adhesión a aquel, cuyas cláusulas son previamente determinadas y propuestas por uno solo de los contratantes, de modo que el otro no tiene el poder de introducirles modificaciones y si no quiere aceptar debe renunciar a celebrar el contrato: lo que introduce una limitación a la libertad contractual y se resuelve en una imposición del contenido contractual (o tomar o dejar).”<sup>28</sup>

El maestro Gutiérrez y González,<sup>29</sup> realiza un análisis bastante pormenorizado del debate en cuestión, señala que a principios el siglo pasado, es cuando empezaron a surgir una serie de nuevas figuras jurídicas, entre las cuales apareció un acto jurídico con características tan especiales que por una simple comparación sin mayor ciencia al ver que se presentaban dos voluntades respecto de un objeto en Francia se les calificó de “contratos” y al ver que en esos presuntos contratos había una voluntad preponderante, y la otra sólo admitía o no admitía lo que la primera decía, se consideró que se adhería a lo que la primera determinada y es así como se empezó hablar de contratos de adhesión.

Para el tratadista en comento los contratos de adhesión son simple y sencillamente un acto jurídico con naturaleza especial y propia que por inercia se

---

<sup>28</sup> DE PINA VARA, Rafael. Elementos de Derecho Mercantil Mexicano. 19ª edición, Editorial Porrúa, México, 1986. p. 190.

<sup>29</sup> Cfr. GUTIERREZ Y GONZALEZ, Ernesto, Derecho de las Obligaciones, 2a edición Editorial Porrúa México p.p. 532-549



ha querido incluir en los moldes de los contratos o de los actos unilaterales de la voluntad, a los cuales denomina guiones administrativos. Asimismo apunta el autor de mérito, que este tipo de actos surgieron como verdaderos contratos privados, empero por las necesidades de la vida moderna sufrieron una transformación en su esencia, y de simples actos en los que estaba en juego sólo intereses particulares se convirtieron en actos que entrañan una necesidad colectiva, es decir interesan a un número importante de la población, por tanto ya no se pueden discutir las bases de esos contratos, dada su repercusión en la colectividad, ya que constituyen necesidades públicas, y los términos de dichos contratos no se pueden dejar al libre arbitrio de una convención privada, es por tal motivo que una sola de las partes establece su contenido.

Finalmente apunta Gutiérrez y González que las diferencias entre lo que él denomina guión administrativo y contrato son las siguientes:

- En el guión no hay consentimiento hay sometimiento;
- El objeto en el guión no es igual que el objeto del contrato;
- El guión tiene forma solemne y por regla general es escrito;
- El guión no se interpreta como el contrato y
- La teoría de la inexistencia y nulidades es de escasa aplicación en el guión.

En el contrato de afiliación de proveedores sucede lo siguiente, el afiliado que es un comerciante, desea obtener el sistema para aceptar tarjetas bancarias, con el fin, por ejemplo de ampliar sus ventas; darle mayor publicidad; tener un status de mas importancia en relación a otros establecimientos del mismo tipo en la zona o simplemente porque quiere atraer más clientes o darles un mejor servicio, por tanto se ve en la necesidad, (en caso de personas morales a través de su representante legal) de acudir a una Institución de Banca Múltiple a solicitar el servicio para recibir en su establecimiento, el pago de forma distinta al efectivo, esto es, a través de tarjeta de crédito o débito.

Una vez que esto sucede el banco pide al comerciante que llene una solicitud, a más de ciertos requisitos, es decir establece determinadas exigencias que debe cumplir para que se le otorgue el sistema de aceptación de pagos a través de tarjetas crédito o débito, cuando se colman esos requisitos, se procede al llenado del contrato el cual en efecto es un formato con contenido previamente diseñado, en donde solamente se completan ciertos datos como es el nombre comercial, el giro del comercio, el domicilio, el RFC, la comisión que obtendrá el banco por la operación realizada, el número de afiliación que se le otorga al proveedor, la cuenta de cheques en la cual el banco realizará el depósito con el que cubre el pago del consumo por cuenta del tarjetahabiente, y pueden existir más datos, pero considero que en general esos son los mas relevantes e imprescindibles que se completan en el formato que constituirá el contrato de afiliación, hecho lo anterior las partes proceden a firmar dicho contrato.

Sin la intención en este momento de establecer si la adhesión se trata de un contrato o no, partiré de la premisa que la afiliación de proveedores debe ser comprendida como un acto de adhesión ya que contiene características propias de dicha figura, como es la elaboración unilateral que realiza el banco, de modo que el afiliado no tiene la facultad de introducirle modificación alguna; por tanto al tiempo en que se concluya si la adhesión se trata en verdad de un contrato o no, estaremos asimismo llevando esa conclusión para nuestro tema de estudio, ello no obstante y recalco en esta parte que las definiciones de contrato de adhesión previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros no se ajustan del todo a lo que es el contrato de afiliación, ya que tiene significativas diferencias.

Regresando al análisis de lo sucedido en la afiliación de proveedores para determinar si se trata de un contrato o no, primero que nada habrá que mencionar que los autores citados coinciden en señalar que en dicho acto, el consumidor por la necesidad o conveniencia, se ve obligado a celebrar la adhesión, por su parte en la regulación contenida en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, no se habla de consumidores sino de clientes y se menciona que es la persona que celebra cualquier operación pasiva, activa o de

servicios con una entidad financiera; por tanto tomando en cuenta esa parte de la definición de adhesión, podemos mencionar que la afiliación de proveedores se ajusta a ello, toda vez que el proveedor celebra una operación de servicios con el banco.

Es conveniente recordar que nuestro contrato es atípico y tiene un contenido completamente extraño a los moldes legales establecidos, pues en este caso no es un consumidor quien se adhiere a la celebración del contrato, ni un proveedor el que realiza el unilateralmente el contrato, por eso la definición que contempla la Ley del Consumidor, tiene esas diferencias importantes, pues incluso nos podría llevar a la confusión si se toma literalmente el sentido de lo que establece, ya que en nuestro contrato el que se adhiere, se le denomina afiliado y se trata de un proveedor que oferta bienes o presta un servicio, el cual precisamente es adquirido por el consumidor, es decir en el contrato de afiliación aún cuando es celebrado por dos personas, se podría decir que ninguno es consumidor.

Pero resulta importante decir que la afiliación de proveedores siempre esta pensado y de hecho va dirigido a esa tercera que no interviene en el contrato y el cual ahora si es el consumidor, en este punto cabe señalar lo aportado por el maestro Gutiérrez y González, cuando menciona que un particular titular de un derecho o poseedor de una cosa, decide dar en concesión un bien, pues como sabemos las instituciones de banca múltiple son sociedades que están autorizadas discrecionalmente por el Gobierno Federal a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para prestar el servicio de banca y crédito, por tanto al momento en que celebran el contrato con el proveedor lo que hacen es que esté forme una pequeña parte del banco conocida como negociados afiliados, en donde se les permite beneficiarse de la prestación de ese servicio, la explotación de tarjetas bancarias.

En este sentido como puede verse ambos necesitan la suscripción del contrato, pues por una parte el banco requiere que las tarjetas que expide en especial las de crédito, tengan una circulación, es decir que sean utilizadas por

sus tarjetahabientes y tomando en consideración que aún, con las mismas se pueden hacer disposiciones de efectivo (por cierto con un cargo por el retiro), su principal función, es cubrir el pago de un bien o servicio en un establecimiento comercial, esto se traduce en que el banco requiere colocar la mayor cantidad de lo que hoy se conoce como terminales punto de venta en los establecimientos, pues de lo contrario las tarjetas de crédito verían limitado su actuar en gran medida.

Por otra parte, esta el comerciante que si bien puede ser, desde un persona física con actividad empresarial hasta un macroempresario, pasando por lo que hoy se denominan pymes, todos ellos tienen en común, que siempre van a querer el crecimiento de su negocio y me refiero en específico a obtener mayores ganancias, y ante esa constante he ahí la necesidad que tienen de posicionar su comercio, frente a la competencia que representa los tiempos actuales en que existe el comercio electrónico y en general la globalización comercial, es por eso que una de las herramientas para lograr ese crecimiento comercial es afiliarse al sistema de recepción de tarjetas bancarias.

En tal virtud el proveedor que desea obtener este servicio, no lo queda más remedio que cumplir los requisitos que exige la institución de banca múltiple, pues de lo contrario no obtendrá su afiliación al sistema mencionado, es por ello que considero que en efecto el proveedor se adhiere, o se ajusta a lo que pide el banco y si bien antes mencione que el banco también requiere de la celebración del contrato, es éste quien fija todas las reglas para la celebración, es decir su voluntad es preponderante y como lo menciona DIAZ BRAVO el que se adhiere se encuentra práctica o legalmente imposibilitado de discutir los términos y condiciones del mismo, y en efecto en nuestro contrato el comerciante no tiene posibilidad alguna de discutir los términos, por ejemplo en cuanto a los requisitos, nada puede alegar de lo que le pidan, como sería que tenga una cuenta de cheques en el banco bajo cierto saldo promedio mensual, o no podrá dirimir nada sobre la comisión que le cobrara el banco, ni el monto mínimo a facturar mensualmente para evitar un cargo por ese motivo.

Como se puede observar, si el comerciante quiere el servicio tiene que sujetarse a lo que establezca su contraparte, o su alternativa sería acudir a otra institución de banca múltiple en donde lejos de ser en verdad una opción distinta, sólo podría obtener una modificación en parte pero no en lo sustancial sobre las condiciones contractuales para llevar a cabo su intención de recibir pagos con tarjetas bancarias en su comercio. Por tal motivo considero indudablemente que este acto constituye una ADHESIÓN, es decir un apego, una adjunción absoluta que realiza el comerciante a lo requerido por el Banco.

Ahora ¿es esto en verdad un contrato?, me referiré en esta parte, tanto a la adhesión como al contrato de mi estudio, en este sentido comparto lo expuesto por los tratadistas citados DIAZ BRAVO y ARCE GARGOLLO, entre otros que al respecto señalan que la adhesión si es un contrato; pues al margen de la regulación que al respecto establece la Ley Federal de Protección al Consumidor, (la cual por cierto es incongruente), ya que en lo conducente dice “aun cuando ese documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de contrato,” (he ahí la incongruencia de que hablo) parte que destaca y ataca GUTIERREZ Y GONZALEZ, y también con independencia de lo establecido por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros considero que en efecto los elementos que ineludiblemente todo contrato debe contener, se encuentran plasmados en este tipo de actos.

Por un lado se encuentra el objeto, en ese sentido todo contrato de adhesión siempre tendrá como tal un propósito por el que se esta suscribiendo, asimismo el artículo 4 de las disposiciones de generales a que se refieren los artículos 11, 12, 13 y 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, exige que en todo contrato de adhesión debe contener el objeto; en cuanto a nuestro contrato de afiliación el objeto es la recepción que hará el afiliado de tarjetas de crédito o débito por el pago del consumo de un bien o servicio que brinde el proveedor afiliado, por otra parte esta el consentimiento, pienso que este es el punto toral para definir si es o no un contrato, a mi entender este elemento esta íntimamente ligado con un elemento de validez denominado ausencia de vicios de la voluntad.

El consentimiento se define como la voluntad expresa o tácita de celebrar el contrato es decir querer llevar a cabo el acto, creo que sin lugar a dudas esta presente en la adhesión en general y en el contrato de afiliación, si bien alguien que requiere de un servicio o la adquisición de un producto y esté lo tiene que obtener a través de un contrato, el mismo será de adhesión ya que es por lo regular la forma en que se presentara, en tal virtud la parte que requiere dicho servicio o producto aun cuando sea por necesidad lo cual no implica obligación, tiene el deseo de adquirir ese satisfactor, ya que considero que siempre habrá una opción B, es decir una alternativa, que en el peor de los casos será optar por no consumir ese satisfactor, esto es, no comprarlo o no adquirir el servicio, es aquí donde aparece la libertad de elección para concretar o no el acto.

En el caso del contrato de afiliación, como lo mencione la alternativa es acudir a otro banco y si bien antes hice mención de que en realidad no es una verdadera opción, ya que considero que ir a otro banco es lo mismo, sin embargo el comerciante siempre estará en posibilidad de resistirse a la contratación del servicio para recibir tarjetas de crédito y operar su negocio como lo venía haciendo si es que ya existía o si es nuevo, lo podría hacer a través de pago en efectivo, aun en los casos de comercio electrónico en donde la alternativa podría ser un deposito bancario para completar la transacción, es decir podría desistir de la idea de recibir el pago en su negocio a través de tarjeta bancaria, con lo cual ahora si no habría consentimiento y desde luego por obvio que parezca no habría contrato.

Con lo anterior lo que pretendo establecer es que ineludiblemente en el contrato que se analiza si existe adhesión, pero también dejar en claro porque se trata de un verdadero contrato, que cumple con los elementos para serlo; en ese sentido como se ha dicho aún cuando no se tiene la facultad de discernir de las estipulaciones y solo sujetarse a las mismas, lo cual es parte de la propia naturaleza de la adhesión, que se traduce en una nula libertad contractual, ello no debe confundirse como lo apuntan los tratadistas con la libertad de contratar, pues si bien no se puede discutir el contenido de las cláusulas, ello no obsta la

posibilidad que se tiene para hacer valer lo que propiamente constituye el consentimiento que es elegir libremente si se contrata o no.

Por ello esa situación de elegir si se contrata o no como ha quedado establecido es distinto a la libertad contractual que versa sobre la injerencia que se tenga en las cláusulas del contrato, la cual en efecto no existe en los contratos de adhesión, y desde luego tampoco en el de afiliación; en tales circunstancias ante todo lo descrito es como se configura el otro elemento de existencia del contrato, que es el consentimiento, pues aunque exista la necesidad para contratar un servicio o adquirir un bien, el elemento volitivo siempre estará presente, es decir si uno expresa su anuencia con la contratación y no hay mala fe o dolo en la contratación, entonces el consentimiento surtirá plenamente sus efectos y hará que se conforme un contrato como tal.

Es cierto que este “tipo de contratación supone una restricción en la libertad dentro del contrato, por cuanto una de las partes, la económicamente más fuerte, predispone las cláusulas que constituyen las bases del acuerdo sin que la otra pueda discutir su contenido, quedándole sólo la posibilidad de optar entre aceptarlas o rechazarlas, y en algunas oportunidades ni siquiera tiene esta opción, en estas condiciones no podemos hablar de consentimiento en los términos tradicionales, sino de un asentimiento.”<sup>30</sup>

Sin embargo creo que en esos casos, en que la necesidad es muy imperiosa ya estaría hablando de otra figura distinta a la adhesión, la cual algunos los denominan contratos por necesidad o para cubrir necesidades de consumo indispensables, pero pienso que en estos supuestos en verdad ya no hay contrato, porque la voluntad esta debajo, de una necesidad primaria, desde esta óptica, el contrato no es el resultado de un consentimiento libremente prestado por sujetos en situación de igualdad, como ocurría en la contratación individual, sino que responde a una imposición unilateral de voluntad del más fuerte sobre el más débil que tiene una necesidad inaplazable y lo cual no acontece en el contrato de afiliación.

---

<sup>30</sup> LOVESE, Graciela y GHERSI, Carlos A. Contrato de Tiempo Compartido. s/e., Editorial Universidad Buenos Aires, Argentina, 2000. p. 85, 86.

Por otra parte, regresando a la adhesión me permito expresar que, disiento de lo mencionado por el maestro Gutiérrez y González, al considerar que no se trata de un contrato y que es un guión administrativo, pues pienso que sus consideraciones están mas enfocadas a los servicios que el estado otorga y de los cuales realiza concesiones y si bien incluye un estudio de los actos de “concesión” que realizan los particulares como son franquicias, creo que el análisis que realiza tiene como base principal, el derecho administrativo, pues se enfoca en los servicios públicos que por las múltiples actividades que tiene han superado al propio estado y ya no puede prestar, motivo por el cual encarga esas actividades a los particulares a través de las concesiones.

Sin embargo aún cuando sus aportaciones son de mucha utilidad, tienen semejanzas, y como lo mencione si aborda las relaciones entre particulares, considero que las necesidades en materia mercantil son de diversa índole, en las cual aunque hay uno que fija las reglas, siempre esta latente lo dispuesto por el artículo 78 del Código de Comercio, esto es que en las convenciones mercantiles, cada uno se obliga en la manera y términos que aparezca que quiso obligarse, sin que la validez del acto comercial dependa de la observancia de formalidades o requisitos determinados.

Asimismo, debido a que el análisis del autor en comento es amplio resulta conveniente señalar que además de lo apuntado, no se comparte la idea de que la adhesión no es un contrato, pues hay una parte de su estudio en que el maestro refiere que cuando el Estado o en su caso los particulares que hacen concesiones sobre bienes o derechos es únicamente la voluntad del concedente, sin discusión y a su libre arbitrio la que determina si da o no la concesión, sin embargo sobre ello yo apuntaría que falta una parte importante para que se concrete el acto, ya que no comenta lo relativo a la contraparte del cedente, pues se deja de observar cual es la posición que asume el que se adhiere, pues si bien hay una parte que determina si da o no la concesión, será su contraparte la que en un último término tenga que la oportunidad de decir si otorga o no su consentimiento, para la celebración del acto, pues de no hacerlo, no habría adhesión, ni guión, ni contrato,



ni nada, es decir no se concretaría el acto jurídico y es donde de nuevo resalto que el consentimiento del que se adhiere, es fundamental, pues al otorgarlo, ello permite colegir que se trata de un contrato.

Finalmente sobre este punto importante resulta comentar que al respecto la entonces Tercera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, emitió un criterio que es del rubro siguiente “**ADHESIÓN. NO AFECTA LA VALIDEZ DEL CONTRATO RELATIVO LA ELABORACIÓN UNILATERAL DE SU CLAUSULADO POR UNA DE LAS PARTES**”<sup>31</sup>; como puede verse el máximo tribunal del país, considero valida la existencia de un contrato aún cuando una sola de las partes redacte las cláusulas del mismo.

Comentario aparte merece, el hecho de que el afiliado al momento de hacer su solicitud para adquirir el sistema de recepción de pagos a través de tarjetas bancarias, tiene la posibilidad de pedir una terminal punto de venta, con las características que se ajusten al giro del negocio, pues el tipo de establecimientos mercantiles, es tan extenso que sólo ante esta situación el afiliado esta en aptitud (por así decirlo) de discutir los términos del contrato pero ello no variara de modo alguno el formato de contrato que ya se tiene pues lo único que sucederá, es que se cambie el tipo de formato.

A saber y dependiendo de la institución bancaria existen diversas terminales punto de venta para la recepción de pago a través de tarjetas bancarias, por ejemplo imaginemos el sistema de venta de boletos conocido como ticket master, en esta empresa hay una necesidad indispensable, sin la cual dicho comercio no podría operar es decir no sería funcional, esa necesidad son las venta por teléfono, en este caso no puede ser deslizada la tarjeta como regularmente lo vemos en establecimientos, que operan o hacen sus transacciones comerciales en el mismo lugar donde se haya la terminal punto de venta, por tanto en el caso de las ventas por teléfono operara otro tipo de terminal en la cual no se requiere deslizar la tarjeta para que un lector detecte su autenticidad y el tarjetahabiente estampe su firma, pues en este caso el asesor o

---

<sup>31</sup> Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Octava Época, Tomo X tesis 3ª. LVI/92, página 145

vendedor telefónico, una vez insertos los datos de la tarjeta, capturará en la terminal de venta el nip o contraseña, con lo que podrá efectuar el cargo a la tarjeta, estas modalidades serán un tema que se abordará más adelante sin embargo, se destaca en este apartado con la finalidad de dar a conocer una particularidad más de nuestro contrato.

### **1.5. Naturaleza jurídica.**

El contrato de afiliación de proveedores, es un contrato atípico, de los llamados de adhesión, sin embargo es sui generis, ya que reviste una interacción entre los elementos personales, que son dos banco y afiliado, pero que se vuelve múltiple, en virtud de la triple situación personal que se establece al realizarse una compra o satisfacerse un servicio y es cuando este contrato llega al consumidor que el objetivo de este contrato; esto es, la compra-venta y el servicio son pues, elementos vinculados estrechamente con la existencia del contrato de afiliación de proveedores. Por tanto la naturaleza del contrato implica una responsabilidad para los establecimientos afiliados, de operar el sistema de recepción de tarjetas bancarias con el efecto proporcionar los bienes y/o servicios a los usuarios de las tarjetas y el compromiso del banco de pagar por cuenta del consumidor al comerciante el importe de las órdenes de pago, vouchers o pagarés válidamente emitidas.

### **1.6. Características.**

-El contrato es atípico, es decir, no se ajusta a los moldes legales establecidos.

-Es celebrado por dos partes, una la Institución de Banca Múltiple, otra denominada afiliado que es un comerciante proveedor de bienes o servicios.

-El objeto del mismo es la afiliación del comerciante al sistema de recepción de pago por consumos a través de tarjetas de crédito y débito.

Por otra parte, con independencia de la atipicidad del contrato le resultan aplicables determinadas características atendiendo a las clasificaciones doctrinarias tradicionales<sup>32</sup> de todo contrato como son:

a. *Bilateral*. Esta clasificación se vierte desde el punto de vista de las obligaciones que generan si son para ambas partes es bilateral, si sólo genera obligaciones para una parte será unilateral; en el contrato de afiliación entre otras obligaciones el banco se obliga a depositar en la cuenta de cheques del afiliado el saldo del consumo que realizó el tarjetahabiente, por su parte el afiliado se obliga a facturar con el uso de la terminal punto de venta determinada cantidad mensual, en caso de no hacerlo tendrá que pagar una comisión

b. *Oneroso*. Los contratos son onerosos o gratuitos, si genera provechos y gravámenes recíprocos es oneroso, si sólo genera provechos para una y gravámenes para otra es gratuito. En el caso es oneroso, ya que para ambas partes genera provechos y gravámenes recíprocos, para el banco el provecho es que puede explotar con mayor amplitud uno de servicios propios de esas instituciones, que es el crédito, asimismo percibirá una comisión por cada operación realizada en la terminal punto de venta, el gravamen consiste en que se comprometeos 365 días del año al afiliado, respecto a asistencia que pudiera necesitar al otorgar el servicio de recepción de pago con tarjetas, por su parte el provecho del afiliado es que podrá tener en su establecimiento una opción de pago distinta al efectivo y el gravamen consiste en la comisión que tiene que pagar por las operaciones que realice a través de la terminal de venta.

c. *Conmutativo*. Esta clasificación atiende a la certeza que se tiene de los provechos y gravámenes que genera si son conocidos desde la celebración son conmutativos, si no son ciertos o conocidos desde que se celebra son aleatorios. Lo consideró conmutativo ya que atendiendo los provechos y gravámenes mencionados en el párrafo anterior, los mismos son conocidos desde su celebración.

---

<sup>32</sup> Cfr. ZAMORA Y VALENCIA, Miguel Angel, Contratos Civiles, 11ª. edición, editorial Porrúa, México 2006 p.p. 73 a 85

d. *Consensual*. Cuando la ley no exige forma determinada para la validez de un contrato se considera consensual, que es lo opuesto a lo solemne. Aún cuando el fundamento de un contrato de adhesión es la Ley Federal de Protección al Consumidor en donde señala que dichos contratos deberán constar por escrito y en idioma español, la ley no exige que sea de determinada forma (entendiendo por esta la manera de manifestarse o exteriorizarse de la voluntad) para que este produzca sus consecuencias jurídicas. En el caso el contrato de afiliación no reviste una determinada forma pues como lo he mencionado no está previsto en la legislación mercantil, por lo que su forma depende de las partes en este caso de la institución de banca múltiple quien redacta unilateralmente las cláusulas del contrato y del comerciante asienta su consentimiento con dichas estipulaciones.

e. *Real*. Cuando la entrega de la cosa en los contratos, en los que el contenido de la prestación de alguna de las partes sea transmitir el dominio, el uso o el goce de un bien que sea indispensable para el perfeccionamiento del contrato se clasifica como real. En este caso se habla de que la Institución de Banca Múltiple afilia al proveedor al sistema para que reciba tarjetas de crédito o débito en su comercio, sin embargo para que el afiliado pueda operar dicho sistema es necesario que el banco le otorgue una cosa que se denomina terminal punto de venta, la cual es indispensable para perfeccionar el objeto del contrato.

f. *Accesorio*. Esta clasificación divide a los contratos en principales o accesorios. Los contratos principales son aquellos que su existencia y validez no dependen de la existencia o validez de una obligación preexistente, los accesorios son los que no tienen existencia por sí mismos, sino que su existencia y validez dependen de la existencia o posibilidad de que exista una obligación o un contrato previamente celebrado.

Esta clasificación genera un punto importante en mi tema, ya en su momento mencione que el contrato de apertura de crédito en cuenta corriente con expedición de tarjeta de crédito, depende para su operación es decir para que su explotación del contrato de afiliación, comente asimismo que en caso de

no ser así vería limitada su acción ya que la tarjeta de crédito también permite disposición de efectivo, sin embargo su principal función es que un consumidor obtenga bienes y servicios en los establecimientos comerciales, en donde el banco queda obligado a pagar por cuenta de aquel, ahora viendo las cosas desde el punto de vista opuesto es decir podría subsistir el contrato de afiliación si es que no existiera el contrato de apertura de crédito en cuenta corriente con expedición de tarjeta de crédito, la respuesta por increíble que parezca es sí, y entonces porque es accesorio y no principal, quiero aclarar que en este caso al hablar de dependencia de la existencia de otro contrato, no debe confundirse con el origen del mismo es decir de donde y porque surgió el contrato de afiliación, ya que ese será otro punto al que me referiré en otro capítulo, bueno pero regresando a este punto, no se debe olvidar que gracias al contrato de afiliación también se pueden recibir tarjetas de débito, es por ello que este contrato si podría subsistir por lo menos en forma teórica (aunque en la practica seria menos provechoso o utilizado) sin la necesidad de la existencia del contrato de apertura de crédito en cuenta corriente con expedición de tarjeta de crédito, es decir podría existir, si por lo menos existe de una de las dos tarjetas crédito o débito, empero no podría existir sin las dos, es por eso su carácter accesorio.

g. *De tracto sucesivo*. Tiene esta característica porque las prestaciones no pueden ejecutarse en un solo acto (instantáneos) pues las prestaciones se ejecutan o cumplen dentro de un lapso determinado, y en este caso los actos que se realizan en virtud del contrato se ejecutan de forma sucesiva momento a momento en cada operación en que el consumidor ocupa su tarjeta bancaria para pagar un bien o servicio en un establecimiento afiliado.

h. *Innominado o atípico*. Es innominado o atípico, porque carece de nombre legal y no sólo eso, sino que además no tiene una descripción típica o normativa aún cuando posee validez y eficacia.

En este capítulo se expuso el concepto de contrato en general y del contrato de afiliación de proveedores, su naturaleza jurídica y sus características, conviene ahora revisar su regulación jurídica que será tratado en el siguiente capítulo.

## **CAPÍTULO 2**

### **REGULACIÓN JURÍDICA DE LOS CONTRATOS DE AFILIACIÓN DE PROVEEDORES**

Como se ha sosteniendo el contrato de afiliación se encuentra estrechamente vinculado, con la figura jurídica del contrato de apertura de crédito en cuenta corriente con expedición de tarjeta de crédito, sin embargo ¿sería posible imaginar la existencia del contrato de afiliación, sin la tarjeta de crédito?, dicha interrogante fue resuelta en las características del contrato y la respuesta es sí, empero no con los beneficios, explotación y uso inmenso que hoy en día se configura.

Lo anterior es importante y no se debe olvidar que el contrato de afiliación tiene como objeto la recepción de tarjetas bancarias entendiéndose por ellas las de crédito y las de débito, es por eso que en teoría, el contrato de afiliación si podría subsistir sin las tarjetas de crédito, pues podría tener por objeto recibir sólo las de débito, sin embargo consideró que debido a las prácticas bancarias y comerciales esa teoría se volvería obsoleta, pues un gran parte de utilización de tarjetas bancarias en el pago de servicios y consumos, se realiza con la tarjeta de crédito, ya que para el banco, no sería tan provechoso, celebrar el contrato de afiliación únicamente para que el proveedor reciba pagos con tarjetas de débito, pues no hay nada tan atractivo, tentador o necesario para sacar de apuros al consumidor que el crédito que confiere la tarjeta bancaria de este tipo, ya que si al momento de pagar, no se cuenta con efectivo o una tarjeta de débito, siempre estará latente la posibilidad de usar la tarjeta de crédito, en virtud de que su uso al pagar consumos no depende de tener un capital nuestro, lo cual hoy en día ante la severa crisis es un benefactor por encima de la tarjeta de débito.

Por tanto, es dable establecer, que la existencia del contrato de afiliación no depende de manera rigurosa de la tarjeta de crédito, empero de manera práctica es menester decir que la existencia de aquél si esta supedita a la tarjeta de crédito, con lo cual se advierte su íntima relación entre éstas dos figuras, motivo por el cual necesariamente se hablará, casi al mismo tiempo de la

evolución de la tarjeta de crédito, y lo que al respecto se ha tratado del contrato de afiliación, en esa tesitura hay que mencionar que el Banco de México en las Reglas a las que habrán de sujetarse las instituciones correspondientes para la emisión de tarjetas de crédito, considero conveniente incluir una norma que contiene la mención de los contratos de afiliación, como se observará en los antecedentes.

## 2.1. Antecedentes.

La tarjeta de crédito en México tuvo sus inicios en 1953 con los señores Piero Ricci y José Sánchez Conde, quienes siendo funcionarios del Banco Nacional de México al observar el crecimiento y la importancia adquirida de estos instrumentos de cambio en Estados Unidos, analizaron la posibilidad de emprender territorio el novedoso sistema de crédito constituyendo el Club 202, S.A. dicha denominación, se desprende del número de socios con los que inició operaciones. Participó con cuatro establecimientos afiliados; la forma de operar era similar a la de *Diner's Club*, primero se auxiliaba a las personas que quisieran contar con este servicio, reunidos los requisitos se otorgaba la autorización del crédito a los socios en los negocios afiliados, previa presentación de la tarjeta del *Club 202 S.A.*, por la de *Diner's Club*. Asimismo en nuestro país antes de que funcionaran las tarjetas bancarias, había establecimientos que ya utilizaban tarjetas de crédito siendo ellos el Puerto de Veracruz Sociedad Anónima, el Puerto de Liverpool, Sociedad Anónima, el Palacio de Hierro Sociedad Anónima y Hifh Life, posteriormente funcionaron tarjetas de compañías de aviación con el nombre de credimena.<sup>33</sup>

Tiempo después hace su aparición la tarjeta *American Express* y la *Carte Blanche*, ambas eran tarjetas limitadas a un pequeño grupo de personas con capacidad económica reconocida.<sup>34</sup>

En México, la tarjeta de crédito hizo su aparición en los años sesenta, y como la mayor parte de las figuras mercantiles surgió antes de que fuera regulada,

---

<sup>33</sup> Cfr. Acosta Romero Miguel, *Nuevo Derecho Bancario*, 6ª edición, Porrúa México p.p. 539

<sup>34</sup> [www.ccm.itesm.mx/dhcs/juripolis/archivos/Palomino.pdf](http://www.ccm.itesm.mx/dhcs/juripolis/archivos/Palomino.pdf)

sin embargo poco después de ello, se hizo necesaria su reglamentación, así para noviembre del año de 1967, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, mediante oficio número 305-39455 dio a conocer las reglas a las que deberían sujetarse los bancos de depósito en el manejo y expedición de las tarjetas de crédito<sup>35</sup>; en estas reglas se contemplo lo relativo al contrato de afiliación en la parte que señala

Refiriéndose al contrato de afiliación de proveedores, las reglas de expedición de las tarjetas de crédito de 1967 aseguraban obtener para los tarjetahabientes, los servicios de restaurantes, centros nocturnos y demás establecimientos comerciales, de entre los de mayor categoría de esta capital, de otras poblaciones, así como del extranjero. Con base en la celebración de contratos directamente relacionados con los objetivos señalados.

El primer reglamento de las tarjetas de crédito bancarias, respecto al contrato de afiliación de proveedores previene:

“Artículo 11. Los bancos celebrarán, con los proveedores, contratos por los cuales éstos se comprometan a recibir pagarés suscritos por los titulares de las tarjetas a la orden del propio banco, por el importe de bienes que les suministren o los servicios que les prestan dentro de las fronteras de los Estados Unidos Mexicanos, y el banco se obligue pagar a la vista, a los proveedores, una cantidad igual al importe de dichos pagarés menos la comisión pactada.”

“Artículo 12. Al celebrar una venta cuyo precio le sea cubierto en los términos del contrato a que se refiere el párrafo anterior, el proveedor estará obligado a:

- I. Verificar que la tarjeta de crédito se encuentre vigente;
- II. Comprobar que la firma del pagaré es la misma que aparece en la tarjeta respectiva;
- III. Sujetarse al límite que para cada venta aparezca en la tarjeta; y

---

<sup>35</sup> Cfr. DÁVALOS MEJÍA, Carlos Felipe. Derecho Bancario y Contratos de Crédito. 2ª edición, Editorial Harla, México, 1992. p. 952.



- IV. Vender a los precios establecidos para sus ventas al contado.
- V. La fecha de vencimiento.
- VI. La mención de que el uso de la tarjeta de crédito correspondiente; y
- VII. El límite autorizado para cada compra, el cual podrá consignarse en clave.”<sup>36</sup>

Paradójicamente, la presente reglamentación de 1967, marginaba la existencia de otras tarjeta, señalando:

“Artículo 1. Sólo los bancos de depósito podrán expedir tarjetas de crédito, sujetándose a lo dispuesto en el presente reglamento, a sus adiciones y reformas y a las demás disposiciones aplicables.

Para que dichos bancos puedan expedir tarjetas de crédito deberán solicitar autorización de la Secretaria de Hacienda, la cual podrá otorgarla discrecionalmente, oyendo en cada caso la opinión de la Comisión Nacional Bancaria y del Banco de México. A la solicitud deberán acompañar un estudio que contenga las bases técnicas y financieras del sistema de tarjetas de crédito.”<sup>37</sup>

De lo ocurrido en esa época los tratadistas del tema opinaban lo siguiente, en este caso, el Doctor Dávalos Mejía, expresa:

“La tarjeta de crédito es uno de los inventos más extraordinarios de finales de siglo, que no se originó ni creció apoyándose en el edificio de la legislación existente. Probablemente, fue inventada por alguien cuya premisa fundamental era la de hacer dinero. El efectivo que tiene la gente normalmente no lo lleva consigo sino que lo tiene guardado en el banco o en su casa. Pero en la actualidad, cualquier persona puede comprar lo que guste sin utilizar dinero en efectivo, gracias a la tarjeta de crédito. Si no existieran las tarjetas ocho de cada diez artículos vendidos no lo hubieran sido, y el comercio y la industria no hubieran experimentado el desarrollo que ha tenido en los últimos años; no es un título de crédito, en los términos del artículo 5, de la Ley General de Títulos y Operaciones

---

<sup>36</sup> [www.themis.umich.mx/deciso/file.php/11/Articulo\\_10](http://www.themis.umich.mx/deciso/file.php/11/Articulo_10)

<sup>37</sup> [www.themis.umich.mx/deciso/file.php/11/Articulo\\_10](http://www.themis.umich.mx/deciso/file.php/11/Articulo_10)

de Crédito, y tampoco es un contrato mercantil. Es una figura jurídico-mercantil novedosa cuya naturaleza técnica se inicia y agota en ella misma; son una prueba clara de que no todo está inventado en el comercio ni en el derecho mercantil. Es en fin, una figura jurídico-mercantil atípica no regulada por la ley y de una difusión insólita en la República Mexicana.”<sup>38</sup>

El reglamento para el uso de tarjetas de crédito como instrumento al consumo auxiliaba a las instituciones bancarias para ofrecer un servicio más amplio para los usuarios del crédito facilitando entre otras operaciones el consumo duradero y la adquisición de bienes de uso no especificado.

Realmente, en el año de 1967 en la primera reglamentación que hubo de las tarjetas de crédito, por la poca cantidad existente de las mismas no se asumió este tema con la importancia que posteriormente iba a tener.

Dentro de los antecedentes, el 15 de enero de 1968 nace la primera tarjeta de crédito bancaria en nuestro país, se llamó Bancomático expedida por el Banco Nacional de México S. A., el cual para 1978 cambio su nombre a Banamex, esa tarjeta estaba respaldada por Master Card, y como dato anecdótico la primera persona titular del plástico fue el licenciado Gustavo Díaz Ordaz, Presidente de México en ese entonces.

Para 1981 se daría a conocer un nuevo reglamento, lo cual será tratado mas adelante, sin embargo cabe mencionar que de 1967 a 1981, tras aproximadamente catorce años, y devaluaciones ocurridas en la moneda mexicana en ese largo período de tiempo, en México se generaron una amplia gama de tarjetas, pues habría que recordar el año de 1968, fue declarado por el **Bank of América** el año de la tarjeta de crédito y precisamente en el último mes de ese año, el día 17, se presentó una segunda solicitud para emitir tarjetas por un grupo de bancos que formaban el Sistema de Banco de Comercio, que estaba integrado por el Banco de Comercio y sus afiliados de Sureste, Agrícola Industrial Linares, Ganadero de Oriente, del Noroeste de México, Provincial del Norte de

---

<sup>38</sup> DÁVALOS MEJÍA, Carlos Felipe. Op. cit. p. 496.

Tuxpan, Ganadero y Agrícola de Centro. Tiempo después configurarían la Institución de Banca Múltiple, Banco de Comercio o Bancomer. Previa autorización su expedición de tarjetas se llevó a cabo en junio de 1969, a su vez Bancomer era miembro de **Bank American Service** Inc. emisor de VISA.<sup>39</sup>

La dificultad que implicaba a las demás instituciones participar en el otorgamiento de tarjetas, era la competencia que implicaban estas dos instituciones bancarias por su tamaño y la infraestructura requerida para dar el servicio.

La respuesta a esta problemática fue la configuración de consorcios, así el 30 de noviembre de 1968 se funda el Consorcio Promoción y Operación S.A. de C.V. (PROSA) con cinco instituciones Bancarias: Banco del Atlántico, Banco de Industria y Comercio, Banco de Londres y México, Banco Comercial Mexicano y Banco Internacional.

Para 1972 PROSA estaba integrado por 17 bancos emisores con 17 filiales, haciendo un total de 34 instituciones.

Los Bancos que crearon Prosa tenían interés de lanzar al mercado, al igual que Bancomer y Banamex, un plan de tarjetas de crédito, mediante una participación proporcional al volumen de sus operaciones y tamaño, obteniendo beneficios equitativamente distribuidos entre los miembros del consorcio, siguiendo la política de que el banco que genera mayor actividad genera mayor volumen de ingresos.

El 28 de junio de 1969, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, autorizó al consorcio Prosa para emitir tarjetas de crédito< en agosto del mismo año aparece la tarjeta Carnet, nombre que significa tarjeta o documento de identificación personal, considerándose apropiado por el consorcio al ser un

---

<sup>39</sup> Cfr. PEREZ SERRABONA Jose Luiz y FERNANDEZ FERNANDEZ Luis Miguel, la tarjeta de crédito, derecho comunitario, europeo, doctrina y Formularios, editorial Lamarez, España, 1993 pp 16

vocablo del uso común en otros idiomas, es decir, universal; esta tarjeta se integró a la **Inter Bank Card Association** (Master Card).

“El consorcio por tanto sería el responsable de hacer estudios de mercado, publicidad, promoción, afiliación de establecimiento entre otros, mientras que los bancos serían directamente los responsables de la emisión, concesión de crédito y cobranza.”<sup>40</sup>

Ahora bien, refiriéndose a las reglas de emisión de las tarjetas de crédito, el maestro Raúl Cervantes Ahumada, dice:

“Con fundamento en una interpretación torcida del artículo 10 transitorio de la Ley General de las Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares, la Secretaría de Hacienda se ha vuelto órgano legislativo y por medio de circulares expide reglamento. Entre éstos, se encuentra el Reglamento de las Tarjetas de Crédito Bancarias, expedido en una circular de 1967.”<sup>41</sup>

Confirmando dicha aseveración, Miguel Acosta Romero, en su obra *Nuevo Derecho Bancario*, nos dice:

“El 8 de noviembre de 1967, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, dio a conocer el primer reglamento de las tarjetas de crédito bancarias, conforme al cual, los bancos o departamentos de depósito y los de ahorro, podían expedir y manejar esas tarjetas de crédito, este reglamento fue dado a conocer a las instituciones, el 20 de diciembre del mismo año, mediante la Circular 555 de la Comisión Nacional Bancaria.”<sup>42</sup>

Tiempo después, el 19 de agosto de 1981 se publican en el Diario Oficial de la Federación, las Reglas para el Funcionamiento y Operación de las Tarjetas de

---

<sup>40</sup> [www.ccm.itesm.mx/dhcs/juripolis/archivos/Palomino.pdf](http://www.ccm.itesm.mx/dhcs/juripolis/archivos/Palomino.pdf)

<sup>41</sup> CERVANTES AHUMADA, Raúl. Op. cit. p. 312.

<sup>42</sup> ACOSTA ROMERO, Miguel. Nuevo Derecho Bancario. 8ª edición, Editorial Porrúa, México, 2000. p. 587.

Crédito Bancarias, mismas que abrogan el Reglamento de las Tarjetas de Crédito Bancarias de fecha 08 de noviembre de 1967.

Estas reglas eran tendentes a adecuar a la modalidad de Banca Múltiple, la regulación administrativa del funcionamiento y operación de las tarjetas de crédito bancarias, que originalmente se autorizó para las instituciones de depósito y ahorro, tal y como se expresa en los considerandos de estos nuevos lineamientos.

En las Reglas para el Funcionamiento y Operación de las Tarjetas de Crédito Bancarias de 1981 se incluyen nuevos conceptos, tal es el caso de los siguientes:

1. La ampliación del período de vigencia de las tarjetas.
2. El establecimiento del seguro obligatorio para los supuestos de robo o pérdida de la tarjeta.
3. La incorporación de la tarjeta de crédito FIDEC (fondo para el desarrollo comercial)

Y en cuanto al contrato de afiliación estas reglas no variaron mucho pues aseguraban obtener para los tarjetahabientes, los servicios de restaurantes, centros nocturnos y demás establecimientos comerciales, de entre los de mayor categoría de esta capital, de otras poblaciones, así como del extranjero. Con base en la celebración de contratos directamente relacionados con los objetivos señalados

Para 1986 se expidieron las reglas sobre las cuales funcionó la banca monopolizada por el Estado en cuanto a tarjeta de crédito se refiere, este tercer reglamento de tarjetas de crédito, ya no fue expedido por la SHCP, sino por el Banco de México, y el cual se publicó en el Diario Oficial el 15 de septiembre de 1986, la finalidad del nuevo reglamento era responder a las necesidades del mercado crediticio.

Sobre nuestro tema, la tercera sección de estas reglas, se dedica al contrato de afiliación de proveedores en donde se estableció lo siguiente:

*“Sección III*

*DE LOS CONTRATOS CON LOS PROVEEDORES*

*DÉCIMO SEGUNDA. Las instituciones, directamente o representadas por las empresas operadoras de sistemas de tarjetas de crédito a las cuales estén afiliadas, celebrarán contratos con proveedores, por los cuales, éstos se comprometen a recibir pagarés a la orden de aquéllas por los bienes o servicios que suministren a los titulares de las tarjetas, estipulándose en los mismos contratos el límite a que deberán sujetarse en cada operación, obligándose tales instituciones a pagar a la vista de los proveedores, una cantidad igual al importe de dichos pagarés menos las comisiones que, en su caso, se pacten.”*

El día nueve de marzo de 1990 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación, las nuevas “reglas a la que habrán de sujetarse las Instituciones de Crédito en la Emisión y Operaciones de Tarjetas de Crédito Bancarias.” La finalidad de este nuevo ordenamiento fue la compilación de las normas para la emisión de tarjetas nacionales e internacionales, haciendo la normatividad más flexible, a fin de propiciar una sana competencia entre los distintos operadores de tarjetas de crédito de acuerdo a las Políticas Neoliberales del Sexenio Salinista, lo que implicaba la liberalización y modernización del sistema financiero.

Básicamente, la reforma a las reglas de emisión de las tarjetas de crédito, con relación a nuestro tema, consistió en adición a la regla décimo cuarta que mencionaba:

*DE LOS CONTRATOS CON LOS PROVEEDORES*

*DÉCIMO CUARTA. Las instituciones, directamente o representadas por las empresas operadoras del sistema de tarjetas de crédito a las cuales estén afiliadas, celebrarán contratos con proveedores, por los cuales, éstos se*

*comprometen a recibir pagarés o bien, notas de venta, fichas de compra u otros documentos, inclusive órdenes de compra que el tarjetahabiente solicite telefónicamente, a favor de aquellas por los bienes, servicios o dinero que tales proveedores suministren a los titulares de las tarjetas; estipulándose en los mismos contratos el límite a que, en su caso, deberán sujetarse en cada operación, obligándose tales instituciones a pagar a los proveedores, dentro de los quince días siguientes a la fecha en que les sean presentados, las cantidades respectivas menos las comisiones que, en su caso, se pacten.*

*Tratándose de consumos o disposiciones efectuados en el extranjero, los mismos deberán ser pagados a su presentación por las instituciones emisoras de las tarjetas de crédito con divisas del mercado libre.*

Al respecto el maestro Acosta Romero comenta lo siguiente, se hace evidente que la reforma adicionó las reglas en lo referente a los llamados contratos de afiliación de proveedores agregando un segundo párrafo y aumentando el primero, donde señala, “o bien, notas de venta, fichas de compra u otros documentos, inclusive órdenes de compra que el tarjetahabiente solicite telefónicamente a favor de...”<sup>43</sup>

De los antecedentes hasta aquí relatados, se puede señalar que en México los contratos de afiliación con los proveedores, celebrados por los bancos, surgieron a la vida jurídica al tiempo en que se reguló lo relativo a la operación de las tarjetas de crédito y si bien las autoridades que expidieron esas reglas tanto la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y posteriormente el Banco de México, propiamente vinieron a regular un tema tan importante y delicado como es el uso de las tarjetas de crédito, lo cual en mi opinión dado el número exorbitante de tarjetahabientes que existe y la utilización que de las mismas se realiza todos los días, debería ser el Congreso de la Unión, quien se comprometa a legislar y fijar claramente las bases al respecto de la emisión, uso, control y supervisión de las tarjetas de crédito.

---

<sup>43</sup> ACOSTA ROMERO Miguel, ob. cit. pp 585

Ahora bien una vez que surgieron a la vida jurídica los contratos de afiliación, poco fue lo que interesó a las autoridades reglamentarias, en cuanto a su regulación, pues únicamente se constriñeron a señalar que las instituciones entendiéndose por estas los bancos, celebrarán contratos con proveedores, quienes se comprometen a recibir pagarés, notas de venta, etcétera, a favor de aquellas por los bienes, servicios o dinero que tales proveedores suministren a los titulares de las tarjetas, y los bancos quedan obligados a pagarle a los proveedores dentro de un término de 15 días, una vez que le sean presentados los vouchers o pagares, las cantidades respectivas por los consumos, menos las comisiones pactadas.

Aún cuando en 1967, surgieron las reglas para la emisión de tarjetas de crédito, en las cuales ya se mencionaba la necesidad del celebrar el contrato de afiliación, poca ha sido la evolución a lo largo del tiempo de lo regulado en relación a este contrato, pues si bien en esa época era dable considerar, que tanto las tarjetas de crédito, como los contratos de afiliación, eran figuras nuevas en nuestro país, por lo que la regulación al respecto, podría estar incompleta, con lagunas o deficiente por tratarse del inicio de esa reglamentación y por la poca práctica de esas figuras, es lógico considerar que por el tiempo transcurrido, en el uso de las tarjetas de crédito y la afiliación de proveedores, es decir ya existía una práctica constante en la utilización de estas figuras, por tanto las mismas deberían presentar cambios los cuales desde luego tenían que ser con el objetivo de enfatizar o normar aquellos aspectos que no habían sido contemplados, para mejorar su funcionamiento, sin embargo tratándose de los contratos de afiliación, no sucedió así.

El Banco de México, consideró conveniente destinar sólo una regla, para el tratamiento del contrato de afiliación, sin embargo desde su surgimiento hasta las reglas de 1990, han pasado 23 años sin que hubiera evolución alguna, pues no existen otras disposiciones que contemplen la regulación del contrato de afiliación que es un instrumento muy utilizado, ya que a lo largo del tiempo así como avanza el número de tarjetahabientes, creció el número de afiliados y en las reglas sólo se observa que se ocupan del aspecto básico que es la obligación de los bancos para



celebrar el contrato con los proveedores, la obligación de estos, de recibir pagarés suscritos por los tarjehabientes por el consumo de bienes o servicios que otorguen y la contraprestación consistente en el derecho de los proveedores cobrar esos pagares a los bancos.

Sin embargo, la práctica en el uso de este contrato, a mi consideración debió haber traído como consecuencia diversas normas mas específicas a seguir, pues como bien es sabido estos contratos los realiza unilateralmente el banco, y a efecto de evitar abusos en su contenido, así como establecer con precisión derechos y obligaciones de las partes, era necesario contemplar un mayor número de reglas al respecto o bien una reglamentación independiente a la de las tarjetas de crédito, pues no hay que olvidar que precisamente esta de por medio, el uso de las tarjetas bancarias, sin embargo el Banco de México se olvido de señalar quien revisa su contenido, o en donde o en base a que disposición se fija la comisión que cobrara el banco al afiliado, que sucede en caso de controversia, por cargos no reconocidos, en fin una serie de situaciones reales de la práctica que no están previstas.

Asimismo, solo por citar un ejemplo merece comentario la parte relativa a la regla destinada a los contratos de afiliación que menciona, “estipulándose en los mismos contratos el limite a que en su caso deberán sujetase en cada operación” ahora bien, si como se ha sostenido el contrato de afiliación es un contrato de adhesión, es indudable que quien estipulara el limite de cada operación, será el banco, sin embargo cuales son los parámetros para establecer ese limite y en caso de no respetarse cual es la sanción, es decir no puede quedar al arbitrio de las instituciones de banca múltiple todas las condiciones, términos y estipulaciones del contrato.

Con lo anterior se pretende subrayar que a pesar del tiempo transcurrido desde el origen de esta figura las autoridades reglamentarias, hasta las reglas de 1990, no previeron ningún tipo de regulación obligatoria a la que debían sujetarse las instituciones de banca múltiple en la elaboración de los contratos de afiliación, asimismo no previeron quien revisa esos contratos, quien los sanciona o

supervisa, máxime si se toma en consideración que en aquella época aún no estaba previsto por la legislación financiera los contratos de adhesión.

**2.2. Reglas a las que habrán de sujetarse las instituciones de banca múltiple en la emisión y operación de tarjetas de crédito bancarias publicadas en el Diario Oficial de la Federación del 18 de diciembre de 1995. Expedidas por el Banco de México.**

Concluido el sexenio de Carlos Salinas de Gortari y tras el llamado “error de diciembre” en 1995 se dio a conocer una circular que fue expedida por el banco de México, en la cual se contempló todo lo relativo a las operaciones, activas, pasivas, y de servicios de la banca, dentro de dicha circular que era muy extensa, y contaba con diversos anexos, en el número 4 de esos anexos fueron expuestas las Reglas a las que habrán de sujetarse las instituciones de banca múltiple en la emisión y operación de tarjetas de crédito bancarias, ante la dolorosa experiencia de una impagable cartera vencida y el riesgo de un colapso bancario por la enorme salida del capital, el nuevo reglamento estableció un formulario más acorde a la realidad política y económica del país considerando los riesgos crediticios involucrados.

Dentro de las principales modificaciones al reglamento respecto del anterior destacan:

1. Las instituciones podrán cargar los gastos de cobranza, así se le otorga al banco el derecho de incluir los gastos de recuperación del crédito.
2. Las instituciones acordarán con sus acreditados, la tasa de interés que aplicarán, siendo las tasas autorizadas TIIE (tasa de interés interbancario de equilibrio), CETES y CPP (costo de captación a plazo), la tasa acordada no podría modificarse.

Los pagos que el acreditado hiciera en efectivo en cualquier institución de crédito, a más tardar a las 14 horas, serán considerados con fecha valor del día de recepción del pago.

Este último punto obviamente beneficia al cliente que realiza su pago antes de que se le cobre un recargo adicional por intereses.

Las reglas en comento, fueron emitidas el 15 de diciembre de 1995, por el Banco de México, entrando en vigor el 1° de febrero de 1996. Incluso por el estado caótico de la economía mexicana, fueron casi, inmediatamente reformadas en julio y diciembre del mismo año, en virtud de dicha reforma lo que se contemplo al respecto del contrato de afiliación de proveedores, es lo siguiente:

#### DE LOS CONTRATOS CON LOS PROVEEDORES

*“DÉCIMO CUARTA. Las instituciones, directamente o representadas por las empresas operadoras de sistemas de tarjeta de crédito a las cuales estén afiliadas, celebrarán contratos con proveedores, por los cuales, éstos se comprometan a recibir pagarés o bien, notas de venta, fichas de compra u otros documentos, inclusive órdenes de compra que el tarjetahabiente solicite telefónicamente o por vías electrónicas, a favor de aquéllas por los bienes, servicios o dinero que tales proveedores suministren a los titulares de las tarjetas de crédito, estipulándose en los mismos contratos el límite a que, en su caso, deberán sujetarse en cada operación, obligándose tales instituciones a pagar a los proveedores en un plazo no mayor a quince días posteriores a la fecha en que le sean presentados, las cantidades respectivas, menos las comisiones que, en su caso, se pacten.*

*Tratándose de consumos o disposiciones efectuados en el extranjero, su importe deberá ser pagado con divisas por las instituciones emisoras de las tarjetas de crédito, en la fecha de presentación de los documentos a que se refiere el párrafo anterior.*

*Las instituciones que deseen pactar con los proveedores que los pagos a que se refiere la presente regla se efectúen en plazos distintos a los mencionados, según corresponda, deberán presentar su solicitud por escrito a la Gerencia de Disposiciones al Sistema Financiero del Banco de México, acompañando el texto de la cláusula del contrato respectivo.” (17 de julio, 1996, Diario Oficial de la Federación).*

*DECIMOQUINTA.- En los contratos a que se refiere la Regla anterior, deberá quedar claramente especificado que al celebrarse una operación cuyo importe sea cubierto en los términos de estos mismos contratos, el proveedor quedará obligado a:*

- a) *Verificar que la tarjeta de crédito se encuentre vigente;*
- b) *Comprobar que la firma del tarjetahabiente corresponda a la que aparece en la tarjeta respectiva, o que, tratándose de las órdenes de compra a que se refiere el segundo párrafo de la Regla Cuarta anterior, se obtenga la autorización correspondiente, de acuerdo con los términos pactados para tal propósito, así como que los bienes adquiridos hayan sido entregados en el domicilio del propio tarjetahabiente o en el que éste designe, y*
- c) *Sujetarse al límite que para cada operación haya pactado con el emisor en el contrato respectivo, salvo que al efectuarse la venta de bienes, prestación del servicio o disposición de efectivo, obtenga autorización del emisor para excederlo, en forma directa o a través de equipos electrónicos.*

*Tratándose de consumos y disposiciones efectuados dentro del territorio nacional, el proveedor deberá quedar obligado, además, a no exigir o aceptar por motivo alguno pagarés suscritos en moneda extranjera.”<sup>44</sup>*

En estas reglas de 1995, se puede advertir un cambio, en lo que se venía regulando al respecto, para empezar la regla décimo cuarta sufrió una modificación, sin embargo no en la parte sustancial que se hacía con anterioridad pues el primer párrafo es el mismo que en las reglas de 1990 y que analice en el punto anterior, sin embargo fueron añadidos dos párrafos más relativos a la forma y plazos en que se deben pagar los consumos hechos en el extranjero.

Por otra parte, la regla décimo quinta fijó claramente algunas de las obligaciones de los proveedores, que son: verificar que la tarjeta de crédito este vigente, comprobar que la firma que estampe el tenedor corresponda a la que aparece en la tarjeta, por lo que hace a las compras que realice el tarjetahabiente telefónicamente o por alguna vía electrónica, el proveedor en encargara de obtener la autorización correspondiente, asimismo deberá sujetarse al limite que se haya pactado para cada operación, finalmente en consumos realizados en el territorio nacional no podrá aceptar pagarés suscritos en moneda extranjera.

La emisión de la Circular 2019/1995, que contiene las reglas en comento, se contemplan varios de los elementos que debe contener el contrato de afiliación, es decir alberga una mayor alusión al contrato de afiliación, lo que daba la pauta para crear los contratos a la luz de las condiciones antes mencionadas, sin

---

<sup>44</sup> ACOSTA ROMERO Miguel, ob cit p.586

embargo, a mi entender ello no es suficiente, pues nuevamente no contenía aspectos pormenorizados del contrato, sólo algunas obligaciones del proveedor, lo que no lleva a señalar que el Banco de México, continuo sin darle una importancia a este contrato, pues a pesar del uso y práctica del mismo, la evolución en su regulación es mínima, no pues no hay que olvidar que el mismo se venía utilizando desde 1967.

Ahora bien, las reglas en comento merecen un comentario aparte, pues es sabido, que con regular frecuencia existe la problemática de los cargos no reconocidos por el tarjehabiente, y sobre este aspecto las reglas de 1995, establecen claramente la responsabilidad que se imputa al proveedor de revisar que la tarjeta sea vigente, entre otras obligaciones, las cuales tienen como objetivo la verificación de que el cargo se haga precisamente al titular de la tarjeta de crédito, sin embargo esta situación aunque será materia de un punto a desarrollar más adelante de nuestro trabajo, desde ahora se señala que es ahí donde la falta de regulación expresa en la materia, ha desencadenado en la práctica, un mal uso de las tarjetas de crédito y una serie de inconformidades en el tarjetahabiente, por los cargos no reconocidos, y aún cuando en los que a nuestro estudio incumbe, estas reglas dieron la responsabilidad, al proveedor de verificar la vigencia de la tarjeta, y la firma que se estampe en el momento de generar el voucher o pagaré, sin embargo no hay regulación específica que nos diga a través de que medios el debe verificar esas situaciones, pues tal vez para la primera no tendrá mayor problema, pues la misma tarjeta contiene la fecha de vigencia y podrá ser apreciado a simple vista, sin embargo en el caso de la firma no es una garantía, que esta sea revisada pues ello no da certeza de que su tenedor en realidad sea el titular de la cuenta.

Sobre dicha problemática es donde se encuentra la interacción de los tres sujetos que intervienen directa o indirectamente en el contrato de afiliación, sin embargo, cabe mencionar que al respecto existe una jurisprudencia, que resuelve tal cuestión y que es citada a continuación.

***“TARJETAS DE CRÉDITO. SUPUESTOS EN QUE PROCEDEN LOS CARGOS A LA CUENTA DEL TARJETAHABIENTE POR DISPOSICIONES O PAGOS EFECTUADOS.*** *La Circular 2019/95, emitida por el Banco de México, que contiene las Reglas de la emisión de tarjetas de*

*crédito a las que se tienen que sujetar las instituciones de banca múltiple, en sus reglas cuarta, novena y décima, dispone que la expedición de tarjetas de crédito y todo lo concerniente a éstas, se regirá conforme a lo dispuesto en dichas reglas, y se hará con base en contratos de apertura de crédito en cuenta corriente en moneda nacional, por los cuales la institución acreditante se obligue a pagar por cuenta del acreditado los bienes, servicios y, en su caso, dinero en efectivo que proporcionen a los tarjetahabientes los proveedores, para lo cual la tarjeta deberá presentarse al establecimiento respectivo y el tarjetahabiente habrá de suscribir pagarés o utilizar notas de venta, fichas de compra u otros documentos que para tal efecto sean aceptados por la institución a favor del banco acreditante, entregándolos a dicho establecimiento; también dispone que las instituciones de crédito sólo podrán cargar a sus acreditados el importe de los pagarés suscritos por éstos, así como el de los documentos en cita y que en los contratos que suscriban las instituciones con los proveedores deberá quedar claramente especificado que al celebrarse la operación cuyo importe sea cubierto en los términos de ese consenso, el proveedor quedará obligado, entre otras cuestiones, a verificar que la tarjeta de crédito se encuentre vigente y comprobar que la firma del tarjetahabiente corresponda a la que aparece en la tarjeta respectiva. De lo que debe entenderse que **para que una institución de crédito se encuentre en aptitud de efectuar cargos a la cuenta de un tarjetahabiente derivados por el uso de una tarjeta de crédito, se requiere como exigencia sine qua non que se demuestre que la firma que calzan los vouchers por virtud de los cuales se pretenden efectuar esos cargos, sea y corresponda del puño y letra del tarjetahabiente**, pues las reglas novena y décima quinta de la circular de mérito claramente así lo disponen, esto es, que las instituciones de crédito sólo podrán cargar a sus acreditados el importe de los pagarés suscritos por **éstos y que el proveedor se encuentra obligado a verificar que la firma del tarjetahabiente corresponda a la que aparece en la tarjeta respectiva**. Por ello es que el banco demandado, en el particular, no debió efectuar los cargos reclamados a la cuenta de su cuentahabiente si previamente no verificó que la firma establecida en los vouchers por virtud de los que se hizo dicho cargo, efectivamente correspondía a su tarjetahabiente, puesto que las instituciones crediticias se encuentran obligadas a prestar seguridad a sus cuentahabientes en la operación u operaciones que realicen, a fin de procurar brindarles una adecuada atención a ese servicio de acuerdo con lo dispuesto por los preceptos 77 y 91 de la Ley de Instituciones de Crédito.<sup>45</sup>*

De dicha jurisprudencia, se desprende que aun cuando el proveedor, sea el responsable de verificar la vigencia de la tarjeta y que la firma estampada en el pagare corresponda a la que aparece en la tarjeta, el banco sólo podrá cargar a la cuenta del tarjetahabiente aquellos vouchers en que se demuestre que fueron signados por su puño y letra, es decir la acción que se deriva por cargos no recodidos, es directa entre tarjetahabiente y banco, pues aunque el proveedor este inmerso necesariamente en la transacción, la falta de regulación expresa, mecanismos y condiciones que tiene que seguir un proveedor, al recibir las tarjetas bancarias, nos pueden llevar entre otras a la problemática antes expuesta.

Por mucha que haya sido la claridad, en el sentido de que el proveedor, este obligado a verificar los aspectos mencionados, reiteró que no se le

---

<sup>45</sup> Visible en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época Tomo XXI, Junio de 2005 Página 736 emitida por los Tribunales Colegiados de Circuito

proporcionan los elementos, para que de cumplimiento a ello, pues tales obligaciones carecen de un sustento real, ya que en este sentido el proveedor podrá argumentar que si cumplió con su obligación de verificar, empero si el tarjetahabiente demuestra que no es su firma la que aparece en los vouchers, tanto proveedor como banco no tienen el respaldo jurídico de demostrar que actuaron en base a determinadas disposiciones, pues las mismas no existen y el anterior ejemplo solo por poner un caso real de cargos no reconocidos, es en donde se observa que la falta de regulación específica acarrea problemas en perjuicio de los suscriptores del contrato de afiliación, pues continuando con el ejemplo, una vez resuelta la controversia entre tarjetahabiente y banco, será este último quien ahora, tenga la posibilidad de ejercer una acción en contra del proveedor, por no cumplir sus obligaciones, o en su caso de actuar conforme el contrato elaborado unilateralmente por el banco, que generalmente establece que los cargos no reconocidos, no le serán pagados al proveedor o el será responsable de los mismos, sin embargo en ese sentido que defensa tiene el proveedor, en verdad actuó negligentemente y no cumplió su obligación de verificar la firma, o tal vez si verificó pero no es un perito en la materia para determinar si esta se falsificó, pues en la realidad los consumos se hicieron, porque fueron cargados al tarjetahabiente aunque este no los haya hecho, pero la tarjeta pudo haber sido clonada, robada, etcétera, y con independencia de una conducta ilícita o falta de cumplimiento de las obligaciones, ¿el proveedor en realidad tiene la oportunidad de demostrar que dio cumplimiento a esas obligaciones?, como lo puede hacer si en realidad no hay un protocolo legal que establezca los mecanismos que debe seguir, para realizar los cargos y en esta parte no me refiero a los instructivos que otorgue la institución bancaria para usar las terminales de venta, sino que me refiero a reglas legales que debe seguir el proveedor para operar el servicio de recepción de tarjetas bancarias, pues en realidad no hay regulación al respecto.

### **2.3. Reglas a las que habrán de sujetarse las Instituciones de Banca Múltiple y las Sociedades Financieras de Objeto Limitado en la Emisión y Operación de Tarjetas de Crédito. Publicadas en el**

**Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 2004. Expedidas por el Banco de México.**

Las presentes reglas, fueron publicadas el 4 de agosto del 2004 en el Diario Oficial de la Federación y dirigidas a las Instituciones de Crédito con circular 2019/95, en las mismas se reconocen como autorizadas a las llamadas “sociedades financieras de objeto limitado” para emitir tarjetas de crédito.

En las “Disposiciones Generales”, las reglas en estudio, mencionan:

“PRIMERA. Para fines de brevedad en las presentes Reglas se entenderá en singular o plural.

Establecimiento: Al proveedor de bienes, servicios o efectivo, mediante la aceptación de Tarjetas.”

**Inesperadamente, las presentes reglas, omitieron, lo que se refiere a los “contratos con los proveedores”** que si bien en mi opinión no había una regulación como tal que estableciera las condiciones de dicho contrato, en las anteriores reglas por lo menos estaba considerada su existencia y algunos de los aspectos que debía contener, pues fue desde las mismas reglas de 1967, pasando por las de 1981, 1986, 1990 y 1995, que se contempló la existencia del contrato de afiliación, en las reglas de 1990 y 1995, fue mencionado el contrato de afiliación en la regla décima cuarta, sin embargo en estas reglas de 2004, sin más ni más el banco de México de manera increíble, eliminó las reglas concernientes al contrato afiliación, no obstante que poco había contemplado en las anteriores reglamentaciones, ahora desapareció lo relativo a las mismas; sólo por comparar que en las reglas de 2004, no fue mencionado nada, se analiza lo que señala la regla 14ª y en general el contenido de estas reglas.

*“DÉCIMA CUARTA. En los Contratos en los que se prevea la posibilidad de que el Titular no pague el total de las cantidades a su cargo en la fecha límite de pago, deberá especificarse la forma de calcular el importe de los pagos mínimos*



*mensuales que deberá efectuar en función del saldo a su cargo, a fin de no pagar intereses moratorios.”*

Ahora por lo que hace, al resto del contenido de esas reglas la primera parte contiene disposiciones generales, después se trata lo relativo al contrato de apertura de crédito, posteriormente habla de las tasas de interés y del cálculo de los mismos, por otra lado hay un apartado de información al público que contiene lo relativo a las comisiones, recomendaciones, estado de cuenta, posteriormente hay un capítulo de protección al tarjetahabiente, que contempla las medidas de seguridad, la restricción de ofertas al tarjetahabiente y el procedimiento de aclaración de los cargos, finalmente existe un apartado de los aspectos operativos que se pueden encargar a un tercero, de la información que las emisoras de tarjetas de crédito deben rendir al banco de México y las sanciones a las que se harán acreedoras, en caso de no dar cumplimiento a las disposiciones, empero ¿donde quedo el contrato con los proveedores?, pues desapareció de las reglas como si ya no existiera en la realidad.

Y si bien la mencionada décima cuarta regla, se ubica en el rubro “Contratos”, nada tiene que ver con la afiliación de proveedores, pues se refiere únicamente, al contrato de apertura de crédito, sin embargo el Banco de México se olvido por completo de siquiera mencionar la obligación, facultad o necesidad que tienen los bancos de celebrar contratos para afiliar negocios que reciban las tarjetas y en su caso las responsabilidades que tiene cada uno, la actuación del afiliado ante el tarjetahabiente, es decir nada reglamento el banco de México de un aspecto necesario y fundamental en la operación de las tarjetas bancarias, pues no hay que olvidar que están reglas vienen a derogar las anteriores, por lo cual el texto las reglas expedidas a través de la circular 2019/1995, quedo substituido por completo y en las reglas en comento, se deja sin regulación alguna este tipo de contratos.

Concluyendo, entonces es de señalarse que el contrato de afiliación de proveedores no encuentra regulación expresa en las reglas de la emisión de tarjetas de agosto del 2004, sin embargo con posterioridad estas reglas también

fueron derogadas por otras que expidió el Banco de México a través de la **circular 29/2008**, mismas que se analizan a continuación.

**2.3.1 Reglas a las que habrá de sujetarse la emisión y operación de tarjetas de crédito. Dirigidas a las instituciones de banca múltiple; sociedades financieras de objeto limitado, y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas. Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 11 de julio de 2008.**

De la lectura de estas nuevas reglas, que derogaron las emitidas en agosto de 2004, se puede advertir que su emisión, se debió a la nueva Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros dada a conocer mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio del 2007, pues en las mismas se menciona que una vez que se dió a conocer la mencionada ley, resulto necesario adecuar la regulación emitida por el Banco de México en materia de tarjetas de crédito y contar con reglas que propicien mayor competencia y transparencia en el mercado del crédito, así como que protejan a quienes soliciten y utilicen tarjetas de crédito.

En la primera de estas reglas se establecieron las definiciones de los conceptos utilizados entre otros se menciona:

*Contrato: al acto jurídico que documenta un crédito, préstamo o financiamiento revolvente, celebrado entre la Emisora y personas físicas o morales, con base en el cual se emiten Tarjetas de Crédito.*

*Establecimiento: al proveedor de bienes, servicios o efectivo, mediante la aceptación de Tarjetas de Crédito.*

Por su parte en la regla 2.6 se establece. *La Emisora podrá efectuar cargos en la Cuenta por el importe de los pagos de bienes, servicios, contribuciones, domiciliaciones y disposiciones de efectivo, que el Tarjetahabiente autorice conforme a lo siguiente:*

a) *En operaciones en las que el Tarjetahabiente presente la Tarjeta de Crédito en el Establecimiento, a través de:*

*I) La suscripción de pagarés u otros documentos;*

*II) Documentos autorizados mediante el uso de dispositivos ópticos que produzcan la imagen digitalizada de la firma, o*

*III) Documentos que sean aceptados por la Emisora, autorizados a través de medios electrónicos mediante el número de identificación personal (NIP) del Tarjetahabiente.*

*b) Cuando el Tarjetahabiente presente la Tarjeta de Crédito en el Establecimiento y autorice la operación en términos distintos a los previstos en el inciso anterior, el monto no podrá exceder del equivalente en moneda nacional a setenta unidades de inversión por transacción, ni de quinientas unidades de inversión por día. Estos límites no serán aplicables tratándose de la Emisora que para este tipo de operaciones asuma por escrito el riesgo del uso indebido de la Tarjeta de Crédito en caso de robo o extravío y que por lo tanto absorba los costos de dicho uso indebido, liberando de ellos al Titular, con independencia de la fecha en que éste le haya dado el aviso respectivo.*

*c) Tratándose de operaciones en las que el Tarjetahabiente no presente la Tarjeta de Crédito en el Establecimiento, tales como las que se realizan por teléfono o a través de la página electrónica en la red mundial (Internet), se entenderá que la operación fue autorizada por el Tarjetahabiente, cuando los bienes o servicios adquiridos se entreguen o presten, según corresponda, en el domicilio que éste tenga registrado con la Emisora.*

*En caso de que los bienes o servicios no se entreguen o presten en el domicilio mencionado en el párrafo anterior, la institución de crédito que realice la función de adquirente, deberá convenir con el Establecimiento la manera en que éste verificará que la persona que realiza la operación es el Tarjetahabiente.*

*Asimismo, la Emisora podrá efectuar cargos en la Cuenta por los intereses pactados, las comisiones y los gastos de cobranza que se establezcan en el Contrato.*

*Los gastos por cobranza no podrán ser cargados más de una vez al mes y deberán comprender cualquier tipo de cargo por la falta de pago oportuno, independientemente de su denominación”*

Del contenido anterior, se advierte que si bien las presentes reglas, mencionan la existencia de los proveedores y algunos de los actos en los que se produce su participación, e incluso algunas de sus obligaciones derivadas de la recepción de tarjetas bancarias, nuevamente de manera expresa el Banco de México, no hace mención de que las instituciones de banca múltiple deben o tienen la obligación de celebrar un contrato con los proveedores, y como consecuencia de ello fijar los lineamientos a los que se sujetaran dichas partes, por tal motivo aunque si bien de las definiciones que se abordaron podría deducirse la celebración del contrato de mérito, es claro que esas reglas no establecen una regulación formal de los contratos de afiliación.

**2.3.2 Reglas de tarjetas de crédito dirigidas a las Instituciones de Banca Múltiple las Sociedades Financieras de Objeto Limitado y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple reguladas, emitidas en la circular 34/2010 del Banco de México, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de Noviembre de 2010.**

Si bien estas reglas introdujeron capítulos nuevos, sobre todo en lo relativo a los cargos no reconocidos por el tarjetahabiente, señalando además que el objetivo de dichas reglas en dar mayor protección al tarjetahabiente en caso de robo o extravió, lo cierto es que en cuanto a la regulación del contrato de afiliación nada nuevo aportaron, pues de su lectura se puede advertir que únicamente se contempla la participación del establecimiento o proveedor en el sistema de tarjetas de crédito, se señala su definición, empero no establece de modo alguno,

ni da lineamientos para celebrar el contrato de afiliación, pues ni siquiera es mencionado.

En tal virtud, a efecto de precisar cual es el fundamento jurídico, por el que se llevan a cabo estos actos, y en virtud de que ineludiblemente la lectura de las reglas de 2008, nos remiten a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, pues como antes se indico su emisión fue consecuencia de la aparición de esta ley, lo que denota la vinculación entre ambas, máxime si se toma en consideración, que el propio Banco de México en la emisión de las reglas en comento, señaló que la mencionada ley asignó a otras autoridades financieras diversas facultades que le correspondían al Banco Central, en consecuencia será necesario, revisar lo que al respecto establece dicha ley en relación a los contratos.

La **Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros**, en la parte que nos interesa establece:

**Capítulo I.- Disposiciones Generales**

**Artículo 1.** *La presente Ley es del orden federal y sus disposiciones son de orden público y de interés social. Tiene por objeto regular las Comisiones y Cuotas de Intercambio así como otros aspectos relacionados con los servicios financieros y el otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza que realicen las Entidades, con el fin de garantizar la transparencia, la eficiencia del sistema de pagos y proteger los intereses del público.*

**Artículo 2.** *Son de aplicación supletoria a la presente Ley, según el tipo de Entidad de que se trate, los ordenamientos que a continuación se indican:*

*I. La Ley de Instituciones de Crédito;*

*II. La Ley de Ahorro y Crédito Popular;*

*III. La Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito;*

*IV. La Ley del Banco de México;*

*V. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros;*

*VI. La Ley Federal de Protección al Consumidor;*

*VII. El Código de Comercio;*

*VIII. El Código Civil Federal, y*

*IX. Los usos y prácticas bancarios y mercantiles.*

**Artículo 3.** *Para los efectos de la presente Ley, en singular o plural se entenderá por:*

*I. **Autoridades:** al Banco de México, a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la Procuraduría Federal del Consumidor;...II*

*III. **Cliente:** a la persona que celebra cualquier operación pasiva, activa o de servicios con una Entidad Financiera, recibe algún crédito, préstamo o financiamiento de alguna*

*Entidad Comercial o utiliza los Medios de Disposición emitidos por cualquier Entidad;... IV*

**V. Contrato de Adhesión:** *al documento elaborado unilateralmente por las Entidades para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones que lleven a cabo con sus Clientes. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán las operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales y de sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, se considerarán las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos; ..V...VI...VII*

**VIII. Entidades:** *a las Entidades Financieras, a las Entidades Comerciales, y a las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, conjuntamente;*

**IX. Entidad Financiera:** *a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto limitado, a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y a las entidades de ahorro y crédito popular y a las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público;*

**X. Entidad Comercial:** *a las sociedades que de manera habitual otorguen créditos, préstamos o financiamientos al público;...XI y XII*

Por su parte, en el capítulo anterior fue revisado el artículo 11 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, sin embargo para mejor comprensión se incluye la parte conducente de dicho artículo, así como el texto de los artículos 12 y 23 de la ley en comento que señalan:

**“Artículo 11. Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, previa opinión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.**

*Los Contratos de Adhesión que empleen las Entidades Comerciales y las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezcan la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias. Las disposiciones mencionadas en los párrafos anteriores deberán considerar los aspectos siguientes...*

*Todo Contrato de Adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español. Los modelos de Contratos de Adhesión deberán contener las Comisiones que la Entidad cobre. Se prohíbe que dichas entidades carguen o cobren Comisiones que no estén previstas en los Contratos de Adhesión o se modifiquen en contravención a esta Ley. Toda modificación a las Comisiones, cuando resulte aplicable, deberá registrarse en términos del artículo 6 de esta Ley.*

**Artículo 12.** *Las Entidades Financieras se ajustarán a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en las que establezca la forma y términos que deberá cumplir la publicidad relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios. Para la expedición de las referidas disposiciones, **la citada dependencia escuchará la opinión** de la Comisión Nacional*

*para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. La Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias, expedirán disposiciones de carácter general en las que regulen lo establecido en el párrafo anterior para los créditos, préstamos o financiamientos y Medios de Disposición que emitan u otorguen las Entidades Comerciales y las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas.*

*Las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, deberán considerar los aspectos siguientes:*

*I. La veracidad y precisión de la información relacionada con los productos o servicios ofrecidos;*

*II. Que no contengan elementos de competencia desleal;*

*III. Transparencia en las características y, en su caso, riesgos inherentes al producto o servicio;*

*IV. La formación de cultura financiera entre el público en general;*

*V. Puntos de contacto para información adicional, y*

*VI. Los mecanismos para que las Entidades den a conocer al público en general, las comisiones que cobran.*

*La Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de oficio o a solicitud de la Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Financieras, cuando a su juicio ésta implique inexactitud, o competencia desleal entre las mismas, o que por cualquier otra circunstancia pueda inducir a error, respecto de sus operaciones y servicios, o bien, no se ajuste a lo previsto en este artículo, así como en las disposiciones de carácter general que con base en este precepto se emitan.*

*La Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias, podrán ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Comerciales o las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, en los términos a que se refiere el párrafo anterior.*

**Artículo 23.-** *En todas las operaciones y servicios que las instituciones de crédito celebren masivamente con sus Clientes por medio de Contratos de Adhesión y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, aquéllas deberán proporcionarle a éstos la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.*

De la lectura anterior, podemos subrayar, que la ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, es aplicable a nuestro tema, atento a lo siguiente: tiene por **objeto** entre otras cosas regular aspectos relacionados con los servicios financieros y el otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza que realicen las Entidades, con el fin de garantizar la transparencia, la eficiencia del sistema de pagos y proteger los intereses del público. Por otra parte establece que por **Entidad Financiera** debe entenderse a las instituciones de crédito, las sociedades financieras de objeto limitado, etcétera y por **Cliente**, expresa que se

trata de la persona que celebra cualquier operación pasiva, activa o de servicios con una Entidad Financiera, recibe algún crédito y otras; en tal virtud, si se toma en consideración que el contrato de afiliación, esta relacionado con un servicio financiero, (objeto de la ley) en este caso la recepción de tarjetas bancarias para pagar consumos, asimismo tal servicio lo presta un banco, que es una institución de crédito, las cuales en el marco de esta ley se engloban como Entidades Financieras y por otra parte el proveedor celebra una operación de servicios con una entidad financiera, pues al afiliarse esta compelido a realizar a prestar el servicio de recepción de tarjetas bancarias, por lo que en tales condiciones es inconcuso que las disposiciones que de esta ley emanen son aplicables a los contratos de afiliación.

De dicha ley podemos advertir, que se encomendó a la CNBV emitir disposiciones de carácter general, para que los contratos de adhesión que utilicen las entidades financieras cumplan con los requisitos marcados en esas disposiciones.

Por otra parte, habrá de señalar que en el capítulo anterior, se estableció que la afiliación de proveedores, es un contrato de adhesión y en virtud de esa consideración, se reviso lo dispuesto por la fracción V del artículo 2, el artículo 11, el artículo 12, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, asimismo las disposiciones que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, emitió en cumplimiento al artículo 11 de la citada ley, las cuales expidió a través de la circular sin número, de fecha 12 de noviembre de 2007, denominadas Disposiciones de Carácter General a que se refieren los Artículos 11, 12, 13 y 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros aplicables a las Instituciones de Crédito, Sociedades Financieras de Objeto Limitado, Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas y las Entidades Financieras que actúen como Fiduciarias en Fideicomisos que otorguen Crédito, Préstamo o Financiamiento al Público.

Mismas que fueron expedidas a efecto de regular lo relativo a los contratos de adhesión que utilicen, entre otros, las instituciones de crédito, las sociedades financieras de objeto limitado, las sociedades financieras de objeto múltiple



reguladas y las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público, a fin de propiciar un adecuado equilibrio en la relación que dichas entidades mantienen con sus clientes.

En virtud de que los artículos 2, 3 y 4 de dichas disposiciones fueron descritos en el capítulo anterior, al realizar el estudio del contrato de adhesión, en obvio de repeticiones innecesarias, no se transcriben, solo resta realizar el análisis que en razón de dichos artículos se relaciona el contrato de afiliación.

De los artículos 1, 2, 3, 11, 12 y 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, así como de los artículos 2, 3 y 4 de las disposiciones contenidas en la circular sin número, de fecha 12 de noviembre de 2007 emitida por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, es de señalarse que aun cuando, reglamentan los contratos de adhesión, (como es el de afiliación) están encaminados a la regulación de otros servicios que presta el banco a sus clientes, como son los contratos de apertura de crédito, operaciones de depósito de dinero a la vista, uso de cajas de seguridad, depósitos de títulos de crédito o de valores en administración y custodia, servicio de uso de medios electrónicos para la realización de operaciones y servicios; sin embargo no se contempla lo relativo a la afiliación de proveedores, es decir otra vez en las nuevas disposiciones no regularon de manera expresa la forma, términos y condiciones, que el banco debe estipular para celebrar el contrato de afiliación, así como el medio o la vía para que el comerciante reciba el pago con tarjetas bancarias, pues ni siquiera se pueden señalar que de forma somera se haga alusión a que estas disposiciones serán aplicables a los contratos de afiliación, pues es conveniente enfatizar en ello, ya que el objeto de las disposiciones que regulan los contratos de adhesión están encaminadas a otros servicios.

Por otra parte, al revisar el Reglamento de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, se advierte que son múltiples, las Direcciones Generales de Supervisión de Instituciones Financieras, que en efecto tienen entre sus atribuciones supervisar las instituciones financieras, sin embargo en ellas no esta

previsto, ni destinado la supervisión de la elaboración de los contratos de afiliación.

Asimismo, en revisión de las disposiciones de las instituciones de crédito habrá que señalar que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, ha emitido las DISPOSICIONES DE CARACTER GENERAL APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE CREDITO, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 2 de diciembre de 2005, sufriendo a la fecha diversas modificaciones las ultimas de 4 de diciembre de 2008, sin embargo en estas disposiciones tampoco nada fue contemplado al respecto del contrato de afiliación.

En ese sentido como se ha venido reiterando las cláusulas que se establecen en este contrato, no se ajustan a ningún molde legal, no tiene regulación específica y aún cuando ahora existe una regulación muy clara de los contratos de adhesión, las cuales como se ha sostenido resultarían aplicables al contrato de afiliación, empero solo en cuanto a su forma, es pertinente señalar que dichas disposiciones no van dirigidas al mismo, pues no contemplan una serie de precisiones propias del contrato de afiliación; asimismo la CNBV, entre sus atribuciones y direcciones de supervisión de la entidades financieras, no destino una o parte de una a la revisión de estos contratos y la Condusef, si bien emite opiniones en relación a los contratos de adhesión, es sólo eso una “opinión”, sin carácter obligatorio, pues habrá que decir a favor de la Condusef, que aún cuando su objeto es velar por lo intereses de los usuarios de los servicios financieros, estos contratos si llegan a sus manos, sin embargo como antes lo mencione, nada pueden hacer para regularlos, ya que sólo emiten opiniones, sin fuerza de autoridad; en tal virtud el fondo del contenido del contrato, continua sin regulación expresa, pues es evidente que las disposiciones vigentes, no mencionan la figura, ni remotamente.

Entonces ¿bajo que fundamento se continúan celebrando los contratos de afiliación si ya no se contemplan en las disposiciones que se han mencionado y que son relativas a la tarjeta de crédito, base fundamental de la afiliación de proveedores, y asimismo por otra lado tampoco se contemplan en las operaciones o servicios que fijan las disposiciones de la CNBV para los contratos de Adhesión

que celebran de las Entidades Financieras?, ante esa cuestión, hay que apelar a las demás fuentes del derecho bancario, para encontrar la regulación bajo la cual se suscriben estos contratos y ante ello se encuentra que en la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en su artículo 2. señala que: son de aplicación supletoria a la presente Ley, según el tipo de Entidad de que se trate, los ordenamientos que a continuación se indican: **fracción VII.** El Código de Comercio... **fracción IX.** Los usos y prácticas bancarias y mercantiles, asimismo en su **artículo 11.** Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, previa opinión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros....Las disposiciones mencionadas en los párrafos anteriores deberán considerar los aspectos siguientes: **fracción I.** Los sanos usos y prácticas bancarias y comerciales, según corresponda, relacionadas con la operación o servicio.

En primer lugar, en el derecho mercantil, impera la máxima establecida en el artículo 78, el Código de Comercio, el cual establece lo siguiente:

*“Artículo 78. En las convenciones mercantiles, cada uno se obliga en la manera y términos que aparezca que quiso obligarse, sin que la validez del acto comercial dependa de la observancia de formalidades o requisitos determinados.”<sup>46</sup>*

Es decir, en virtud del carácter dinámico del derecho comercial, el cual siempre evoluciona, un contrato de una u otra manera nos remite a esta disposición, es decir hay libertad en la forma de contratar, no se exige determinada forma para que un contrato surta sus efectos legales, por lo que siempre y cuando el acto sea de comercio o celebrado entre comerciantes, tal contrato tendrá el respaldo de dicha norma legal, sin embargo se sigue hablando de la forma, lo cual no es lo único de lo que depende un contrato mercantil para su

---

<sup>46</sup> Código de Comercio, México 2009. Porrúa.

validez, pues volviendo al caso, habrá que revisar en donde tienen su fundamento en cuanto al fondo los contratos de afiliación.

En tal virtud atendiendo la exposición del maestro Jesús de la Fuente,<sup>47</sup> quien al respecto de los usos y costumbres bancarios que señala que la palabra uso proviene del latín “usus” práctica, experiencia. Significa práctica, costumbre hábito, señala que en el Diccionario de la Real Academia Española, la palabra uso equivale a “Acción y efecto de usar”. Ejercicio o práctica general de una cosa. Modo determinado de hacer las cosas. Empleo continuado y habitual de una persona o cosa”. Por su parte, indica que los juristas entienden por uso, la práctica o modo de obrar que tiene fuerza obligatoria. Asimismo, comenta que frecuentemente el uso se opone a la costumbre, en virtud de que aquél es meramente una práctica limitada que utilizan algunos sectores como los banqueros o comerciantes de un lugar. Mientras que, la costumbre presupone una aceptación general. Destaca entre sus características que se refiere a actos repetidos, uniformes y constantes dentro del mercado bancario, que no contradicen ley especial.

En cuanto a práctica bancaria el autor en cita, señala, que es el ejercicio de un acto o facultad e implica la reiteración de una conducta frecuente, las prácticas utilizadas en el gremio bancario se refieren a reglas utilizadas dentro del mismo, las cuales están comprendidas en los manuales de operación de los bancos, para que estas puedan operar de modo uniforme, frecuente y mejor; en cambio con los usos, se suple la ausencia de regulación legal, asimismo nuestro autor cita a otro importante jurista Rodolfo León quien menciona que para que la práctica se pueda considerar norma jurídica, no debe contradecir texto alguno de la ley, ni puede ser contraria a las costumbres, lo que hace es referirse a un actuar específico que puede escapar al legislador; nace las exigencias de la vida diaria en una actividad especialidad.

Bajo esas consideraciones, se puede establecer que el contrato de afiliación, si bien nunca estuvo regulado de forma precisa, pues surgió como un

---

<sup>47</sup> Cfr. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, Tratado de Derecho Bancario y Bursátil, México Porrúa, 4ª. edición p.p.14

aspecto secundario, empero indispensable de las tarjetas de crédito, consistía en una práctica bancaria pues estaba comprendidas reglas a través de las cuales debían operar dichas tarjetas bancarias, siempre bajo la reiteración de una conducta frecuente, para que estas pudieran operar de modo uniforme, frecuente, sin embargo una vez que fueron derogadas esas reglas, y nada se estableció al respecto el contrato de afiliación se convirtió en un uso ya que vino a suplir la regulación legal al respecto, además constituyen actos repetidos, uniformes y constantes dentro del mercado bancario. En ese sentido, se puede concluir que la regulación jurídica actual del contrato de afiliación de proveedores se encuentra en los usos y prácticas bancarios.

#### **2.4. Requisitos para la celebración del Contrato de Afiliación de Proveedores.**

Como antes ya lo señale son los usos y practicas bancarias los que son fuente del contrato de afiliación, entre los usos que llevan a cabo las instituciones bancarias, para llevar a cabo la celebración de estos contratos, existe una serie de requisitos que debe cumplir el proveedor que desee afiliarse y aún cuando pueden variar los requisitos solicitados de un banco a otro, esencialmente es factible mencionar los siguientes:

-Ser persona física con actividad empresarial o persona moral

-Llenar la solicitud para suscribir el contrato de afiliación y recibir una Terminal punto de venta para la aceptación de tarjetas bancarias.

-En caso de ser persona moral, presentar el acta constitutiva de dicha persona en donde consten los poderes otorgados a los representantes o en su caso presentar estos poderes por separado.

-Alta de Hacienda para lo cual se deberá presentar copia del Registro Federal de Contribuyentes.

-Identificación oficial vigente, en caso de personas morales deberá ser la del representante.

-Comprobante de domicilio particular y/o de la empresa

-Contar con una cuenta en el banco correspondiente, por lo general debe ser de cheques.<sup>48</sup>

-Dependiendo de la Terminal punto de venta que se desee adquirir, se puede exigir contar con líneas telefónica para conectarla o en su caso que se cuente con una PC con acceso a Internet.

Una vez que los anteriores requisitos han sido colmados no se tiene la certeza de que será otorgada la Terminal punto de venta, es decir no implica que si el proveedor reúne los requisitos asegure la celebración del contrato de afiliación de proveedores, pues para empezar el giro del negocio debe ser lícito, y además aun cuando lo sea los bancos una vez que realizan una inspección física del lugar, tienen el derecho discrecionalmente de rechazar la solicitud, y no llevar a cabo la celebración del contrato si consideran que el comerciante, no podrá cumplir los términos del contrato o si el giro negocio va en contra de la moral o las buenas costumbres.

Asimismo cabe mencionar que la afiliación de los establecimientos vendedores de bienes o servicios a cualquiera de los sistemas de tarjetas de crédito bancarias, por regla general, la lleva a cabo personal de la institución de crédito emisora de tarjetas de crédito, ya sea por solicitud expresa del establecimiento o por visitas que realiza dicha persona, para convencerlo a que se afilie y se celebra el contrato respectivo, sin embargo en ese sentido es dable considerar lo que al respecto señala el maestro Acosta Romero "Para que un establecimiento se considere susceptible de afiliarse, se analiza la importancia del negocio en razón de su localización geográfica, volumen de ventas y reputación

---

<sup>48</sup> [www.banamex.com.mx](http://www.banamex.com.mx), [www.bancomer.com.mx](http://www.bancomer.com.mx), Sucursal 586 Eduardo Molina de Banamex.

que guarde; para precisar que los negocios afiliados sean serios y responsables, y de esta forma no se desvirtúe la imagen de lo que es un sistema de tarjetas de crédito bancarias.”<sup>49</sup>

## **2.5. Elementos, derechos y obligaciones de las partes en el Contrato de Afiliación de Proveedores.**

El contrato de afiliación contiene los siguientes elementos:

*Elementos personales.* Por una parte es una institución de banca múltiple, es decir un banco, que es el que establece las condiciones del contrato como más adelante se abordará, por otra parte esta el comerciante al cual se le denomina afiliado y es quien solicita el sistema para recibir pagos con tarjeta de crédito del bien o servicio que ofrece.

En la definición que realicé del concepto de nuestro contrato, se menciona un tercer sujeto el cual no forma parte de la celebración del contrato, que es el tarjetahabiente, es decir el consumidor del bien o servicio que presta el afiliado, que si bien no forma parte, del contrato ni es requisito para la celebración del mismo, considero importante resaltarlo porque la finalidad postrimera del contrato, y que es fundamental, es que el servicio que se otorga al afiliado, llegue al consumidor, esto es el contrato esta pensado en los consumidores, para que hagan uso de las tarjetas bancarias.

*Elemento formal* aun cuando no esta regulado en la legislación mercantil el contrato de afiliación siempre consta por escrito, sin que ello implique seguir determinada solemnidad, o requisito legal, pues bastara que las partes firmen el documento contractual que es elaborado por el banco, para que esta sea válido.

*Elementos reales* el contrato de afiliación de proveedores, siempre tiene como objeto otorgar al comerciante el servicio para la recepción de tarjetas

---

<sup>49</sup> ACOSTA ROMERO, Miguel. Nuevo Derecho Bancario. Op. cit. p. 598.

bancarias sean de crédito o débito a efecto de que a través de dicho plásticos, sean pagados los consumos del bien o servicio que ofrece el comerciante.

Por otra parte, considero importante señalar el objetivo de estos actos que nada tiene que ver con el objeto del contrato, pero que considero importante señalar pues obedece a las necesidades prácticas en el comercio.

*Objetivo.* Que la recepción de tarjetas bancarias en un establecimiento mercantil, para pago de consumos esté disponible para cualquier comerciante, por pequeño que sea su negocio, siempre que cumpla los requisitos que exige el banco, entre los cuales muy importante que el giro del comercio sea lícito.

Ahora bien, por lo que respecta a las obligaciones del banco, con apoyo en lo expuesto por alguno de los tratadistas<sup>50</sup> del tema como en el análisis del contrato, son las siguientes:

El Banco se compromete y obliga:

- a) Pagar a la afiliado el importe de las mercancías, consumos o servicios, menos la comisión que previamente se establece en el mismo contrato de afiliación, generalmente mediante el abono a cuenta de cheques del afiliado dependiendo del banco puede ser desde al día hábil siguiente a partir de la compra o consumo o hasta los treinta días siguientes, por lo regular se realiza en un término que no excede de tres días.

La comisión se determinará tomando en cuenta la rama o el giro de que se trate, ya que obviamente no podrá cobrarse el mismo porcentaje por concepto de comisión a una abarrotera que a un bar.

- b) A conceder en comodato al propio negocio afiliado, el uso de determinado número de máquinas impresoras, o Terminal punto de venta que recibirán oportunamente.

---

<sup>50</sup> Cfr. CARRILLO M., Juan I. Ob. cit. p.p. 107, 111.



- c) A surtir papelería suficiente para cuando el negocio afiliado lo necesite, es decir, cuando se haga uso de la Tarjeta de Crédito por la clientela.
- d) Dar un servicio telefónico de respaldo para apoyo, los 365 días del año las 24 horas.
- e) Dar la publicidad correspondiente para señalar que aceptan el pago de bienes o servicios con determinada tarjeta.

El negocio afiliado está obligado a:

- a) A aceptar el importe de las compras o servicios, hechos obtenidos en su establecimiento por los usuarios de las tarjetas de crédito, mediante la firma de pagarés a la orden incondicional del Banco Emisor.
- b) Elaborar notas de venta, consumos o servicios adquiridos por los tarjetahabientes, en los cuales debe aparecer el importe de la cantidad pagada.
- c) A solicitar autorización al Banco Emisor, cuando el valor de la mercancía, consumos o servicios exceda de la cantidad que para estos casos se fija de común acuerdo por ambas partes en el Contrato respectivo. (Límite de Piso).
- c) A verificar que la tarjeta de crédito esté firmada y no haya transcurrido el plazo de expiración.
- d) A verificar que la firma del usuario sea igual a la estampada en la tarjeta y que firme el pagaré en presencia del empleado.
- e) A que la tarjeta en cuestión no figure en la última lista de tarjetas boletinadas, proporcionadas por el banco emisor.
- f) Verificar las marcas de seguridad de la tarjeta y si se encuentra vigente

deslizar la banda magnética en la Terminal punto de venta.

g) imprimir el pagare y recabar la firma del tarjetahabiente.

h) Devolver el equipo al banco que le haya sido entregado para la operación del pago contrajeras bancarias

i) Reportar el robo, deterioro o daños de la Terminal punto de venta, o el equipo que haya sido entregado para cumplir el objeto del contrato de afiliación.

j) Mantener en custodia los vouchers o pagares por un periodo determinado y entregarlos al banco cuanto éste los requiera.

K) Tratándose de consumos o disposiciones en territorio nacional, el proveedor queda obligado a no recibir pagarés suscritos en moneda extranjera.

L) tratándose de órdenes de compra, comprobar que la clave confidencial corresponda a la que el banco le haya otorgado al tarjetahabiente.

M) No puede poner a la disposición de titulares de tarjetas, alguna cantidad de dinero en efectivo, pues eso ya sería materia de otro contrato distinto.

En cuanto a los derechos, los mismos pueden ser deducidos a **contrario sensu** de las obligaciones señaladas, sobre todo tratándose de los derechos del banco, pues básicamente el derecho fundamental del afiliado es que se le abonen los consumos o servicios que haya prestado en una cuenta de cheques que éste tenga con el banco; por otra parte importante resulta mencionar que el banco generalmente siempre reserva una cláusula para el caso de incumplimiento de una de las innumerables obligaciones del afiliado, dar por terminado el contrato.

En general se puede apreciar, que la mayoría de la cargas impuestas son para el afiliado, lo anterior prácticamente resulta obvio ya el banco es quien

elabora el contrato, es decir el afiliado tiene demasiadas obligaciones que cumplir y adicionalmente siempre esta latente la posibilidad de que el banco unilateralmente modifique el contrato lo cual únicamente será avisado a través de correo, correo electrónico u otro medio, además tendrá a su cargo el pago de diferentes cuotas, como seria por pagare rechazado, su anualidad, cuota por pagare no entregado oportunamente, por envío de un nuevo clausulado, etcétera, es decir un sin fin de cargas y obligaciones, a cambio de esencialmente el derecho de recibir el pago de los consumos realizados con tarjetas bancarias, con lo anterior se observa que siendo múltiples las obligaciones del afiliado, las cuales son impuestas unilateralmente por el banco, debe existir una regulación de fondo de los contratos de afiliación, para evitar el abuso del banco.

### CAPÍTULO 3

## SUJETOS QUE CELEBRAN EL CONTRATO DE AFILIACIÓN DE PROVEEDORES Y SU INTERACCIÓN CON LOS USUARIOS DE LA TARJETA DE CRÉDITO

En el presente capítulo se aborda lo relativo al estudio de las partes que intervienen en el contrato de afiliación, se revisará cuáles son, como se constituyen, su objeto, los servicios que ofrecen, para estar en aptitud de establecer si las obligaciones derivadas del contrato de afiliación, revisten alguna trascendencia en su actividad regular.

En principio, cabe señalar que si bien el contrato en estudio es un acuerdo de dos voluntades, a saber, banco y proveedor, es indiscutible que en la práctica, hay un tercer sujeto que interviene en la aplicación del contrato de afiliación, que es el destinatario final del servicio otorgado al amparo del contrato, siendo ellos los usuarios de tarjetas bancarias, mismos que intervienen de la siguiente forma.

- a) **El banco** es una institución del servicio financiero, que entre otras acciones emite tarjetas de crédito y débito a favor de sus cuentahabientes y celebra el contrato con el afiliado otorgando a éste los medios tecnológicos necesarios a efecto de que las tarjetas mencionadas que otorga a sus cuentahabientes, sean recibidas por el afiliado como medio de pago de los servicios o productos que éste ofrece.
  
- b) **El negocio afiliado**, es cualquier comerciante que vende un servicio o producto y el cual queda inscrito a una institución bancaria que le otorga los medios necesarios, a efecto de que acepte el pago del producto que ofrece a través de las tarjetas de crédito y débito.

Por otra parte, como se dijo el contrato de afiliación, tiene como objetivo natural llegar a un tercer sujeto que resulta importantísimo en esta interacción y se denomina:

- c) El cliente o acreditado**, que es el consumidor de los productos o servicios que ofrece el negocio afiliado y que realiza su pago con las tarjetas bancarias.

Asimismo cabe señalar que los negocios se encuentran reconocidos por la emisora como afiliados mediante el contrato afiliación, sin embargo, ello no significa que los negocios hagan funciones del banco, ni tampoco que afecten la vida del contrato de apertura de crédito con tarjeta, pues las instituciones bancarias y los negocios afiliados se regirán por su propio modelo de contrato o convenio, empero en todo momento necesariamente interactúan con el tarjetahabiente.

### **3.1. Instituciones bancarias, tiendas departamentales, empresas operadoras de las tarjetas de crédito.**

#### **Instituciones bancarias**

La Institución Bancaria es el principal actor dentro de la relación trilateral del contrato de afiliación y la tarjeta de crédito, ya que es el principal emisor de dicha tarjeta, al amparo de los contratos de apertura de crédito simple y en cuenta corriente que los tarjetahabientes suscriben para el otorgamiento de una línea de crédito así como la emisión de un plástico que el usuario o tarjetahabiente podrá utilizar en un sin número de establecimientos afiliados, dentro y fuera de su país de origen.

Para puntualizar lo expuesto, se señala lo que en forma breve aporta el autor Daniel Gerardo Reynoso, que describe el Rol del Emisor o la institución bancaria así:

"El rol del emisor es uno de los dos grandes frentes de comercialización del sistema. El emisor es el que emite la tarjeta a nombre del usuario que la solicita.

La acción del emisor consiste en ofrecerle los servicios del sistema que el usuario adquiere para cursar sus operaciones de consumo a través del mismo."<sup>51</sup>

En tal virtud, siendo las instituciones bancarias el principal actor en esta relación, conviene conocer un poco más acerca de ellas.

En el año de 1990, las instituciones de crédito experimentaron una transformación importante, primeramente con motivo de la privatización de la banca, iniciada con la derogación del párrafo quinto del artículo 28 Constitucional, en mayo de 1990, y posteriormente, con la promulgación de la Ley de Instituciones de Crédito. Bajo este contexto existe en México un sistema mixto de bancos, ya que por un lado están los bancos múltiples o comerciales, cuya administración pasó a los particulares, y por otra parte se encuentran los bancos de desarrollo, que siguen siendo controlados por el gobierno federal.

### **Banca múltiple.**

Las instituciones de banca múltiple son las que prestan el servicio de banca y crédito bajo la administración de los particulares, por consiguiente, integran lo que de manera más común se conoce como "banca comercial" y entre ellas están, por ejemplo, Banamex, Sociedad Anónima, BBVA Bancomer, Sociedad Anónima, Banco Santander, etcétera

Para constituirse legalmente, las instituciones de banca múltiple deben obtener la autorización del gobierno federal, misma que compete otorgar discrecionalmente a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, oyendo la opinión del Banco de México y de la Comisión Nacional Bancada y de Valores. Se considera que por su naturaleza, estas autorizaciones serán intransmisibles, lo cual es razonable en virtud del carácter y funciones que corresponden a las instituciones pertenecientes a este grupo.

---

<sup>51</sup> REYNOSO GERARDO Daniel, Sistema de Tarjeta de Crédito. Buenos Aires 2000, Ediciones de Palma P.119.

Al respecto el Doctor Jesús de la Fuente Rodríguez, precisa lo siguiente: "Para la existencia legal de las entidades financieras, se requiere autorización intransmisible del Gobierno Federal que compete otorgar a la SHCP. De acuerdo a lo anterior, la sociedad financiera no puede nacer a la vida jurídica por el simple acuerdo de asociados, sino en la medida que exista una autorización específica del Gobierno Federal a diferencia de otras sociedades, en relación a las cuales la autorización es requisito para funcionar, pero no propiamente para existir; La autorización constituye una facultad discrecional de la SHCP, para las instituciones de banca múltiple que no puede ser discutida por los particulares ni controvertida ante ningún tribunal. Con la misma el estado puede establecer barreras cuando así lo considere conveniente"<sup>52</sup>

Sobre el mismo punto, el profesor Rafael de Pina Vara puntualiza; "Sólo gozarán de autorización las sociedades anónimas de capital fijo, organizadas de conformidad con lo dispuesto por la Ley General de Sociedades Mercantiles, en todo lo que no esté previsto en la LIC y particularmente con lo siguiente: 1) Tendrán por objeto la prestación del servicio de banca y crédito, en los términos de la LIC, especialmente conforme a lo dispuesto en su artículo 46. 2) La duración de la sociedad será indefinida. 3) Deberán contar con el capital social y el capital mínimo que corresponda conforme a lo previsto en la LIC. 4) Su domicilio social estará en el territorio nacional (art. 9º LIC)."<sup>53</sup>

En efecto, solamente las sociedades anónimas de capital fijo podrán obtener la autorización correspondiente, siempre y cuando cumplan con lo establecido en el artículo 10 de la Ley de Instituciones de Crédito que entre los más importantes se menciona un proyecto de estatutos de la sociedad, un plan general de funcionamiento que contenga la forma en como se captaran los recursos, así como un comprobante de depósito a favor de la Tesorería de la Federación por una cantidad igual al diez por ciento del capital mínimo con que la sociedad funcionara.

---

<sup>52</sup> DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús. ob. cit. p. 302

<sup>53</sup> DE PINA VARA, Rafael. Elementos de Derecho Mercantil Mexicano. Vigésimo sexta edición. Editorial Porrúa. México. 1998. p. 313.

De una manera sencilla se puede decir que los bancos son aquellas instituciones que las personas emplean para un determinado bien económico lo cual pueden hacer a través de abrir cuentas bancarias, por lo regular de ahorro o cuenta corriente en donde se encuentra guardado nuestro dinero y se puede disponer de él cuando se necesite, en algunas ocasiones generando algún interés; asimismo los bancos otorgan crédito para financiar diversas actividades o consumos de las personas y es aquí donde se encuentra la tarjeta de crédito, que es el uso primordial del contrato de afiliación

Ahora bien, en general la doctrina señala que los bancos realizan tres tipos de operaciones, las cuales se clasifican en Pasivas, Activas y de Servicios, y son definidas de la siguiente forma:

#### OPERACIONES PASIVAS

Es el convenio bilateral que se establece entre un cliente (acreedor) y un banco (deudor), otorgado en primero la propiedad del dinero y el segundo la disponibilidad del mismo, obligándose a restituir el débito más el pago de un interés al depositante. Estas operaciones se realizan cuando los clientes entregan al banco dinero para ahorro e inversión; de esta forma las instituciones se allegan recursos esencialmente del público por lo cual se convierten en deudores de los clientes y éstos en sus acreedores. En esta caso, la institución tiene la responsabilidad de canalizar los recursos hacia proyectos o empresas viables con altas posibilidades de recuperación y si algo fallo el riesgo es asumido por cuenta del banco y el ahorrador o inversionista no tiene responsabilidad alguna.<sup>54</sup> La captación de pasivos, es de gran importancia para todo banco, ya que supone las actividades que realiza una institución bancaria para allegarse dinero, esencialmente del público en general. Para que un banco pueda desarrollarse, es necesario que adquiera depósito, pues sin esto imposible crear una reserva suficiente que le ayude a colocar estos fondos en préstamos e inversiones que le generen dividendos, y que le permitan hacer frente a las demandas de retiro de dinero en efectivo, solicitado por sus clientes.<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup> Cfr. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús. ob. cit. p. 353.

<sup>55</sup> Cfr. GUZMAN HOLGUIN ROGELIO, ob. cit p. 159



## OPERACIONES ACTIVAS

“Es un convenio que se establece bilateralmente entre un banco que se compromete a otorgar un crédito o un préstamo y un cliente que lo recibe con base en la confianza y atributos de reputación y solvencia que satisfaga al exigencias del acreedor, el cual recibirá a cambio, después de un plazo, la suma que prestó más un interés.”<sup>56</sup>

Otro forma de decirlo es que se presentan cuando el banco otorga el crédito (préstamos, descuentos, anticipo, apertura de créditos, etcétera), en este caso puede entregar dinero bajo diversas condiciones (con garantías o sin ellas). Y en virtud de que la tarjeta de crédito deriva del otorgamiento de un crédito es dable señalar que encuadra en una de las operaciones pasivas que realizan los bancos.<sup>57</sup>

## OPERACIONES DE SERVICIOS

“La tendencia de la banca moderna es no centrar toda su actividad en la clásica intermediación en el crédito, sino que como resultado de la búsqueda de nuevas alternativas de negociación rentable la actividad bancaria ha ido incorporando en la Ley e Instituciones de Crédito la prestación de servicios bancarias llamadas operaciones neutras, las mismas son operaciones a través de convenios en los que se establece entre un cliente y un banco, la obligación del cliente de cubrir una cantidad de dinero (comisión) y el del segundo de prestar determinados servicios, entre ellos se encuentra el servicio de cajas de seguridad, practicar fideicomisos, recibir depósitos en garantía a cuenta de terceros, desempeñar cargo de albacea, etcetera.”<sup>58</sup>

En tal virtud, como puede verse no es factible incluir el contrato de afiliación en alguna de las operaciones que realizan las instituciones de banca múltiple pues como tal no encuadra en las descripciones antes descritas, ya que el objeto de este contrato es que un comercio reciba tarjetas bancarias como medio de pago a través de una terminal de venta otorgada por el banco y por ello el objeto

---

<sup>56</sup> DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús. ob. cit. p. 381.

<sup>57</sup> Cfr. GUZMAN HOLGUIN ROGELIO, ob cit p. 160

<sup>58</sup> DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús. ob. cit. p 422.

de este contrato no es abrir una cuenta de depósito o de ahorro que encuadre como operación pasiva (aunque como requisito se tenga que aperturar una cuenta pero no como finalidad del contrato) ni tampoco el comercio recibe un crédito, pues si bien recibe la terminal el uso de la misma no constituye la disposición de efectivo ni que a través de ella obtenga un satisfactor, pues para lo que le servirá es para captar más clientes o tener una forma alterna de pago; por último tampoco es una operación de servicios pues las operaciones que los tratadistas y la ley describen en este rubro, no contemplan el contrato de afiliación.

No obstante lo anterior, desde mi punto de vista el contrato de afiliación debería ser incluido como una operación de servicios, pues el objeto de la misma es promover directa o indirectamente el uso de las tarjetas de crédito y débito que otorgan los propios bancos, y lo cierto es que los bancos están prestando un servicio, ya que otorgan un objeto consistente en una terminal de venta, afilia al comercio y a cambio reciben una comisión, sin que en dicho proceso, se encuentre de por medio como objeto del contrato, el crédito (operación activa) o el dinero en depósito (operación pasiva).

### **Banca de desarrollo.**

Por otro lado, sólo para precisar en que consiste el servicio de banca de desarrollo, cabe señalar que también presta el servicio de banca y crédito empero bajo la administración del Estado y de conformidad con el artículo 30 de la ley de Instituciones de Crédito, se distinguen porque tienen por objeto fomentar el desarrollo de determinados sectores de la economía, pero teniendo fines de tipo social y la mayoría del capital social es del Estado y no están sujetas a autorizaciones de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.<sup>59</sup>

La banca de desarrollo sirve para reorientar el crédito a aquellas actividades que se consideran prioritarias o dignas de apoyo especial en relación al resto de

---

<sup>59</sup> Cfr. BARRERA GRAF, Jorge. Instituciones de Derecho Mercantil. Quinta reimpresión. Editorial Porrúa. México. 2003. pág. 475.

las actividades<sup>60</sup> y aunque pueden efectuar todo tipo de operaciones que realizan las instituciones de Banca Múltiple, lo cierto es que la banca múltiple hoy en día en quien primordialmente emite las tarjetas de crédito parte esencial de nuestro análisis; por lo que me enfocare en mayor medida a la actividades realizadas por la banca múltiple, así como a los productos y promociones de la banca con los que promueven sus servicios.

En tal virtud, cabe mencionar que con el objetivo de que la sociedad acceda con facilidad a los productos que ofrece la banca múltiple, los bancos ofrecen una serie de paquetes es decir un conjunto de servicios que sobre todo están dirigidos y encaminados a lo que se conoce como PYMES, aunque desde luego los servicios pueden obtenerlos todo tipo de comerciante pues lo que se busca es que el negocio adquiera varios servicios por un misma comisión y el banco desde luego busca hacer atractivos los servicios que presta para tener más clientes o en el caso de nuestro contrato más afiliados lo que se traduce en mayor captación de capital.

Por lo regular dichos paquetes incluyen los siguientes servicios:<sup>61</sup>

-Cuenta de nómina para los empleados de empresas que estén en constante crecimiento.

-Ventas a tasa cero, es decir a plazos sin intereses, este beneficio es exclusivo para los usuarios de tarjetas del propio banco emisor.

-Tasas de cambio preferenciales, con ello se pretende que el comerciante realice intercambios de divisas con las tasas mas bajas.

-Protección total a la empresa, ello para el efecto de asegurar el negocio contra daños que pueden poner en peligro su estabilidad económica.

---

<sup>60</sup> Cfr. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, Reformas al Sistema Financiero Mexicano. El Derecho Mexicano hacia la Modernidad. Editorial Porrúa. México. 1991. pág. 99.

<sup>61</sup> Fuente [www.banamex.com.mx](http://www.banamex.com.mx), centro de atención telefónica Banamex área de PYMES

-Terminales puntos de venta, para recibir pagos de servicios con tarjetas bancarias y sobre ello es precisamente en donde aparece nuestro tema es decir el contrato de afiliación.

En virtud de ello los bancos captan el interés del empresario o comerciante pues éstos optan por adquirir uno o más servicios de los que ofrecen, por tener mayores beneficios, entre esos servicios como puede verse se encuentra la adquisición de las terminales de venta que se otorga gracias a la celebración del contrato de afiliación y que para nuestro desarrollo es menester saber en que consisten.

### **Terminales de venta características y modalidades.**

A lo largo del desarrollo del tema, se ha mencionado el nombre de terminales de venta pero ¿que es un terminal de venta? al respecto Sergio Rodríguez Azuero expone lo siguiente: “Si la revolución de la obtención del crédito se dio por la emisión de las tarjetas de ese naturaleza, que permiten utilizar la disponibilidad crediticia otorgada, para adquirir bienes y servicios en distintos puntos de venta, la revolución de los mecanismos dispositivos de saldos, que por años había estado dominado por el cheque, se dio con la creación de las tarjetas de débito, las cuales tienen como característica fundamental desde el punto de vista de la relación cliente banco, la preexistencia de fondos disponibles de manera que lo que el titular hace es justamente solicitar su reembolso que corresponde a la obligación fundamental del depositario.

A la existencia de los denominados cajeros automáticos, que por definición no sólo descentralizan el servicio y lo acercan definitivamente al cliente, en cuanto están disponibles en cualquier hora y lugar de la ciudad donde se encuentren, se suman los acuerdos realizados con grandes centros de venta, en los cuales se han instalado las terminales electronicas POS (Point of Sale System o Punto de pagos) en virtud es posible que el adquirente al comprar sus bienes o servicios, autorice debitar su cuenta o disponga de su crédito en el banco para el pago de los mismos, todo esto de nuevo en tiempo real. La inmensa ventaja derivada de la

utilización del mecanismo salta a la vista: En efecto su empleo supone al menos en teoría el cargo simultáneo en la cuenta del cliente y el abono en la cuenta de la entidad vendedora, por lo que desde el punto de vista del soporte contable todo se liquida en una sola operación.<sup>62</sup>

Estas terminales no solo tienen una gran capacidad operacional, sino que pueden ser compartidas entre distintos sistemas, con lo cual se abaratan los costos y adicionalmente pueden incorporarse en los sistemas de caja electrónica del vendedor respectivo, de suerte que allí se fusione de nuevo la operación, cuando al pasar la tarjeta, se hagan las operaciones de cargo y abono, pero además se deja notifica en los registros contables para efectos de inventarios, abono de puntos para promociones internas a favor del cliente, etcetera.

Por otro lado, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) en relación a la Terminal Punto de Venta, explica que una de las características de las tarjetas de débito y crédito es que sirven como medios de pago, es decir, que se aceptan como sustitutos del dinero en efectivo. Gracias a ello, nos brindan la posibilidad de realizar numerosas operaciones sin el riesgo que implica llevar con nosotros el dinero en efectivo. Para esto las empresas que reciben pagos con tarjeta requieren tener un equipo denominado "Terminal Punto de Venta" o "TPV" que les permite comunicarse con los bancos que manejan nuestras cuentas y aceptar los cargos.<sup>63</sup>

Por lo anterior es dable señalar que las terminales de venta, son el elemento mas importante o el resultado material del contrato de afiliación y que le da funcionalidad al mismo; sin embargo, las características y funciones de dichas terminales no están reguladas en la reglamentación conducente a la emisión de tarjetas bancarias, ni en ordenamiento alguno, y esto talvez resulta obvio, si se toma en cuenta que a lo largo del desarrollo se ha expuesto la falta de regulación jurídica de los contratos de afiliación, por lo cual, siendo las terminales un objeto derivado de la celebración del contrato, es por ello, que no tiene regulación

---

<sup>62</sup> Cfr. RODRÍGUEZ AZUERO SERGIO, Contratos Bancarios su significación en América Latina, 6ª edición, 2009, editorial Legis, página 223

<sup>63</sup> Fuente. [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

alguna, es decir en las reglas actuales relativas a la emisión de tarjetas bancarias no se menciona, ni sus características, ni la forma de operación, ni los datos que debe contener, en si no esta contemplada ni su existencia.

Empero no obstante ello, es posible advertir y afirmar que día a día dichas terminales existen y funcionan pues son entregadas al afiliado una vez que suscribe el contrato respectivo, y su funcionamiento es lo que constituye propiamente los efectos prácticos de celebrar el contrato de afiliación; por lo que cabe señalar que cuando la institución bancaria entrega la terminal punto de venta, el personal del banco se encarga de proporcionar a los empleados de la empresa, al dueño del negocio afiliado, o a la persona encargada de operar la terminal una capacitación sobre los aspectos de funcionalidad, seguridad y mejores prácticas de dicho instrumento, asimismo les será proporcionada una guía de operación.<sup>64</sup>

Ahora bien, como ya se ha mencionado las terminales de venta sirven para recibir las tarjetas bancarias como medio pago, por un producto o benefactor que venden los comerciantes, pero ¿como se hace dicho procedimiento?; el Banco de México en su portal de Internet<sup>65</sup> nos instruye al respecto y señala que la realización de pagos con tarjeta bancaria ya sea en comercios o prestadores de servicios, conlleva un conjunto de procesos que involucran a los consumidores, a los comercios y a sus respectivos bancos. Agrega que cuando en una operación pagada con tarjeta de crédito o débito el banco emisor de la tarjeta y el banco que proporciona al comercio la terminal punto de venta, son diferentes se trata de una transacción interbancaria. Y por otro lado, se conoce como una transacción *mismo banco* aquella en que la institución que emite la tarjeta, es la que presta al comercio el servicio de aceptación de tarjetas. Todas las transacciones para completarse con éxito deben recorrer dos procesos uno de autorización y otro de compensación y liquidación.

---

<sup>64</sup> Fuentes: Entrevistas en sucursal 586 de Banamex, sucursal Inguaran de Bancomer, sucursal Suprema Corte de HSBC, así como en la página de internet [www.santander.com.mx](http://www.santander.com.mx).

<sup>65</sup> Fuente: [www.banxico.com.mx](http://www.banxico.com.mx)

El proceso de autorización consiste en que el consumidor (tarjetahabiente) utiliza su tarjeta bancaria como medio de pago en un comercio, quien a través de su terminal punto de venta, solicita a su banco conocido como banco adquirente, autorización para hacer el cargo de la tarjeta al consumidor. El adquirente envía la autorización al banco que proporcionó la tarjeta al consumidor, conocido como banco emisor; la solicitud de autorización se envía a través de un procesador de pagos con tarjetas. El emisor verifica el saldo de la cuenta de la tarjeta, aplica el cargo por el monto de la compra y envía la autorización al procesador quien transmite la autorización al adquirente y éste al Comercio. El comercio imprime el voucher o pagaré para la firma del cliente, el cliente firma el pagaré y recibe su bien o servicio.

El proceso de compensación y liquidación de una transacción interbancaria, inicia cuando el banco emisor carga el monto de la compra a la cuenta del tarjetahabiente (de crédito o débito). El procesador<sup>66</sup> de tarjetas realiza la compensación e instruye al Banco liquidador a realizar las siguientes operaciones:

- Cargar el monto de la transacción a la cuenta del Banco Emisor
- Abonar el monto de la transacción a la cuenta del Banco Adquirente.
- Cargar a la cuenta del Banco Adquirente el monto de la cuota de intercambio asociada a la transacción, esta cuota la paga el adquirente al emisor como compensación por el uso de la tarjeta
- Abonar a la cuenta del banco emisor el monto de la cuota de intercambio
- El banco adquirente deposita en la cuenta de comercio el monto de la transacción menos una comisión por sus servicios denominada ***tasa de descuento.***

Entonces al finalizar el proceso de compensación y liquidación de una transacción interbancaria el efecto neto para cada una de las partes involucradas es el siguiente:

-el tarjetahabiente paga el importe de la compra;

---

<sup>66</sup> En México existen dos procesadores de pagos con tarjeta 1) e-Global y 2) PROSA, dichos procesadores se conocen con el nombre de switches. Fuente: Banco de México

- el comercio recibe el importe de la compra menos la Tasa de descuento;
- el banco emisor obtiene la cuota interbancaria
- el banco adquirente recibe la tasa de descuento menos la cuota interbancaria.

Por otro lado, en las transacciones conocidas como mismo banco, el proceso consiste en que el consumidor (tarjetahabiente) utiliza su tarjeta bancaria en un comercio el cual a través de su terminal punto de venta, solicita al banco adquirente autorización para cargar tarjeta, dado que el adquirente es el emisor, éste verifica el saldo y carga la cuenta de la tarjeta por el importe total de la compra, asimismo autoriza la compra al Comercio, quien imprime el pagaré o voucher para la firma del cliente, quien estampa su firma y recibe el bien; por otro lado, el banco adquirente-emisor abona el la cuenta del comercio el importe de la compra menos la tasa de descuento. En este proceso no interviene el procesador de tarjetas, ni hay un banco liquidador.

De lo anterior, se advierte dos conceptos novedosos que no se hbaían mencionado y que es necesario explicarlos uno es “la tasa de descuento” y otro es la “cuota de intercambio”.

La tasa de descuento es la comisión que cobra el Banco Adquirente a los comercios por instalar la terminal electrónica (TPV) y proveer el acceso a la red que hace posible la aceptación pagos con tarjetas bancarias, esta tasa se cobra por cada transacción suele ser proporcional al valor de la compra y varía de acuerdo con el giro del comercio y el tipo de tarjeta de crédito, más adelante se mostrarán algunos cuadros que indican los porcentajes que se cobran al respecto; esta comisión sirve para cubrir los costos del Banco Adquirente, como el acceso a la red, la garantía de liquidación de los pagarés al comercio y sobre todo la cuota de intercambio que debe pagar al Banco Emisor de la tarjeta bancaria cuando la transacción es interbancaria. La tasa de descuento la determina cada banco en una negociación directa con cada comercio, es decir al momento de celebrar el contrato de afiliación.



Por otro lado, la cuota de intercambio es el pago que el Banco Adquirente hace al emisor cuando se realiza una transacción en un comercio o prestador de servicios y el emisor de la tarjeta es distinto al banco adquirente, generalmente esta cuota sirve para cubrir algunos costos del banco emisor como son el riesgo de no pago en caso de tarjetas de crédito, el costo del financiamiento y el manejo de la cuenta, esta cuota no la pagan los tarjetahabiente, ni comercios directamente, pues es un pago entre bancos, sin embargo la misma impone un piso a la tasa descuento, pues generalmente los comercios la transfieren a los consumidores en el precio productos u servicios; ahora bien gracias a que hoy en día el Banco de México realiza diversas publicaciones a través de su portal de internet es posible conocer las tasas de descuento, que se cobran al afiliado por cada venta realizada a través de las terminales de venta, los cuales se fijan dependiendo del banco y el giro del negocio.<sup>67</sup>

### Tasas de descuento tarjetas de crédito

Tarjeta de crédito																
Giro Comercial	Affirme	Autofin	Azteca	Bajo	Banamex	BBVA Bancomer	Banjército	Banorte	Bansi	Famsa	HSBC	Inbursa	IXE	Mifel	Santander	Scotiabank
Beneficencia	2.65%	1.71%	0%	2%	0%	0%		\$2.50*		1%	1%	0%	0%	0%	1.95%	1.20%
Gasolineras	<b>1.25%</b>	1.69%	1.50%	3.80%	<b>1.25%</b>	<b>1.25%</b>		<b>1.25%</b>		1.6%	1.40%	<b>1.25%</b>	2.12%	1.38%	1.95%	2%
Colegios y Universidades	2.65%	2.39%	<b>1.80%</b>	4.50%	<b>1.80%</b>	1.85%		2.25%	No participa	2.7%	1.95%	<b>1.80%</b>	3.50%	1.98%	2.10%	2.63%
Gobierno	2.65%	2.09%	1.80%		1.80%					2.1%		1.80%	0%		2.40%	2.40%
Grandes Superficies	3.90%	2.56%	No participa	2.50%	<b>1.99%</b>	2.05%	No participa	2.64%		2.6%	2.40%	2.45%	No participa	No participa	No participa	No participa
Comida Rápida	2.65%	2.86%		4.50%	<b>2.13%</b>	2.31%		3.11%		2.7%	2.98%		3.50%	2.42%	3.05%	2.51%
Farmacias		2.93%			3%	<b>2.23%</b>		2.53%	2.60%		2.90%	2.40%				2.75%
Peaje		2.80%		No participa	<b>2.20%</b>	2.31%		3.11%	No participa		3.45%	2.45%	2.77%	2.53%	No participa	2.87%
Estacionamientos		2.73%			2.20%	<b>1.92%</b>		2.72%			2.25%					2.83%
Supermercados		2.94%		4.20%	2.47%	2.40%	3.50%	2.97%	2.60%		2.98%	<b>2.25%</b>		2.75%	3.00%	
Transporte terrestre de pasajeros		2.67%		No participa	2.38%	<b>2.05%</b>		2.30%	No participa		2.65%	2.30%	2.82%	2.64%		2.95%
Renta de Autos	3.90%	2.77%	2.50%	3.48%	<b>2.15%</b>		No participa	2.71%	2.30%	2.9%					2.95%	2.80%
Agencias de Viaje		2.99%			<b>2.30%</b>	2.40%		2.80%	No participa		3.05%	2.50%	3.50%	2.53%		No participa
Hoteles		3.01%		4.50%			4.95%		<b>2.30%</b>				2.82%			2.69%
Entretenimiento		2.89%			2.10%	<b>2.07%</b>		2.37%			2.35%	3.50%		3.20%		2.80%
Transporte Aéreo		2.51%		No participa	2%	2.32%	No participa	2.22%			2.20%		2.82%	<b>1.98%</b>		2.81%
Telecomunicaciones		2.71%			<b>1.90%</b>	2.26%		2.56%				2.50%	3.50%	2.20%	2.95%	2.99%
Aseguradoras		2.90%				<b>2.36%</b>			No participa		2.50%		2.97%		3.20%	3%
Hospitales	3.60%	3.13%			2.40%	<b>2.44%</b>	5.27%	2.64%							3.15%	
Restaurantes	2.90%	3.31%	<b>2.50%</b>	4.50%	3.03%	2.55%	5.84%	3.21%		2.7%	3.75%	<b>2.50%</b>		2.75%		2.83%
Ventas al menudeo	3.90%	3.14%	2.50%		2.90%	<b>2.38%</b>	No participa	2.98%		2.9%	3.60%	2.50%	3.50%		3.25%	3%
Otros		3.36%					6%									

\* La comisión por Tasa de Descuento es una cuota fija en pesos por operación

Información vigente a partir de marzo de 2011.

<sup>67</sup> Fuente. [www.banxico.gob.mx](http://www.banxico.gob.mx)

### Tasas de descuento tarjeta de débito

Tarjetas de débito																
Giro Comercial	Afirme	Autofin	Azteca	Bajo	Banamex	BBVA Bancomer	Banjercito	Banorte	Bansi	Famsa	HSBC	Inbursa	IXE	Mifel	Santander	Scotiabank
Beneficencia	1.65%	1.36%	0%	2%	0%	0%		\$2.50 <sup>†</sup>		1%	0.60%	0%	0%	0%	1.10%	1.20%
Gasolineras	0.80%	1.31%	1.50%	3.80%	0.80%	0.80%		0.05%		1.4%	0.95%	0.05%	1.52%	0.08%	1.10%	2%
Colegios y Universidades	1.65%	1.94%	1.80%	4.50%	1.30%	1.35%		1.95%	No participa	2.5%	1.45%	1.35%	3%	1.43%	1.61%	2.63%
Gobierno	1.65%	1.66%		2.11%	1.30%					1.0%			0%	1.40%	1.40%	2.40%
Grandes Superficies	\$0.90 <sup>†</sup>	\$2.75 <sup>†</sup>	No participa	\$1.50 <sup>†</sup>	\$3.50 <sup>†</sup>	\$3 <sup>†</sup>	No participa	\$4 <sup>†</sup>		\$3 <sup>†</sup>	\$1.45 <sup>†</sup>	\$4 <sup>†</sup>	No participa	No participa	No participa	No participa
Comida Rápida	1.65%	2.22%		4.50%	1.45%	1.35%		2.45%			2%	1.45%	3%	1.49%	2.10%	2.51%
Farmacias		2.37%						2.20%	1.90%		2.13%				2.75%	2.75%
Peaje		2.25%		No participa	1.60%	1.60%		2.70%	No participa		2.50%	1.75%	2.02%	1.76%	No participa	2.67%
Estacionamientos		2.24%													2.25%	2.83%
Supermercados		2.45%		4.20%			3.50%	2.50%	1.90%		2.15%					2.95%
Transporte terrestre de pasajeros		2.20%		No participa	1.80%	1.70%			No participa	2.5%	1.90%		2.12%			2.95%
Renta de Autos	3.15%	2.35%		3.48%			No participa		2.30%				2.70%	1.07%	2.15%	2.80%
Agencias de Viaje		2.43%	2.50%		1.60%	1.70%		2.30%	No participa			1.85%	2.97%			No participa
Hoteles		2.60%		4.50%	1.50%		4.95%		2.30%				2.70%			2.69%
Entretenimiento		2.47%			1.60%								3%		2.40%	2.80%
Transporte Aéreo		1.78%		No participa	1.05%	1.35%	No participa	1.90%		2.2%	1%		1.77%	0.83%		2.61%
Telecomunicaciones		2.26%			1.65%		No participa	2.35%					3%	1.02%	2.25%	2.99%
Aseguradoras		2.40%			2.05%	1.75%		2.25%	No participa	2.5%	1.60%		2.17%		2.40%	3%
Hospitales	2.85%	2.67%			1.90%		5.27%			2.6%					2.25%	
Restaurantes	2.50%	2.80%		4.50%	2%		5.84%				1.90%		3%	1.93%		2.83%
Ventas al menudeo	3.15%	2.64%			2.15%	1.75%	No participa	2.65%		2.5%	2.80%				2.50%	3%
Otros		2.90%					6%									

<sup>†</sup> La comisión por Tasa de Descuento es una cuota fija en pesos por operación

En las anteriores tablas, luego de hacer un comparativo entre bancos nos permite señalar que Banamex es el banco como mayor numero de rubros en comisiones mas bajas, pues tiene los porcentajes mas bajos en los rubros de gasolineras, colegios, grandes superficies, comida rápida, peaje renta de autos, agencias de viajes y telecomunicaciones, es decir es quien cobra menos comisión al afiliado por en esas actividades, es seguido por Bancomer, quien los rubros de farmacias, estacionamientos, transporte terrestre de pasajeros, entretenimiento, aseguradoras, hospitales y ventas al menudeo, tiene las comisiones mas bajas; por otro lado, quien tiene los porcentajes mas altos, en los pocos rubros en que participa es Banjercito, seguido de Ixe.

Asimismo, en cuanto a un comparativo de los giros, excluyendo las ayudas benéficas, el giro de las gasolineras, tiene las comisiones mas bajas, de igual forma es de observarse que el cobro de las comisiones varían entre el 1.25% la más baja y el 5.84%, con la comisión mas alta que corresponde a los giros de restaurantes.

De igual forma es de observarse que en la tabla no aparecen las comisiones que se cobran de las tarjetas de American Express, esto se debe a que las comisiones que cobran son mas altas, incluso cuando los bancos ofrecen las terminales a los negocios, les indican que serán aceptadas todas las tarjetas nacionales y extranjeras de las marcas Mastercard y Visa, sin embargo, si bien aceptan las tarjetas American Express, tienen algunas restricciones para otorgar el servicio de recepción de esta tarjeta, sea que requieran diversa solicitud para celebrar otro contrato de afiliación o bien establecen comisiones mas altas por aceptar esta tarjeta, lo que implica que de aceptar tarjetas American Express el proveedor tendría que sacrificar una ganancia mayor en relación a las demás tarjetas.<sup>68</sup>

Cabe señalar que derivado de las comisiones por tasa de descuento que cobran los bancos a los comercios afiliados, éstos últimos en algunos casos pretenden trasladar ese porcentaje al consumidor final, elevando los precios de sus productos lo a la postre va en perjuicio del comprador final.

Además de las tasas de descuento, las instituciones bancarias, cobran otras comisiones que son consecuencia de la celebración del contrato de afiliación, entre ellas se encuentran: comisión por instalación del equipo, comisión por anualidad en el uso del equipo, fianza por garantía de equipo y otra de mayor importancia que consiste en un cargo, en caso de no cumplir con una facturación mínima, es decir mensualmente los afiliados tienen que reportar ventas por una determinada cantidad, por lo cual en caso de no cubrir ese mínimo mensual, se harán acreedores a un cargo de una comisión por este concepto.

---

<sup>68</sup> Fuente: HSBC Sucursal Suprema Corte

Algunos de bancos y las cantidades que establecen como mínimo a facturar son los siguientes<sup>69</sup>:

<b>INSTITUCIÓN BANCARIA</b>	<b>CANTIDAD MINIMO A FACTURAR POR MES</b>	<b>CARGO DE COMISIÓN POR NO CUMPLIR EL MINIMO A FACTURAR</b>
Banamex	\$15,000 o más menos de \$15,000	\$400 sin comisión
HSBC	menos de \$7,500 entre \$7,500 y 17,700 mas de \$ 17,7000	\$450 + IVA \$299+IVA sin comisión
Bancomer	\$7,500 o más menos de \$7, 500	sin comisión 300 + IVA
Santander	\$18,000 o más o mantener un saldo promedio de \$ 32,000 en la cuenta en que se le realicen los depósitos  menos de \$18,000	sin comisión  \$200 + IVA

Como se observa las diferentes instituciones bancarias, establecen un minino de facturación, para las ventas que se realicen a través de las terminales de venta y en caso de no obtenerlo se cobra una comisión, empero la mayoría de los bancos también se establecen casos de exención de esta comisión, ello acontece cuando la facturación mensual rebase el nivel establecido.

Sin embargo cabe señalar, que entre los diferentes planes que ofrece cada institución bancaria, a los proveedores, se encuentra opciones para negocios o comerciantes con ingresos menores o que consideren que tal vez no lleguen a facturar los montos mínimos antes mencionados, entratandose de estos casos en ocasiones no es otorgada como tal el instrumento denominado Terminal punto de venta, pues en esta caso lo que sucede, es que se le requiere al comerciante que en su establecimiento tenga instalada una computadora, en la cual en lugar de deslizar las tarjetas bancarias, capturara los datos de dicha tarjeta para realizar el cargo, en estos casos no es necesario cumplir una facturación mínima, ya que lo que acontece es que el afiliado deberá pagar una renta mensual menor a la comisión que aparece el cuadro antes expuesto.<sup>70</sup>

Por otro lado, cabe señalar que las terminales de venta pueden tener diferentes modalidades, pues dependiendo si el negocio afiliado tiene su

<sup>69</sup> Fuentes: Sucursal 586 de Banamex, Sucursal Inguaran de Bancomer, [www.santander.com.mx](http://www.santander.com.mx), sucursal Suprema Corte de HSBC.

<sup>70</sup> Fuente HSBC Sucursal Suprema Corte

establecimiento asentado en un lugar o bien desarrolla su actividad comercial sin tener un lugar fijo, se pueden clasificar en dos modalidades las terminales de venta: la primera de las mencionadas se denomina fija y la segunda móvil.

Entonces el proceso en la terminal fija, para realizar el cargo consiste en conectar ésta a una línea telefónica, una vez hecho lo anterior, debe deslizarse la tarjeta de crédito o débito, para que la terminal reconozca la banda magnética de la tarjeta en caso de que resulte favorable el reconocimiento y si no existe ninguna anomalía, la terminal genera la impresión de un pagare o voucher que contiene los datos del tarjetahabiente, o en todo caso puede generar un voucher que decline el intento de cobro; asimismo en caso de error de la persona que opera terminal ésta tendrá la función de cancelar la venta o en su caso reimprimir el voucher; la terminal fija es la más utilizada por los comerciantes, pues la misma se encuentra en el lugar en el que se presta el servicio, que regularmente es el domicilio oficial del comercio, no está permitido moverla de ahí y como ejemplos se mencionan: tiendas de autoservicio, restaurantes, hoteles, etcétera.<sup>71</sup>

Asimismo, siempre que sea solicitada por el afiliado, la terminal fija puede contar con la función de realizar ventas telefónicas, esto es, sin la necesidad presencial del tarjetahabiente y por ende tampoco de la tarjeta bancaria, por lo que en este caso no hay deslizamiento de la tarjeta, lo que sucede es que en la terminal se introducen los datos de la tarjeta incluido el código de seguridad y el cargo se hace directo a la cuenta del usuario o tarjetahabiente, sin que firme voucher o documento alguno.

Por otro lado, se encuentra la terminal móvil la cual se conecta a cualquier celular, es inalámbrica por tanto puede trasladarse con facilidad a cualquier punto de la República Mexicana, como ejemplo de utilización de esta terminal se encuentran los transportistas de mercancías que van de un lugar a otro constantemente, el servicio de gas doméstico, en esta caso la terminal, también genera, la nota de venta, el voucher o pagaré, en ese lugar.

---

<sup>71</sup> Manual de Operación de terminal de venta de Santander obtenido de Internet.

Asimismo, otras características o modalidades que pueden tener las terminales punto de venta, es que cuentan con una función para el caso de que se requiera la aceptación de tarjetas internacionales, por lo que deberá ser solicitada una terminal por separado, la cual contará con un software que permita aceptar diversas monedas generalmente dólares y pesos, ello obligara al afiliado a tener una cuenta de cheques del tipo de moneda correspondiente para que ahí le realicen los depósitos por este tipo de transacción, por otro lado, existe una opción denominada equipos adicionales, para describir mejor ello como ejemplo están los restaurantes, en los cuales además del costo del servicio es posible incluir la propina al momento de realizar el cargo a la tarjeta bancaria, este servicio será opcional pero adicional a la contratación común.

Para el caso de contingencia, esto es, que por cualquier motivo las terminales que han sido descritas, no pudieren operar o funcionar por falla en la energía eléctrica, poca recepción o algún caso fortuito que hagan irrealizable la prestación del servicio en la forma automática que permiten dichas terminales, los proveedores podrán solicitar una maquina transcriptor o plancha, para que de forma manual, realicen la operación que hace muchos años se daba regularmente para realizar los cargos a las tarjetas, es decir colocan la tarjeta en una maquina, posteriormente se pone encima un papel especial del banco, y se pasa la maquina de un lado a otro, produciendo que en el papel se calque la imagen de la tarjeta.

Por otro lado, es menester hablar de forma somera de la terminal de venta que se celebra para compras por internet en este caso al afiliado le será otorgada una terminal denominada de Conexión por Internet por lo que indudablemente que se habla de lo que se conoce como comercio electrónico, siendo la forma de operar de estas terminales es muy distinta a las mencionadas con anterioridad; sin embargo primero es menester señalar que para suscribir el contrato de afiliación que por cierto es denominado “*contrato de afiliación de comercio electrónico*” los requisitos que se solicitan son los siguientes:

- Un sitio web terminado
- Un certificado de seguridad del sitio web

- Descripción completa de los servicios que presta el comerciante
- Contar con un programador web para realizar ajustes a la página
- Base de datos donde registrar ordenes de compra
- Políticas para el caso de cancelación, devolución y reembolso
- Formas de contacto del comercio
- Tipo de moneda a utilizar en la transacción
- Políticas de entrega del producto ofrecido
- Contar con un carrito de compras o catalogo de productos
- Que el sitio web no tenga un contenido que dañe la imagen de la institución bancaria es decir que no vaya en contra de la moral.<sup>72</sup>

Como podemos ver la contratación de una terminal virtual como también se le conoce, implica una serie de requisitos aparte de los requisitos comunes del contrato de afiliación, asimismo debido al riesgo que implican las ventas o transacciones a través de este medio, las comisiones que cobra el banco además ser más, también son más caras, pues se paga una comisión por renta, por cuota por servicio, por la implantación del servicio, y en caso de que el tartetahabiente no reconozca el cargo en su tarjeta el banco hace responsable al afiliado, además los montos a facturar se apartan de los establecidos en la tabla antes señalada.

Cuando se habla de este tipo de contrato de afiliación indudablemente es necesario referirse de forma somera en parte al comercio electrónico, el cual esta regulado en los artículos 80, 89 al 114, 1205 y 1298-A del Código de Comercio; sin embargo, para entender un de forma breve y concisa este tipo de negociación, podemos asentar lo aportado por Ernesto Galindo Sifuentes, quien al respecto indica: “es cualquier acto de comercio que tenga por objeto el intercambio, la adquisición y el consumo de bienes y servicios a través de medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología a cambio de un precio”<sup>73</sup>

Asimismo este jurista señala que el comercio electrónico tiene dos clases: el directo y el indirecto; por el primero señala que en todos los momentos tanto en

---

<sup>72</sup> Fuente Sucursal 586 de Banamex

<sup>73</sup> GALINDO SIFUENTES, Ernesto, Derecho Mercantil, Comerciantes, Comercio Electrónico, contratos mercantiles y Sociedad Mercantiles, México Porrúa, 2005 p.p.39

el perfeccionamiento como en la ejecución se lleva a cabo con la utilización de medios electrónicos, por ejemplo la entrega de un software, programas informáticos que se descargan de páginas web incorporadas a Internet, etcétera; y en el comercio electrónico indirecto, señala que la perfección del contrato (oferta y aceptación) se realizan a través de Internet pero la fase final (pago y entrega) se desarrolla por medios convencionales como transferencia, servicio de mensajería o correo entre otras.

Después de revisar algunas características de las terminales punto de venta, así como las diversas acciones que realizan los bancos para captar el interés del comercio o empresario para que tengan mayor crecimiento en sus negocios, es posible afirmar que las instituciones bancarias cumplen su intención de afiliar a más empresas, es decir de vender sus productos y paquetes a los empresarios, pues con relativa facilidad se pueden adquirir todos ellos, y en específico en lo tocante a nuestro tema es factible adquirir la terminal de venta a través de celebrar el contrato de afiliación sin la necesidad de optar por los demás servicios, como pago de nómina, etcétera, por lo que aún es más sencillo acceder a él, lo que se refleja con el crecimiento de terminales de venta en el país en los últimos años, lo que será tratado en el siguiente punto.

### **Negocios Afiliados, Tiendas departamentales y Empresas Operadoras de Tarjetas de crédito.**

Comercios afiliados o Proveedor adherido: Son aquellas personas físicas o morales que se afilian al sistema de tarjeta de crédito, ofreciendo beneficios a los usuarios o tarjetahabientes por el simple hecho de pertenecer o preferir una determinada institución bancaria.

Al respecto cabe señalar que la denominación que se ha venido señalando como comercio adherido o proveedor afiliado, es un concepto limitado ya que el rol del establecimiento puede ser ejercido por personas físicas privadas, públicas, profesionistas, entidades de servicios públicos, recaudadoras o en general toda



entidad que genere derechos de cobro u obligaciones de pago que puedan ser pagadas con tarjetas bancarias.<sup>74</sup>

Por otro lado, si bien se señaló que la Institución Bancaria es el principal actor dentro de la relación trilateral del contrato de afiliación, el negocio afiliado es sin duda un elemento importante dentro del sistema de la tarjeta de crédito, ya que sin su participación activa, el banco emisor sólo podría ofrecer la disposición de efectivo en sucursales o cajeros automáticos del mismo emisor, por lo que, el emisor debe cuidar la relación contractual y negociaciones con los comercios afiliados, desprendiéndose la importancia de ofrecer las mejores alternativas del mercado a los consumidores finales, de ello dependerá el éxito de la comercialización que la institución bancaria o emisor logre con el producto llamado tarjeta de crédito.

### **Evolución de las Tiendas de Autoservicio y Departamentales en México.**

Al tiempo que han crecido las tarjetas de crédito, las tiendas de autoservicio en México han sufrido infinidad de cambios lo que las ha llevado a un crecimiento importante en las últimas décadas y fue conveniente acercarse a algunas de las tiendas departamentales o de autoservicio en México pues en ellas principalmente se realiza el mayor número de transacciones con tarjetas de crédito y donde se instalan y utilizan mayormente las terminales de venta, pues sin duda los afiliados o proveedores se ven beneficiados del uso de un instrumento tan importante como las tarjetas bancarias, en relación con los puntos de venta, ya que un dato que refleja lo anterior, es que la Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales (ANTAD) para el año de dos mil nueve, reportó compras a través de la utilización de las tarjetas de crédito por un 58% del total de ventas realizadas en las tiendas departamentales, lo que significa que por lo menos en 1 de cada 2

---

<sup>74</sup> Cfr. GERARDO REYNOSO, Daniel. ob cit p.71

compras realizadas en estos establecimientos se pone en marcha la aplicación práctica del contrato de afiliación.<sup>75</sup>

Para averiguar un poco acerca de los negocios afiliados y dado que uno de los planteamientos de este trabajo es saber si éstos cumplen con su obligación impuesta en el contrato de afiliación de verificar que efectivamente el consumidor de su producto o servicio es el tarjetahabiente, es decir si aquel que se presenta personalmente en su establecimiento y hace un pago con tarjeta de crédito es realmente la persona que su nombre aparece en la tarjeta bancaria, fue menester realizar algunas entrevistas con empleados de los establecimientos para averiguar lo anterior.

Y si bien, el problema de cargos por consumos no reconocidos puede tener su origen en diversas situaciones debido a que hoy en día existen un sin fin ilícitos, tendentes a engañar, eludir o burlar el cobro que se hace con una tarjeta de crédito, como sería una clonación, o que el titular presente una identificación falsa, esas situaciones no serán analizadas en este punto, pues muchas de esas acciones son imperceptibles a simple vista pues requieren un análisis minucioso o técnico para poder detectar la simulación; por lo que la entrevistas tiene como objeto referirnos únicamente a las actividades que específicamente realiza el personal de los establecimientos mercantiles al momento de que se utiliza la tarjeta de crédito ante ellos y que son obligaciones derivadas del contrato de afiliación que celebran con los bancos, ya que las obligaciones del que recibe la tarjeta de crédito no pueden llegar hasta el punto de tener que detectar un delito, aunque si cabe decir que una actitud diligente del que recibe la tarjeta podría evitar un ilícito.

En tal virtud, las entrevistas se realizaron con aquellas personas encargadas de ventas que quisieron proporcionarnos algunos datos relacionados con la compraventa de bienes y el pago con tarjetas de crédito y débito en los siguientes términos:

---

<sup>75</sup> Fuente: Asociación Nacional de Tiendas Departamentales

## PRIMERA ENTREVISTA

Nombre del Negocio: Grupo Soriana

Domicilio. Av. Central Carlos Hank Gonzalez #263 Col. Fraccionamiento Valle de Aragón, Tercera sección Ecatepec, Estado de México. C.P. 55780

Nombre del entrevistado: Jorge Fuentes

Cargo: Gerente de Ventas

¿En este negocio se reciben tarjetas de crédito y de débito? Si

¿Quien es el encargado de realizar los cargos con tarjetas de crédito y débito?  
Respuesta. El personal de cajas

¿La persona o personas encargada(s) de realizar cargos con tarjetas recibe alguna capacitación para hacerlo? Respuesta. Si todos los que tenemos que ver con ventas recibimos esa capacitación

¿En qué consiste la capacitación y cuanto tiempo dura? Respuesta. No recuerdo el tiempo, pero es parte del adiestramiento que recibe al entrar a la empresa, en cuanto a las terminales puntos de venta, nos indican como deslizar las tarjetas y como pasa el pago, y si el voucher indica si la compra fue aceptada o denegada

¿El encargado de recibir tarjetas de crédito tiene la obligación de verificar que la persona que presenta la tarjeta es en realidad el tarjetahabiente o sólo debe realizar el cobro si el pago es aceptado por la terminal de venta? Respuesta. Debe realizar ambas

¿Cuáles son las acciones que debe realizar el encargado de recibir tarjetas bancarias para verificar que la persona que presenta la tarjeta es el tarjetahabiente? Respuesta. Generalmente se pide una credencial al cliente

¿Y si no trae consigo alguna credencial o identificación que sucede? Respuesta. Si la tarjeta pasa y la firma es la misma la compra se realiza

¿Debe solicitar al tenedor de la tarjeta identificación oficial con fotografía? Respuesta. Si normalmente si se hace

¿Que sucede con el empleado que no revise los datos de la tarjeta de crédito es sancionado? Respuesta. No, porque las compras generalmente se realizan sin problemas entonces los empleados no tienen problema.

¿Considera efectivos los mecanismos que utilizan en este negocio para verificar que la persona que presenta una tarjeta de crédito al momento de realizar el pago de consumos es realmente el tarjetahabiente.? Respuesta. Si

## SEGUNDA ENTREVISTA

Nombre del Negocio: Bodega Comercial Mexicana Center Plaza

Domicilio Av. Central no. 50 Col. Valle de Anáhuac, C.P. 55210, Ecatepec, Estado de México

Nombre del entrevistado: Georgina Almaraz

Cargo: Empleada de Ventas

¿En este negocio se reciben tarjetas de crédito y de débito? Respuesta. Si

¿Quien es el encargado de realizar los cargos con tarjetas de crédito y débito? Respuesta. Las personas que cobran en cajas

¿La persona o personas encargada(s) de realizar cargos con tarjetas recibe alguna capacitación para hacerlo? Respuesta. Si

¿Tu recibiste dicha capacitación? Respuesta. Si

¿En qué consiste la capacitación y cuanto tiempo dura? Respuesta. Nos muestran el funcionamiento de la terminales de venta y los mensajes que aparecen en la pantallita que tiene la terminal, en caso de de la operación es aceptada y si la tarjeta tiene algún problema es decir que no pasa el pago por el motivo que sea, nos declina la operación y sale un mensaje que no nos permite continuar.

¿Cuando no pasa el pago con la tarjeta que le dicen al cliente? Respuesta. Primero se le pregunta si no tiene otra forma de pago, y si no entonces no se realiza la compra.

¿no llaman por teléfono a la institución bancaria? Respuesta. No debido a que se perdería tiempo en eso y generalmente antes se hacía pero de todas formas no se solucionaba nada.

¿El encargado de recibir tarjetas de crédito tiene la obligación de verificar que la persona que presenta la tarjeta es en realidad el tarjetahabiente o sólo debe realizar el cobro si el pago es aceptado por la terminal de venta? Respuesta. Si tiene que verificar

¿Cuáles son las acciones que debe realizar el encargado de recibir tarjetas bancarias para verificar que la persona que presenta la tarjeta es el tarjetahabiente? Respuesta. Revisar que la firma que pone en el voucher de compra coincida o se parezca a la que esta en la tarjeta

¿Debe solicitar al tenedor de la tarjeta identificación oficial con fotografía? Respuesta. A veces se solicita

¿Que sucede con el empleado que no revisa los datos de la tarjeta de crédito? ¿lo sancionan? Respuesta. Hay un supervisor que revisa que cumplan su trabajo, solo se le sanciona si se percibe que al propósito esta haciendo mal las cosas o se pone de acuerdo con algún cliente para pasar la tarjeta

¿Considera efectivos los mecanismos que utilizan en este negocio para verificar que la persona que presenta una tarjeta de crédito al momento de realizar el pago de consumos es realmente el tarjetahabiente.? Respuesta. Lo que sucede es que no guiamos más por los mensajes que muestra la terminal de venta, si el pago es aceptado y la firma coincide se agiliza el trabajo.

### TERCERA ENTREVISTA

Nombre del Negocio: Office Depot

Domicilio. Av. San Juan de Aragon #530 Col. DM Nacional, delegación Gustavo a. Madero, C.P. 07070 en México, Distrito Federal.

Nombre del entrevistado: Raúl Romero

Cargo: Supervisor de Ventas

¿En este negocio se reciben tarjetas de crédito y de debito? Si

¿Quien es el encargado de realizar los cargos con tarjetas de crédito y débito?  
Respuesta. El vendedor que se encarga de cobrar

¿La persona o personas encargada(s) de realizar cargos con tarjetas recibe alguna capacitación para hacerlo? Respuesta. Si

¿En qué consiste la capacitación y cuanto tiempo dura? Respuesta. Viene el personal del banco y nos enseña como usar las terminales de venta, es sencillo lo que hay que hacer.

¿El encargado de recibir tarjetas de crédito tiene la obligación de verificar que la persona que presenta la tarjeta es en realidad el tarjetahabiente o sólo debe realizar el cobro si el pago es aceptado por la terminal de venta? si tienen que revisar la firma, pero si no traen identificación no se pide.

¿Cuáles son las acciones que debe realizar el encargado de recibir tarjetas bancarias para verificar que la persona que presenta la tarjeta es el tarjetahabiente? Que coincidan las firmas del voucher y tarjeta

¿Y si no coinciden las firmas que se hace? Nada si pasa el cargo, se supone que la tarjeta esta bien, y entonces lo del voucher ya se manda al banco y ellos ven lo que sigue

¿Debe solicitar al tenedor de la tarjeta bancaria, una identificación oficial con fotografía? Si debe hacerse pero ni siempre se hace

¿Que sucede con el empleado que no revise los datos de la tarjeta de crédito es sancionado? Nada, como la gente normalmente trabaja poco tiempo, esta de paso y se va y la bronca creo que es para la empresa.

¿Considera efectivos los mecanismos que utilizan en este negocio para verificar que la persona que presenta una tarjeta de crédito al momento de realizar el pago de consumos es realmente el tarjetahabiente.? No

Después de realizadas las entrevistas es dable concluir que en forma general los negocios afiliados, no toman medidas estrictas para cerciorarse de que el tenedor de la tarjeta es efectivamente la persona que aparece como tarjetahabiente, y si bien hubo muchos establecimientos donde se nos negó la entrevista, en otros casos diversas personas que traban en gasolinerias,

supermercados y tiendas de deportes, que no quisieron proporcionar su nombre señalaron que el uso de las terminales y tarjetas es tan cotidiano que sólo hacen los cargos y no les merece mayor atención o detenimiento ya que el proceso es automático.

Asimismo, puedo señalar que sólo algunos de los grandes comercios, exigen la identificación para llevar a cabo la compra con tarjeta, tal es el caso de la tienda C & A, ya que en caso de no llevarla rechazan hacer la transacción, sin embargo son pocos los que hacen eso, ya que por lo general la mayoría de estas empresas descuidan esta parte lo que posteriormente ocasiona conflictos porque el banco no paga esas compras, en cambio por lo regular en aquellos negocios en que es una persona física con actividad empresarial tiene más cuidado en que en el consumidor le presente una identificación al usar la tarjeta bancaria ya que no tiene mucho margen de perdidas y ganancias, aunque en los casos en que conocen a los clientes, dejan de ser estrictos con esa situación.

Entonces, se puede señalar que a la mayoría de los afiliados no les interesa la forma de pago, lo que interesa es que la gente compre como sea; asimismo al margen de mi propuesta que emitiré más adelante considero que cualquier establecimiento que reciba tarjeta por su propias políticas debería de obligar a sus empleados a exigir una identificación, con lo que se crearía una cultura para cualquier ciudadano de portar una identificación al momento en que sabe utilizará su tarjeta de crédito o débito, sin embargo en muchos comercios sigue siendo muy fácil obtener bienes o servicios sólo entregando la tarjeta, aún sin tener certeza de que el portador de la tarjeta es realmente su titular y no los está engañando, y eso a la larga podría acarrear problemas para todos, pues las prisas de todo los días no nos hacen pensar en las consecuencias futuras.

Entonces como el objeto de los comerciantes es vender y que les paguen como sea, éstos han optado por contratar el servicio de terminal punto de venta, lo que hoy en día constituye un instrumento de mucho importancia para el comercio y que podría considerarse casi indispensable para realizar las compraventas de día a día, ello se afirma debido al número creciente de terminales punto de venta

que han adquirido los afiliados y se instalan en todo el país y que año con año aumentan, lo que también se refleja con el número de transacciones en terminales de venta, lo que indudablemente implica la celebración de más y más contratos de afiliación;

El crecimiento en cuanto a número de terminales de venta y operaciones que se realizan en las mismas se observa en los siguientes cuadros que contienen gráficas y estadísticas de los periodos comprendidos en los dos años más recientes.<sup>76</sup>

### TOTAL DE OPERACIONES EN TERMINALES DE VENTA

<b>Título</b>	<b>Operaciones en TPVs, Total de operaciones</b>	<b>Operaciones en TPVs, Total de operaciones, Importe</b>	<b>Operaciones en TPVs, Total de operaciones mismo banco</b>	<b>Operaciones en TPVs, Total de operaciones mismo banco, Importe</b>	<b>Operaciones en TPVs, Total de operaciones interbancarias</b>	<b>Operaciones en TPVs, Total de operaciones interbancarias Importe</b>
<b>Periodo disponible</b>	<b>Numero de Operaciones</b>	<b>Cifra en millones de Pesos</b>	<b>Numero de Operaciones</b>	<b>Cifra en millones de Pesos</b>	<b>Numero de Operaciones</b>	<b>Cifra en millones de Pesos</b>
<b>Ene-Mar 2009</b>	194,658,864	123,207	58,572,498	35,718	136,086,366	87,489
<b>Abr-Jun 2009</b>	202,174,872	126,679	60,732,974	36,601	141,441,898	90,078
<b>Jul-Sep 2009</b>	210,373,740	132,327	63,914,696	39,013	146,459,044	93,314
<b>Oct-Dic 2009</b>	230,547,664	151,081	69,309,274	44,463	161,238,390	106,618
<b>Ene-Mar 2010</b>	218,523,483	137,315	65,935,982	40,552	152,587,501	96,763
<b>Abr-Jun 2010</b>	235,785,277	145,198	68,684,156	42,009	167,101,121	103,189
<b>Jul-Sep 2010</b>	250,914,614	152,005	73,183,664	44,616	177,730,950	107,389
<b>Oct-Dic 2010</b>	281,855,949	180,577	81,137,303	53,471	200,718,646	127,106
<b>Ene-Mar 2011</b>	<b>268,600,518</b>	<b>164,024</b>	78,353,956	48,146	190,246,562	115,878

<sup>76</sup> FUENTE. Banco de México

### Operaciones en terminales de venta sólo con tarjetas de crédito

Título	Operaciones en TPVs, Total de operaciones con tarjetas de crédito	Operaciones en TPVs, Total de operaciones con tarjetas de crédito, Importe	Operaciones en TPVs, Mismo banco con tarjetas de crédito	Operaciones en TPVs, Mismo banco con tarjetas de crédito, Importe	Operaciones en TPVs, Interbancarias con tarjetas de crédito	Operaciones en TPVs, Interbancarias con tarjetas de crédito, Importe
Periodo disponible	Numero de Operaciones	Cifra en millones de Pesos	Numero de Operaciones	Cifra en millones de Pesos	Numero de Operaciones	Cifra en millones de Pesos
Ene-Mar 2009	86,232,389	68,223	27,659,012	20,809	58,573,377	47,413
Abr-Jun 2009	89,577,786	71,301	28,585,740	21,606	60,992,046	49,695
Jul-Sep 2009	93,470,404	74,978	29,941,278	23,228	63,529,126	51,750
Oct-Dic 2009	96,391,624	80,491	30,395,500	25,150	65,996,124	55,341
Ene-Mar 2010	89,519,577	74,521	28,903,356	23,400	60,616,221	51,121
Abr-Jun 2010	95,876,588	78,616	30,405,009	24,865	65,471,579	53,751
Jul-Sep 2010	99,647,882	81,300	32,542,571	26,577	67,105,311	54,723
Oct-Dic 2010	107,882,675	92,758	35,204,981	30,861	72,677,694	61,897
Ene-Mar 2011	<b>104,515,024</b>	<b>86,429</b>	34,812,308	28,479	69,702,716	57,950

### Operaciones en terminales de venta sólo con tarjetas de débito

Título	Operaciones en TPVs, Total de operaciones con tarjetas de débito	Operaciones en TPVs, Total de operaciones con tarjetas de débito, Importe	Operaciones en TPVs, Mismo banco con tarjetas de débito	Operaciones en TPVs, Mismo banco con tarjetas de débito, Importe	Operaciones en TPVs, Interbancarias con tarjetas de débito	Operaciones en TPVs, Interbancarias con tarjetas de débito, Importe
Periodo disponible	Numero de Operaciones	Cifra en millones de Pesos	Numero de Operaciones	Cifra en millones de Pesos	Numero de Operaciones	Cifra en millones de Pesos
Ene-Mar 2009	108,426,475	54,985	30,913,486	14,909	77,512,989	40,076
Abr-Jun 2009	112,597,086	55,378	32,147,234	14,995	80,449,852	40,383
Jul-Sep 2009	116,903,336	57,349	33,973,418	15,785	82,929,918	41,564
Oct-Dic 2009	134,156,040	70,590	38,913,774	19,313	95,242,266	51,277
Ene-Mar 2010	129,003,906	62,793	37,032,626	17,152	91,971,280	45,641
Abr-Jun 2010	139,908,689	66,583	38,279,147	17,144	101,629,542	49,438
Jul-Sep 2010	151,266,732	70,705	40,641,093	18,039	110,625,639	52,667
Oct-Dic 2010	173,973,274	87,820	45,932,322	22,610	128,040,952	65,209
Ene-Mar 2011	<b>164,085,494</b>	<b>77,595</b>	43,541,648	19,667	120,543,846	57,928

En el primer cuadro se aprecia que el número total de operaciones realizadas en terminales punto de venta, para el primer trimestre de dos mil once,



asciende a un total de doscientos sesenta y ocho millones seiscientos mil quinientas dieciocho operaciones, que si se toma en cuenta que dos años antes es decir en dos mil nueve, era de ciento noventa y cuatro millones seiscientos cincuenta y ocho mil ochocientos sesenta y cuatro operaciones, se advierte un aumento en sólo dos años de más de setenta y tres millones de operaciones en terminales de venta es decir es mismo número de operaciones que en el afiliado debió verificar si la tarjeta bancaria correspondía efectivamente al usuario.

En cuanto a las cifras en pesos, también resultan exorbitantes pues entre los años dos mil nueve y dos mil once, se observa que por cada trimestre se realizaron operaciones en terminales de venta por alrededor de ciento cincuenta mil millones de pesos, en unos periodos menos o en otros más pero la tendencia es a la alza sobre todo en fin de año, cuando las compras navideñas y de la temporada reflejan un aumento notorio.

Por otro lado, cabe señalar que de los cuadros también puede apreciarse que la mayoría de las operaciones en terminales de venta son interbancarias pues en el primer trimestre de dos mil once, ascendieron a un total de ciento noventa millones doscientas cuarenta y seis mil quinientos sesenta y dos operaciones interbancarias por setenta y ocho millones trescientos cincuenta y tres mil novecientos cincuenta y seis operaciones denominadas mismo banco; lo que desde luego implica que las cuotas de intercambio no disminuyan e indirectamente que las tasas de descuento tampoco lo hagan.

Finalmente el segundo y tercero de los cuadros nos permiten ver que de las operaciones que se realizan en terminales de venta la mayoría se realizan usando tarjetas de débito superando a las de crédito, sin embargo en ambos casos con un gran número de transacciones en cada periodo pues para el primer trimestre de dos mil once, de las doscientas sesenta y ocho millones seiscientos mil quinientas dieciocho operaciones que se realizaron, con las tarjetas de débito se efectuaron ciento sesenta y cuatro millones ochenta y cinco mil cuatrocientos noventa y cuatro operaciones y con las de crédito se realizaron ciento cuatro millones quinientos quince mil veinticuatro operaciones, lo que por una parte demuestra

que la gente ya no quiere portar efectivo y prefiere usar su tarjeta de debito y por otro lado, un altísimo número de transacciones con tarjetas de crédito de alrededor de cien millones de operaciones en diversos periodos trimestrales los últimos dos años, lo que indudablemente refleja la importancia y el uso del crédito hoy en día.

A continuación de muestra un cuadro del número de terminales de venta que existen en el país, distribuidas por entidad federativa, lo que refleja como antes se dijo el crecimiento en el uso de este instrumento, y la celebración de contratos de afiliación que aumenta cada año y en cada lugar del país.<sup>77</sup>

### Numero de terminales de venta por entidad federativa

Periodo	abril-junio 2009	Julio-septiembre 2009	Octubre-Diciembre 2009	Enero-Marzo 2010	abril-junio 2010	Julio-septiembre 2010	Octubre-Diciembre 2010	Enero-Marzo 2011
Entidad Federativa	Numero de terminales	Numero de terminales	Numero de terminales	Numero de terminales	Numero de terminales	Numero de terminales	Numero de terminales	Numero de terminales
Distrito Federal	82,208	84,812	86,343	86,250	87,696	87,585	89,942	<b>91,084</b>
Aguascalientes	5,865	6,027	6,000	6,063	6,099	6,151	6,291	6,398
Baja California Norte	13,218	13,956	13,888	14,317	14,530	15,178	15,526	16,124
Baja California Sur	6,734	7,223	7,471	7,849	8,026	8,211	8,542	8,828
Campeche	2,476	2,589	2,702	2,794	2,886	2,931	3,074	3,042
Coahuila	12,288	12,498	12,330	12,590	12,603	12,596	12,948	13,090
Colima	3,401	3,424	3,371	3,516	3,506	3,608	3,697	3,823
Chiapas	5,903	5,916	6,119	6,304	6,520	6,654	6,868	6,857
Chihuahua	14,537	15,202	14,648	15,039	14,732	15,022	15,284	15,311
Durango	4,259	4,322	4,314	4,355	4,340	4,417	4,542	4,644
Guanajuato	15,962	16,480	16,609	16,958	17,234	17,527	18,271	18,665
Guerrero	7,307	7,468	7,541	7,706	7,659	7,714	7,863	8,160
Hidalgo	4,830	4,905	4,849	4,904	4,939	5,095	5,173	5,374
Jalisco	35,989	37,336	38,283	38,986	39,209	39,788	41,292	<b>42,467</b>
Estado de México	38,919	40,141	40,538	40,647	40,836	41,534	42,893	<b>43,980</b>
Michoacán	10,859	11,055	11,145	11,274	11,366	11,428	11,814	12,320
Morelos	6,742	6,939	6,980	7,058	7,453	7,295	7,302	7,726
Nayarit	3,221	3,362	3,469	3,580	3,639	3,684	3,852	4,085
Nuevo León	27,976	28,418	29,296	29,964	30,780	32,007	32,691	33,360
Oaxaca	6,023	6,047	5,849	5,865	5,898	6,002	6,145	6,386
Puebla	13,999	14,502	14,589	14,766	14,845	15,120	15,453	16,042
Querétaro	8,707	8,912	8,943	9,091	9,254	9,445	9,399	10,127
Quintana Roo	17,256	18,281	19,274	19,954	20,382	21,128	23,402	23,197

<sup>77</sup> FUENTE. Banco de México

San Luis Potosí	6,569	6,882	6,876	7,016	7,170	7,346	7,682	7,812
Sinaloa	10,926	11,355	11,688	11,964	12,240	12,498	12,979	13,233
Sonora	12,226	12,404	12,873	13,374	14,098	14,472	14,923	15,284
Tabasco	5,241	5,436	5,703	5,880	6,023	6,148	6,371	6,462
Tamaulipas	12,295	12,850	12,754	13,005	13,305	13,427	13,548	13,938
Tlaxcala	1,744	1,848	1,870	1,906	1,919	1,960	2,015	2,104
Veracruz	18,151	18,630	18,501	18,812	19,046	19,280	19,830	20,015
Yucatán	8,768	9,110	9,251	9,396	9,507	9,439	9,827	9,792
Zacatecas	2,697	2,777	2,725	2,734	2,740	2,773	2,860	3,017
<b>Total</b>	<b>427,296</b>	<b>441,107</b>	<b>446,792</b>	<b>453,917</b>	<b>460,480</b>	<b>467,463</b>	<b>482,299</b>	<b>492,747</b>

En la tabla anterior se advierte, que en el periodo de 2009 a 2011 el aumento de las terminales punto de venta ha sido constante, es factible observar que las entidades que son conocidas como grandes urbes cuentan con un mucho mayor número de terminales punto de venta, pues el Distrito Federal, Estado de México y el Estado de Jalisco, son los que tienen instaladas más terminales de venta, lo que desde luego de traduce en una mayor circulación del crédito y que cada vez hay mas afiliados al sistema de tarjeta de crédito, en total al finalizar el primer trimestre de dos mil once, ya existen en el país cuatrocientas noventa y dos mil setecientos cuarenta y siete terminales de venta, y ello implica la celebración de muchos contratos de afiliación.

### **Empresa operadoras de tarjetas de crédito**

En este punto, se encuentra lo tocante a las empresas operadoras de tarjetas de crédito diferentes a las instituciones de banca múltiple, las cuales se pueden analizar en dos contextos: uno el de proveedores de bienes o servicios que como tal serán afiliados en nuestro contrato en estudio, o en un segundo contexto que es el que propiamente estoy abordando, y en el que actúan como otorgadoras de crédito. (ejemplos de ello hoy existen muchas sears, suburbia)

Se hace esta distinción, pues las empresas que realizan esta actividad, al momento de otorgar un crédito y como consecuencia le entrega una tarjeta a un consumidor, no están actuando en sujeción a un contrato de afiliación es decir no hay este acto, ya que con independencia de que también en la mayoría de los casos reciban tarjetas bancarias, esta modalidad de tarjetas de crédito

comerciales tienen como objeto otorgar líneas de crédito de la propia empresa y en algunos casos la tarjeta que otorgan también puede estar afiliada a un grupo, empero ese grupo es restringido, no significa que la tarjeta pueda ser presentada en cualquier establecimiento comercial, como sucede con los contratos que los proveedores celebran con los bancos, en las cuales las tarjetas bancarias si son aceptadas en cualquier establecimiento.

Sobre la emisión de las tarjetas de tiendas departamentales, Miguel Acosta Romero, pronuncia esta opinión:

“Es pertinente aclarar desde ahora, que la tarjeta de crédito no es un instrumento que esté reservado exclusivamente para su operación a través de los bancos, ya que es utilizada tanto por establecimientos comerciales, como por otros comerciantes que hacen de ella el objeto principal de su negocio.”<sup>78</sup>

En teoría, se clasifican las tarjetas de crédito en directas o comerciales e indirectas o bancarias.

Las llaman directas a aquellas tarjetas que los establecimientos comerciales proporcionan a su clientela, para otorgarles crédito en la compra de bienes y servicios que proporcionen, ejemplo de éstas son: El Palacio de Hierro, Mexicana de Aviación, tiendas C & A, etc.

Estas tarjetas se emiten por sociedades comerciales, con la finalidad de incrementar sus ventas poniendo al alcance de sus clientes, bienes y servicios en muchos casos se expiden gratuitamente y solamente se pueden utilizar en la tienda que la otorga o bien en sus sucursales.

La entidades comerciales, según la naturaleza jurídica de cada una de las emisoras deberá observar las reglas a las que habrán de sujetarse la emisión y operación de tarjetas de crédito, dirigidas a las instituciones de banca múltiple; sociedades financieras de objeto limitado, y sociedades financieras de objeto

---

<sup>78</sup> ACOSTA ROMERO, Miguel. Ob. cit. p.p. 585, 586.

múltiple reguladas, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 11 de julio de 2008, así como por las disposiciones que emanen de Ley de Transparencia y Ordenamientos de los Servicios Financieros, las cuales emite la Procuraduría Federal del Consumidor.

Estas tarjetas comerciales directas son bipartitas, pues son expedidas directamente por el establecimiento acreditante, que a la vez es emitente y aceptante de la tarjeta y prestador de los servicios. Más que nada, este tipo de tarjetas vienen a constituir una especie de credencial que distingue al sujeto acreditado por ese establecimiento.

Son locales, pues son válidas dentro de determinado establecimiento. El maestro, Dávalos Mejía las califica como, “tarjetas de crédito directas, en estas, es el establecimiento quien da el crédito y es a él a quien se le paga. El mecanismo es igual al de la tarjeta de crédito bancaria con la diferencia de que no existe triangulación (tarjetahabiente, banco, proveedores), ni tampoco, multitud de proveedores, sino que generalmente solo existe un proveedor que es justamente el comercio emisor, y el tarjetahabiente.”<sup>79</sup>

### **3.2. El acreditado y uso de la tarjeta crediticia ante proveedores.**

El motor más poderoso para la economía es el crédito. Así como para un cultivo no basta con tener tierra, agua y semillas, para la economía familiar el crédito se ha convertido en una especie de abono indispensable. La necesidad de ofrecer o solicitar crédito ha sido histórica, pues desde que el hombre adoptó la agricultura, las temporadas de cultivo y cosecha marcaban que cuando algunos productores disponían de abundantes reservas, otros no tenían producción y por lo mismo con que pagar: la necesidad de comerciar los productos obligó a que unos a otros se otorgarían crédito que se cubría cuando el ciclo cultivo cosecha se invertía.<sup>80</sup>

---

<sup>79</sup> DÁVALOS MEJÍA, Carlos Felipe. Op. cit. p. 507.

<sup>80</sup> Cfr. PAZOS CHAVEZ, Jorge H. Crédito y Cobranza de la Piedra al espacio, 1ª. edición, México 2008, p 69

“El ganado fue uno de los primeros bienes o riqueza que se daban en préstamo y curiosamente, dicha práctica dio origen al interés. Y es que cuando alguien prestaba una manada durante un año, acostumbraba recibir además de las cabezas prestadas, algunas más debido a su reproducción. Crédito viene del latín *creditum*, cosa confiada y es sustantivo del verbo *creder* que significa creer. En su origen implicaba confiar.”<sup>81</sup>

Se destaca el origen del crédito y su significado porque hoy en día el crédito se utiliza casi de forma indispensable en nuestras actividades cotidianas, enfocándonos nosotros a las tarjetas de crédito, las cuales son unas tarjetas plástica s con una banda magnética, un microchip y un número en relieve. Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos o afiliados al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta.

Ahora bien, cabe señalar que la tarjeta de crédito no constituye en sí, un título de crédito, ni es el crédito mismo, para que funcione, es necesario invariablemente que con anterioridad, el banco celebre con el futuro tarjetahabiente un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, tal como lo señala el artículo 46, fracción VII de la Ley de Instituciones de Crédito que establece lo siguiente:

*“Artículo 46. Las instituciones de crédito sólo podrán realizar las operaciones siguientes: . . . VII. Expedir tarjetas de crédito con base en contratos de apertura de crédito en cuenta corriente.”*

“Conforme a dicho precepto, el acreditante se obliga a poner una suma de dinero a disposición del acreditado, o a contraer por cuenta de éste una obligación para que el mismo haga uso del crédito concedido en la forma, términos y condiciones convenidas, quedando obligado el acreditado a restituir al acreditante las sumas de que disponga, o a cubrirla oportunamente por el importe de la

---

<sup>81</sup> Ibidem p. 73

obligación que contrajo, y en todo caso, a pagarle los intereses, prestaciones, gastos y comisiones que se estipulen.”<sup>82</sup>

Hoy en día es factible señalar que en todos los aspectos, el desarrollo que la tarjeta de crédito ha alcanzado, la pluralidad de operaciones que mediante su utilización se pueden realizar, la ha llevado a ubicarse como un medio de acceso para la satisfacción de gran variedad de necesidades; técnica y económicamente se ha adaptado y se ha introducido definitivamente en la sociedad consumista contemporánea. Sus mismas particularidades le han dado el impulso y la fácil aceptación de que goza, ya que en sí misma, aparte de representar la configuración de un sistema, dos son sus características principales:

En primer lugar, se configura como un medio de pago, aceptada por determinadas negociaciones, previamente afiliadas, hasta el momento, en la transferencia de bienes, disposiciones de efectivo, prestación de servicios, etcetera, y por otro lado, como un instrumento de crédito, en virtud de que transcurre un lapso de tiempo entre la adquisición que se realiza por parte del tarjetahabiente y la posterior reintegración del monto dispuesto, la cual, se realiza ya en otro momento determinado.

Ideada en sus inicios como un medio para cubrir ciertas necesidades, hoy en día, el poseedor de la tarjeta de crédito tiene acceso, dentro de sus posibilidades económicas, a un bastísimo mercado de bienes que constantemente se amplía pasando de los netamente consumibles a la más diversa variedad de no fungibles y de servicios de toda índole; en estos momentos, es posible tener casi todo, bastando para ello, tan sólo mostrar la tarjeta de crédito en los establecimientos aceptantes donde se realicen las compras, documentar el monto de las operaciones a la orden del acreditante, y ya. En definitiva, es precisamente este hecho el que le ha dado la gran aceptación de la que goza la tarjeta de crédito, y éste consiste definitivamente en la no utilización del dinero constante en el momento mismo de hacer las disposiciones de que se trate, teniendo la comodidad el tarjetahabiente de reintegrar al acreditante el monto de las

---

<sup>82</sup> ACOSTA ROMERO, Miguel. Ob. cit. p. 594.

cantidades que del crédito que se le concedió ha utilizado, pero en otro o en otros momentos diferidos en el tiempo; pero que en el acto mismo de documentar lo dispuesto, en ese momento se desliga del proporcionador del bien o los servicios.

Todo esto se realiza sin la necesaria garantía de una tercera persona que avale tales actos, o de la constitución de un capital previo que garantice tal actividad, además de que en el mismo momento adquiere la propiedad o la disponibilidad, según se trate del bien o de algún servicio, sin que en el acto mismo exista contraprestación. Esto da una extraordinaria movilidad al comercio y una seguridad a las operaciones de cambio, mismas que tal vez sin la tarjeta de crédito probablemente no se hubieran efectuado; y de ser así, no tan sólo el propio establecimiento sino en general la industria y el comercio se verían afectados negativamente en su desarrollo.

En pocos años desde su implantación como servicio bancario, el sistema de tarjetas de crédito adquirió una gran importancia, tanto en la adquisición de bienes de la más diversa variedad como en la disposición de servicios de toda índole, así también como el medio idóneo para la canalización del crédito al consumo; según lo señala el especialista Santiago Sánchez Herrero en su estudio realizado sobre el instrumento que nos ocupa y en el que expresa los siguientes datos; en 1971 el 67% de las tarjetas de crédito emitidas en México eran bancarias, existiendo en aquel entonces alrededor de unas 600,000 personas poseedoras de las mismas y unos 66,000 comercios afiliados aceptantes, realizándose un volumen de ventas a través de este instrumento de aproximadamente 1,297.7 millones de pesos, experimentando un crecimiento de 46.0% respecto al año anterior.; actualmente esa cifra de seiscientas mil personas ha sido superada pues hoy en día se ha alcanzado la cifra de más de veinte millones de tarjetas de crédito<sup>83</sup> tendencia que se ha mantenido durante los últimos dos años y considerando que en este país hay aproximadamente cien millones de personas, es decir que aproximadamente 1 de cada 5 personas tiene tarjeta de crédito.

---

<sup>83</sup> Fuente. Banco de México



Periodo disponible	Tarjetas de crédito emitidas al cierre del trimestre	Tarjetas de crédito, Tarjetas utilizadas durante el trimestre
<b>Abr-Jun 2009</b>	23,037,253	16,303,615
<b>Jul-Sep 2009</b>	22,281,320	15,706,741
<b>Oct-Dic 2009</b>	22,096,949	15,623,744
<b>Ene-Mar 2010</b>	21,857,594	14,935,660
<b>Abr-Jun 2010</b>	21,871,061	14,822,250
<b>Jul-Sep 2010</b>	21,813,957	14,570,921
<b>Oct-Dic 2010</b>	22,397,055	14,996,600
<b>Ene-Mar 2011</b>	23,199,023	14,687,455

Ahora bien, ese número tarjetas de crédito que circulan obedece en gran medida a que actualmente las mismas se otorgan indiscriminadamente a cualquier persona que no tenga mala historia crediticia de forma muy sencilla sin tantos requisitos y en ocasiones hasta sin solicitarlo los bancos envían tarjetas de crédito de forma automática al domicilio de diversas personas, aún cuando esto va en contra de las reglas para la emisión de tarjetas de crédito y es aquí donde cobra importancia el uso que cada tarjetahabiente le da a su tarjeta, sin embargo ¿el banco informa al acreditado o tarjetahabiente la forma en que debe usar su tarjeta ante comerciantes afiliados en las compras que realice?, ¿le indica cuales son las medidas de seguridad con que cuenta su tarjeta?, ¿le señala cuales son los ilícitos en que puede incurrir por el mal manejo de la misma o le señala cual es el manejo que debe tener con la misma para evitar que terceros cometan ilícitos con su tarjeta?

Para responder a lo anterior, en principio es necesario tomar en cuenta quien es el tarjetahabiente, como es definido y que papel desarrolla en el sistema de crédito que se analiza.

El tarjetahabiente es definido por Julio A. Simón de la siguiente forma:

"Es la persona que se encuentra legitimada para utilizar la tarjeta de crédito, normalmente es quien ha contratado la expedición de ésta con el emisor..."<sup>84</sup>

<sup>84</sup> SIMÓN, JULIO A. Tarjeta de Crédito. Buenos Aires 1990, Abeledo - Perrot. P. 63

En las normas mexicanas el Tarjetahabiente, es el concepto usado para describir a la persona que se le otorga una tarjeta al amparo de un contrato de apertura de crédito, dicho concepto fue descrito en un primer momento en la circular 2019/95 del Banco de México, que antes fue estudiada, asimismo desde el punto de vista de la relación contractual del sistema de la tarjeta de crédito, es el beneficiario del crédito otorgado por una institución bancada o almacén de venta de productos; es en realidad quien dispone del crédito mediante una tarjeta plástica, con la que puede pagar en los lugares acordados y en los comercios afiliados al sistema.

Sobre el usuario de la tarjeta Daniel Gerardo Reynoso señala lo siguiente:

"El rol del usuario es el que mantiene la relación contractual y comercial con el rol del emisor y es la contraparte del último en la cuenta corriente mercantil mediante la cual operan en el sistema. Por tanto la mencionada relación comercial consiste básicamente en una compleja locación de servicios cuya prestación principal consiste en la administración de la mencionada cuenta."<sup>85</sup>

En virtud de lo anterior es dable señalar que el tarjetahabiente es el que mueve la relación tripartita que se analiza, pues es este quien se presenta ante el afiliado a consumir los productos, satisfactores, bienes o servicios que aquel ofrece, es el que de forma entrega su tarjeta, para pagar y pone en marcha el sistema de tarjeta de crédito, es por tanto, parte fundamental en esta relación y desde luego quien con su demanda, provoca que se otorguen mas créditos, más tarjetas de ese tipo, que se pongan más terminales de venta y en consecuencia que se celebren más contratos de afiliación.

Sin embargo, no obstante ello cuando firma el contrato de apertura de crédito desconoce muchos de los riesgos e ilícitos a los que esta sujeto y en los que puede incurrir, pues si bien en las Reglas de tarjetas de crédito dirigidas a las Instituciones de Banca Múltiple las Sociedades Financieras de Objeto Limitado y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple reguladas, emitidas en la circular

---

<sup>85</sup> GERARDO REYNOSO, Daniel. ob cit P.122.

34/2010 del Banco de México publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de Noviembre de 2010, en la regla 3.8 se señala lo siguiente:

“La Emisora deberá incluir en la correspondencia de envío de la Tarjeta de Crédito o del NIP, el número telefónico para realizar avisos por robo o extravío, así como las siguientes recomendaciones al Tarjetahabiente:

- a) No dar a conocer el NIP;
- b) No grabar el NIP en la Tarjeta de Crédito o guardarlo junto a ella;
- c) Destruir el documento con el NIP una vez memorizado;
- d) Cambiar el NIP frecuentemente, y
- e) Cuidar la Tarjeta de Crédito para evitar su uso indebido.

Lo cierto es, que como el propio texto lo dice se trata de una serie de recomendaciones que el banco esta obligado a incluir en la documentación que se remita junto con la tarjeta de crédito al tarjetahabiente, empero que en muchas ocasiones el acreditado ni siquiera lee, pues lo que le interesa es activar su tarjeta, y si llega a leerlas consideró que aún así dichas medidas son insuficientes para tener un control sobre el uso de las tarjetas de crédito, y es aquí donde se encuentra la respuesta al cuestionamiento antes expuesto, pues si bien los bancos son los obligados a proporcionar los tarjetahabientes medidas de seguridad para evitar ilícitos, esto no lo hacen de una manera eficaz y conciente, ya que la realidad es que las propias prácticas del acreditado al usar las tarjetas ante proveedores son deficientes y contribuyen a un descontrol al utilizarlas indebidamente, pues por citar algunos ejemplos, el emitirse el voucher ponen cualquier garabato como firma, o ponen su nombre en lugar de la firma, la tarjeta no esta firmada y no se acuerdan de la firma que estamparon en el contrato de apertura de crédito por lo que firman como sea, firma una persona distinta al tarjetahabiente como un hermano, amigo, incluso alguien sexto opuesto, o gente más astuta ya sabe que reclamando en un juicio la nulidad de los vouchers por no contener las firmas autógrafas del usuario hay altas probabilidades de ganar, todo ello conlleva a que se desencadenen una serie de problemas entre los tres actores de nuestro tema, pues el tarjetahabiente no reconoce los cargos, el banco tiene

que llegar a cancelar y la postre el afiliado pudiera resultar el perjudicado pues el banco no le paga esas transacciones, todo debido un deciente uso de la tarjeta de crédito ante los proveedores, derivado de la falta de regulación y medidas eficaces de seguridad.

### **3.3. Utilidad práctica del contrato de afiliación de proveedores, beneficios y desventajas para los contratantes.**

Hasta inicios del presente milenio el uso de la tarjeta de crédito contenía una serie de restricciones, que ocasionaban una sucesión de molestias a los tarjetahabientes, tales como: por medio de una llamada telefónica del establecimiento afiliado a la institución acreditante para obtener la autorización que el usuario requería para obtener un bien o un servicio.

Actualmente, en términos generales esto funciona de la siguiente manera: al realizar el cliente la compra con su tarjeta, el empleado de la tienda transmite por medio de la terminal electrónica, todos los datos del tarjetahabiente, así como el importe de la compra, al centro de cómputo de la institución de crédito y éste a su vez, envía la autorización en forma automática por el mismo conducto.

Con este sistema se elimina el trámite de la autorización telefónica que existía, además de que dicha operación en cualquiera de las cajas sólo requiere de algunos segundos y esto se menciona tanto a favor del tarjetahabiente que si bien no es contratante, como del comercio afiliado, pues puede atender con mucho mayor rapidez a sus clientes cuando tiene un número importante de ellos.

Para el maestro Acosta Romero este servicio inmediato de autorización, significa seguridad, comodidad y ahorro de tiempo para el tarjetahabiente.”<sup>86</sup>

Ahora bien, los beneficios o ventajas que en específico, representa la celebración del contrato de afiliación para sus contratantes son la siguientes:

---

<sup>86</sup> ACOSTA ROMERO, Miguel. Ob. cit. p. 509.

### **Para el proveedor**

- Reducción del manejo de efectivo y aumenta su seguridad
- Disponibilidad de recursos en pocos días después de la transacción.
- Registro de todas sus operaciones en tiempo real
- Utilización de reportes de sus operaciones con administración de riesgo.
- El número de serie de cada terminal es registrado en los datos del comercio para que solo se puedan enviar transacciones de una terminal válida.
- Ampliación de mercado, mayor número de clientes
- No se tiene que acudir a la sucursal a realizar el depósito de sus pagarés
- El banco deposita el importe de sus ventas en una cuenta de cheques y le envía un estado de cuenta
- Las autorizaciones se procesan automáticamente y en segundos, lo que le permite agilizar sus operaciones en cajas y dar un servicio mas rápido en el negocio.
- Atención en los Centros de Atención Telefónica las 24 hrs. y los 365 días del año
- Mayor status para el negocio.
- Posibilidad de ventas telefónicas y a través de medios electrónicos.
- Realizan su ventas a crédito (pues para el tarjetahabiente así es) aunque para ellos aplica casi como si fuera efectivo, dado que lo recibirán al día siguiente.
- obtiene más tiempo libre, sin la preocupación de las cuentas por cobrar

### **Para el Banco**

-Indiscutiblemente el beneficio para el banco se puede englobar en la captación de diversas comisiones, como son: por venta o transacción, por instalación del equipo, por renta del equipo, así como el manejo de las cuentas de los afiliados.

En cuanto a sus desventajas, para el proveedor, es menester señalar que se encuentra sujeto a un contrato de adhesión, con las consecuencias lógicas que ello implica, como son que no puede discutir las cláusulas que le imponen comisiones, otra desventajas son que tiene que destinar parte de sus ganancias a

la comisión por venta es decir, no gana el precio real del producto pues del pago le será descontada la mencionada comisión y le queda prohibido aumentar el precio para recuperar dicha comisión; además si infringe alguna de las cláusulas el banco unilateralmente puede cancelar el servicio y dar por terminado el contrato.

Considero que no implica ninguna desventaja para el banco.

## **CAPÍTULO 4**

### **MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA EVITAR CARGOS INDEBIDOS POR EL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO**

En la introducción del presente trabajo, me propuse investigar sobre quien recae la responsabilidad de los cargos de consumos no reconocidos por el tarjetahabiente, una de las posibilidades nos lleva a cuestionar si un negocio afiliado o el encargado del mismo verifica que el tenedor de la tarjeta de crédito o débito es la persona que aparece como tarjetahabiente y otra es si el afiliado cuenta con los medios suficientes para asegurarse de tal situación, para estar en aptitud de resolver ello, a lo largo del trabajo fueron realizadas algunas entrevistas con los empleados de los afiliados, empero es necesario abordar cuales son las normas de calidad sobre medidas de seguridad en las tarjetas de crédito y en la terminales de venta que están previstas para evitar dicha situación, cuales están reglamentadas, y cuales son las que en realidad se utilizan.

#### **4.1. Uso y aplicación de las normas de aseguramiento de calidad de las tarjetas de crédito.**

En primer lugar, para saber si existen normas calidad previstas para las tarjetas de crédito es necesario remitirse a las Reglas de tarjetas de crédito dirigidas a las Instituciones de Banca Múltiple las Sociedades Financieras de Objeto Limitado y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple reguladas, emitidas en la circular 34/2010 del Banco de México, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de Noviembre de 2010, toda vez que en dichas reglas se establecen los lineamientos que deben observar las instituciones y sociedades que expiden tarjetas de crédito, en tal virtud, la regla 2.3 señala los requisitos que deben contener dichas tarjetas y al respecto se señala lo siguiente:

“2.3 Las Tarjetas de Crédito se expedirán siempre a nombre de una persona física, serán intransferibles y deberán contener al menos, lo siguiente:

- I) Mención de ser Tarjetas de Crédito y de que su uso es exclusivo en territorio nacional, o bien, tanto en territorio nacional como en el extranjero;
- II) Denominación social de la Emisora;
- III) Número de la Tarjeta de Crédito;
- IV) Nombre del Tarjetahabiente y espacio para su firma autógrafa;
- V) Mención de que su uso sujeta al Titular al Contrato correspondiente;
- VI) Mención de ser intransferible, y
- VII) Fecha de vencimiento”<sup>87</sup>

Por otra parte, las reglas en mención, en un capítulo diverso denominado “Protección al Tarjetahabiente”, establecen lo siguiente:

*“3.1 La Emisora sólo podrá emitir y entregar Tarjetas de Crédito:*

- a) Previa solicitud del Titular en los formularios que la Emisora utilice;*
- b) Mediante la suscripción de un Contrato por parte del Titular, o*
- c) Con motivo de la sustitución de una Tarjeta de Crédito emitida con anterioridad.*

*Todas las Tarjetas de Crédito deberán entregarse desactivadas y para su activación el Tarjetahabiente deberá solicitarlo expresamente, ya sea mediante firma autógrafa del propio Tarjetahabiente al momento de recibirla o mediante el uso de cajeros automáticos, vía telefónica, a través de su página en Internet, acudiendo a las sucursales o por conducto de comisionistas bancarios.*

*La Emisora deberá entregar al Tarjetahabiente el NIP que le corresponda, en forma separada de la Tarjeta de Crédito.*

*No son procedentes los cargos en la Cuenta en relación con Tarjetas de Crédito no activadas conforme a lo previsto en el presente numeral. Lo anterior no será aplicable a los Cargos Recurrentes y otros previamente autorizados por el Tarjetahabiente, cuando se sustituya la Tarjeta de Crédito.*

*3.2 La Emisora deberá contar con un seguro mediante el cual se cubra el saldo insoluto de la Cuenta al momento del fallecimiento del Titular o, en su defecto, con un esquema de cobertura similar.*

---

<sup>87</sup> Reglas de tarjetas de crédito dirigidas a las Instituciones de Banca Múltiple las Sociedades Financieras de Objeto Limitado y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple reguladas, emitidas en la circular 34/2010 del Banco de México, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de Noviembre de 2010.



*La Emisora no podrá establecer plazos menores a ciento ochenta días naturales contados a partir del fallecimiento del Titular, para hacer efectivo el seguro o el esquema de cobertura de que se trate.*

### *3.3 Aviso en caso de robo o extravío*

*La Emisora deberá recibir de sus Tarjetahabientes el aviso de robo o extravío que le presenten por cualquiera de los medios pactados y dar un número de referencia del aviso, así como conservar constancia de la fecha y hora en que éste se efectuó.*

*El Titular, sus obligados solidarios y obligados subsidiarios, no serán responsables de los cargos que se efectúen con motivo de la utilización de la Tarjeta de Crédito a partir de dicho aviso. No obstante lo anterior, la Emisora podrá exigir el pago de los Cargos Recurrentes u otros previamente autorizados por el Tarjetahabiente.*

*La Emisora deberá informar al Titular a través de su página en Internet o en un documento que adjunte al estado de cuenta, el alcance de su responsabilidad por transacciones registradas antes del aviso a que se refiere el presente numeral. Adicionalmente, la Emisora deberá informar el número telefónico para realizar el aviso de referencia.*

### *3.4 Responsabilidad en caso de robo, extravío o uso indebido de la información contenida en la Tarjeta de Crédito*

#### *a) Robo o extravío.*

*Cuando se realicen transacciones con la Tarjeta de Crédito en un Establecimiento durante las cuarenta y ocho horas previas al aviso señalado en el numeral 3.3 anterior y el Titular no reconozca algún cargo relativo a dichas transacciones, la Emisora deberá abonar los recursos respectivos a más tardar el cuarto día hábil bancario siguiente a la recepción de la reclamación.*

*Para efecto de lo anterior, el Titular podrá formular la reclamación y presentarla en cualquier sucursal de la Emisora mediante una solicitud de aclaración y una identificación oficial, dentro de un plazo de noventa días naturales contado a partir de la fecha en que haya sido realizado el cargo. Lo anterior, sin perjuicio de que la Emisora autorice que se utilicen otros medios que faciliten al Titular la formulación de la referida reclamación.*

#### *b) Uso indebido de la información contenida en la Tarjeta de Crédito (“clonación”)*

*Cuando se realicen transacciones con la Tarjeta de Crédito en un Establecimiento y el Titular no reconozca algún cargo y lo reclame dentro de un plazo de noventa días naturales contado a partir de la fecha en que haya sido realizado el cargo, la Emisora deberá abonar en la Cuenta los recursos respectivos a más tardar el cuarto día hábil bancario siguiente a la recepción de la reclamación.*

*Para tal efecto, el Titular podrá formular la reclamación y presentarla en cualquier sucursal de la Emisora mediante una solicitud de aclaración, acompañada de copia de la Tarjeta de Crédito y una identificación oficial. Lo anterior, sin perjuicio de que la Emisora autorice que se utilicen otros medios que faciliten al Titular la formulación de la referida reclamación.*

*Lo señalado en el primer párrafo del presente inciso no será aplicable cuando la Emisora, dentro del plazo mencionado, pruebe al Titular mediante la entrega de la constancia del registro de la transacción de que se trate, que ésta fue autorizada en una terminal punto de venta mediante la autenticación del microcircuito integrado (CHIP) de la tarjeta.*

*3.5 La Emisora está obligada a acusar recibo de la solicitud de aclaración a que hacen referencia los numerales 2.7, 2.8 y 3.4, indicando al menos el número que se asigne para dar seguimiento a la solicitud, así como la hora y la fecha de recepción.*

*3.6 En el evento de que la Emisora haya realizado el abono a que hacen referencia los numerales 2.8 y 3.4, y esté en posibilidad de demostrar al Titular que él o alguno de sus Tarjetahabientes adicionales fue quien autorizó el cargo; podrá revertir dicho abono realizando un nuevo cargo en la Cuenta.*

*Lo anterior, siempre y cuando dentro de un plazo de cuarenta y cinco días naturales contado a partir de la fecha en la que haya recibido la solicitud de aclaración, entregue al Titular un dictamen suscrito por personal de la Emisora*

*facultado para ello, anexando copia simple de los documentos y evidencia considerada para su emisión, con base en la información que deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud de aclaración presentada por el Titular.*

*En caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en el párrafo anterior será de ciento ochenta días naturales.*

*Adicionalmente, la Emisora durante el plazo de cuarenta y cinco días naturales siguientes a la entrega del referido dictamen deberá poner a disposición del Titular en la sucursal en la que radica la Cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, el expediente generado con motivo de la solicitud de aclaración, en el que se incorpore la documentación e información que se relacione directamente con dicha solicitud.*

*En estos casos no procederá el cobro de intereses moratorios ni de otros accesorios distintos a los intereses ordinarios, generados por la falta del pago del cargo cuyo abono haya sido realizado por la Emisora conforme a los numerales 2.8 y 3.4 antes mencionados.*

*Si transcurrido el plazo a que se refiere el segundo o tercer párrafos de este numeral, según corresponda, la Emisora no entrega el referido dictamen en los términos señalados, el abono realizado previamente por ésta quedará firme, por lo que no podrá revertirse.*

*3.7 Respecto de los procedimientos de reclamación previstos en los numerales 2.8 y 3.4, la Emisora únicamente podrá solicitar documentación adicional a la que en ellos se indica, cuando Banco de México lo haya autorizado previamente.*

*Para tal efecto, los interesados deberán presentar su solicitud a la Gerencia de Autorizaciones, Consultas y Control de Legalidad del Banco de México.*

*3.8 La Emisora deberá incluir en la correspondencia de envío de la Tarjeta de Crédito o del NIP, el número telefónico para realizar avisos por robo o extravío, así como las siguientes recomendaciones al Tarjetahabiente:*

- a) No dar a conocer el NIP;*
- b) No grabar el NIP en la Tarjeta de Crédito o guardarlo junto a ella;*
- c) Destruir el documento con el NIP una vez memorizado;*
- d) Cambiar el NIP frecuentemente, y*
- e) Cuidar la Tarjeta de Crédito para evitar su uso indebido.*

*3.9 En el evento de que el Titular haya autorizado a la Emisora a cargar el saldo deudor vencido de la Cuenta en alguna cuenta de depósito o de inversión abierta con ella, sólo podrá efectuar el cargo respectivo cuando dicho saldo deudor esté vencido durante más de noventa días naturales y se trate de cargos que no hayan sido objetados en tiempo por el Titular, cuya aclaración se encuentre pendiente de resolver.*

*3.10 En caso de incumplimiento del Pago Mínimo, la Emisora no podrá vencer por anticipado las parcialidades aún no exigibles relativas a promociones de meses sin causación de interés o con intereses. Lo anterior, será aplicable hasta que el crédito sea considerado vencido para efectos contables en términos de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 294 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.*

*3.11 La Emisora sólo podrá cargar intereses moratorios sobre el saldo insoluto del crédito a partir de la fecha en que se considere vencido para efectos contables en términos de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.*

*En tanto se presenta dicho supuesto, la Emisora únicamente podrá cobrar intereses moratorios sobre el importe de los Pagos Mínimos no cubiertos en cada periodo de pago.*

*3.12 La Emisora tendrá prohibido efectuar, por cuenta propia o de terceros, ofertas a los Tarjetahabientes para la adquisición de bienes o servicios cuyo pago se realice mediante cargos que la Emisora haga en la Cuenta respectiva, en las que se señale que para evitar los citados cargos los Tarjetahabientes deban manifestar su desacuerdo.”*

No obstante que el capítulo revisado se denomina protección al tarjetahabiente, de la lectura de las citadas reglas, se observa que no contemplo requisito alguno, ni exigencia, ni determinado implemento obligatorio que deban contener las tarjetas de crédito como norma de calidad y/o medida de seguridad para proteger al tarjetahabiente por el posible mal uso, o funcionamiento de las tarjetas, es decir no se estableció un material, una forma o alguna característica tecnológica o algún sistema de identificación, que busque hacer infalible la utilización, lo que verdaderamente daría protección al tarjetahabiente ya que evitaría que la tarjeta pudiera ser usada por terceras personas en caso de robo o extravió.

De igual forma al revisar por completo la citada reglamentación de la expedición de tarjetas de crédito, es dable afirmar que no hay una norma o regla que establezca requerimiento alguno que las tarjetas de crédito deban contener como presupuesto de su emisión, por lo anterior se puede señalar que cada Institución que emite tarjetas de crédito es libre de hacerlas en la forma que considere convenientes pues si bien la regla 2.3 que se describió anteriormente, sólo contempla la inclusión de diversos datos como la mención de ser tarjetas de crédito, la denominación social de la emisora, el número de la Tarjeta de Crédito; el nombre del Tarjetahabiente, etcétera, empero no exigen una forma determinada, ni medios de seguridad obligatorios que sean propios o intrínsecos al plástico que constituye la tarjeta.

En tal virtud, si no hay normas de calidad exigidas por el Banco de México para la expedición de tarjeta de crédito, cuales son las características y condiciones que observan las instituciones de banca múltiple al emitir tarjetas de crédito; para ello, en primer lugar conviene mencionar que la doctrina define a la tarjeta de crédito como una tarjeta plástica con una banda magnética, un microchip y un número en relieve, la cual es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, para utilizarla como

medio de pago en los negocios afiliados al sistema, mediante su firma y la exhibición de la misma; en sí, representa la configuración de un sistema; es la credencia que identifica a una persona como titular de un crédito rotativo concedido por un banco y que facilita la individualización de las personas que pueden suscribir comprobantes de venta para el pago de sus obligaciones.<sup>88</sup>

La definición que antecede tiene la característica inmersa de que la tarjeta de crédito, se trata de un plástico, con un microchip y un relieve, sin embargo si bien dicha definición describe elementos reales de algunas tarjetas, no esta adoptada en legislación alguna, por lo que no obliga a ningún banco a expedir tarjetas con esa forma, ya que en las reglas que se han citado para la expedición de tarjetas de crédito, las mismas no especifican como deben elaborarse, ni la forma que deben adoptar.

Por lo cual, ante la falta de una regulación, así como el constante desarrollo que ha tenido el número de operaciones con tarjeta de crédito, ha propiciado que la evolución de la forma en las tarjetas de crédito sea en función únicamente de los requerimientos de una realidad donde la rapidez en las operaciones constituyen la exigencia primordial, y no en función de normas que procuren la seguridad; es por ello que ante la carencia regulatoria de normas de calidad en la reglamentación mexicana, cada institución bancaria expide su respectiva tarjeta simplemente aprovechando los avances tecnológicos, por lo que en la actualidad existen diversas tarjetas de crédito con sus respectivas normas de calidad que a continuación se describen.

Ha sido, se puede señalar que las normas de calidad que en realidad observan las instituciones de banca múltiple son aquellas que la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) ha emitido empero que su origen esta en el aprovechamiento de los avances tecnológicos, y no de una regulación jurídica, es así que en virtud de ello surgieron las tarjetas denominadas:

---

<sup>88</sup> Cfr. RODRÍGUEZ AZUERO Sergio, ob cit, página 210

**Tarjetas inteligentes.** Las tarjetas así llamadas, reflejan una nueva tecnología del dinero plástico; es un plástico<sup>89</sup>

Esta tarjeta inteligente (smart card), o tarjeta con circuito integrado (TCI), es cualquier tarjeta del tamaño de un bolsillo con circuitos integrados que permiten la ejecución de cierta lógica programada; en este caso el dinero plástico o tarjeta de crédito, esta conformado por una serie de técnicas que permiten acceder a la información a través de una banda magnética (o un chip) la cual puede ser usada en dispositivos electrónicos que conectan a través de una red a tarjetahabientes, comercios y bancos para intercambiar fondos e información.<sup>90</sup>

Dicha tarjetas observan la norma ISO 14443 relacionado con la norma ISO 7816-ID que consisten en un estándar internacional relacionado con las tarjetas de identificación electrónicas, en especial las tarjetas inteligentes, gestionado conjuntamente por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y Comisión Electrotécnica Internacional (IEC). Este estándar define una tarjeta de proximidad utilizada para identificación y pagos.

El sistema que tienen utiliza un lector con un microcontrolador incrustado y una antena que opera, el lector mantiene a su alrededor un campo electromagnético de modo que al acercarse una tarjeta al campo, ésta se alimenta eléctricamente de esta energía inducida y puede establecerse la comunicación lector-tarjeta. De esta forma, “una invisible y minúscula plaquita microprocesadora incrustada en un plástico, le permite al portador de la convencional tarjeta de crédito simplificar numerosas transacciones comerciales con la ayuda de dos importantes aliados: tiempo y eficacia.”<sup>91</sup>

Lo anterior, proporcionó al tarjetahabiente certidumbre y seguridad en el uso de la misma, sin embargo hoy en día la clonación de tarjeta ha superado los avances de dicha tarjeta de crédito, por lo que se requieren nuevos medios de

---

<sup>89</sup> Ibidem p.223

<sup>90</sup> Ibidem p.207

<sup>91</sup> ¿Sabe qué es la tarjeta de crédito inteligente? Revista, Hombre de Mundo. Año 9 No. 11, Editorial América, S.A., México, 1994. p. 48.

seguridad y aprovechas los avances tecnológicos para usarlos al momento de hacer pagos con tarjetas bancarias.

Por lo anterior, debido al crecimiento constante y no obstante la existencia de las Normas ISO, en mi opinión la regulación respecto a la forma, calidad y mecanismos de seguridad que deben contener las tarjetas de crédito, que en nuestro país hoy en día existe es insuficiente como medio de control, para evitar posibles ilícitos, pues la simple mención de los datos referidos no es ni siquiera una medida de seguridad pues sólo son datos de una persona y de un contrato de apertura de crédito, los cuales no necesariamente identifican plenamente al tenedor de una tarjeta, al momento en que éste la utiliza.

#### **4.2. Problemática de cargos efectuados por consumos no reconocidos por el acreditado y la responsabilidad de los proveedores.**

Es frecuente encontrarse con la noticia de que algún conocido o uno mismo, tiene en su estado de cuenta, un cargo de un consumo que no identifica y desde luego no reconoce, por lo que nuestro proceder inmediato es hablar por teléfono o acudir con la institución bancaria que expidió nuestra tarjeta para hacer nuestra reclamación correspondiente, empero hay varias interrogantes: en donde tiene su origen ese cargo, porque se impuso ese consumo, que hay que hacer para que nos eliminen esos cargos, cual es en su caso la responsabilidad de los proveedores.

En primer lugar, conviene señalar que luego de la investigación que se ha realizado, así como por los datos revelados por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, (Condusef), el origen de los cargos no reconocidos puede tener varios supuestos, los cuales obedecen a las siguientes causas:<sup>92</sup>

-Negligencia del operador de la terminal

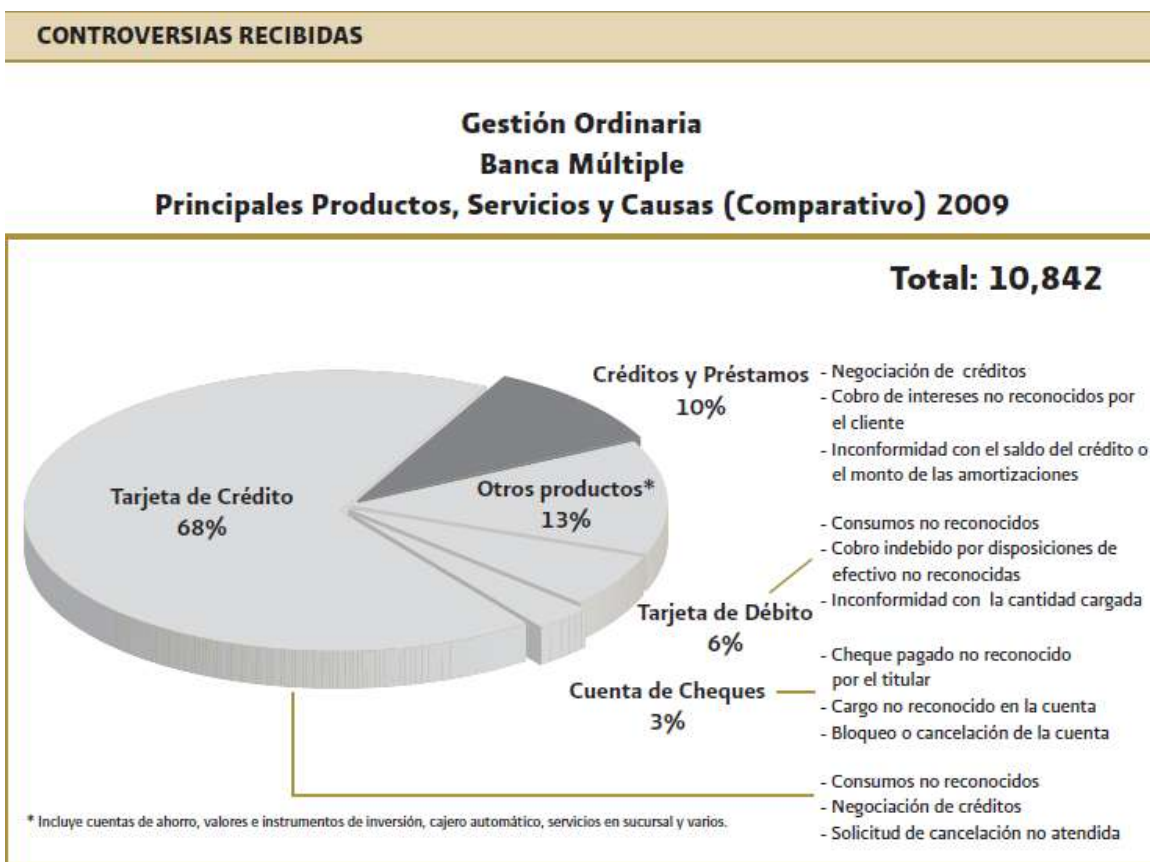
---

<sup>92</sup> Fuente: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

- Clonación de tarjeta
- Error de la institución bancaria de hacer el cargo al estado de cuenta
- Robo o extravío de la tarjeta

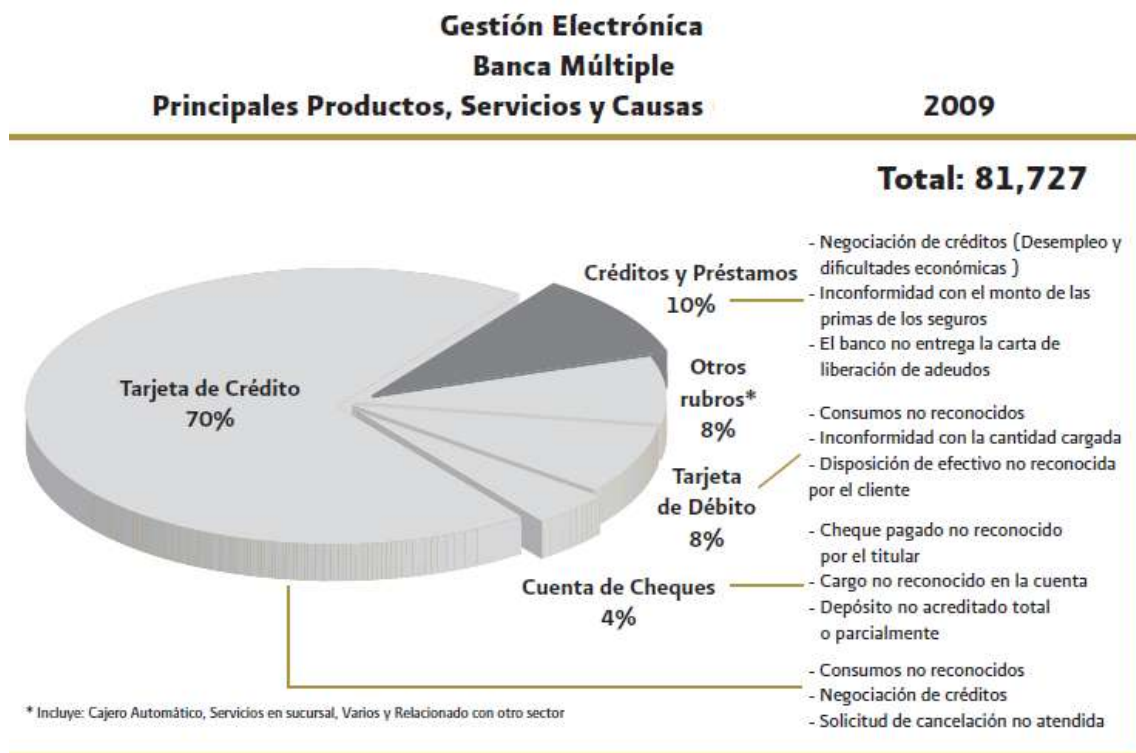
Las anteriores causas han provocado que hoy en día, las inconformidades por los cargos efectuados por consumos no realizados de los usuarios de las tarjetas bancarias son innumerables, y no obstante que “hace tiempo era muy difícil conocer datos sobre el desarrollo de las tarjetas de crédito, a raíz de la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, Condusef, se cuentan con datos más certeros.”<sup>93</sup>

Lo cual se puede apreciar en las siguientes gráficas.<sup>94</sup>



<sup>93</sup> [http://www.cronica.com.mx/nota.php?id\\_notas=346955](http://www.cronica.com.mx/nota.php?id_notas=346955)

<sup>94</sup> Fuente: Anuario 2009 de la Condusef



Para entender los cuadros que anteceden es necesario señalar que la Comisión Nacional de Usuarios y Servicios Financieros recibe quejas de dos formas, una a la que denominan gestión ordinaria que consiste en recibir la queja directamente en la sede de las oficinas de la comisión, y otra denominada gestión electrónica en la cual las quejas se reciben vía la página de Internet de la comisión.

En tal virtud, de los cuadros que anteceden es dable señalar que durante dos mil nueve, en el rubro de los productos que ofrece la banca múltiple la quejas recibidas suman noventa y dos mil quinientos sesenta y nueve, de dicho total las quejas por tarjetas de crédito corresponden en promedio a un sesenta y nueve por ciento, y a un siete por ciento por quejas de tarjeta de débito y como es de observarse el común denominador del origen de dichas quejas en ambos casos es decir tarjeta de crédito o débito, son los consumos no reconocidos; con lo queda de manifiesto que la parte toral de las quejas que recibe la Condusef en



cuanto a los servicios ofrecidos por la banca múltiple es derivado de las tarjetas de crédito y débito y el origen de dichas quejas en gran medida con los consumos no reconocidos.

Precisamente, en respuesta al gran número de problemas que se derivaron de los servicios otorgados por entidades financieras como son los consumos no reconocidos, hace algunos años tuvo lugar la creación del organismo público descentralizado denominado Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), el cual constituye un avance en el sistema financiero mexicano, pues el objeto de la Condusef es promover, asesorar, **proteger y defender** los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan un producto o servicio financiero ofrecido por las instituciones financieras que operen dentro del territorio nacional, así como también crear y fomentar entre los usuarios una cultura adecuada respecto de las operaciones y servicios financieros; el marco jurídico y las reglas que determinan su actuación se encuentra en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

La creación de este organismo significó un avance en la solución de diferencias entre los usuarios de los servicios financieros y los prestadores de dichos servicios pues, siendo una instancia arbitral, se pueden resolver las diferencias entre bancos y tarjetahabientes, sin necesidad de acudir a un juicio.

Sin embargo, si bien la Condusef y las instancias jurisdiccionales competentes resuelven los conflictos que se presentan por consumos no reconocidos, ¿en donde queda la responsabilidad el proveedor cuando existe negligencia o cualquier otra conducta ilícita que provoque los consumos no reconocidos por los tarjetahabientes.?

Al respecto Daniel Gerardo Reynoso expone que el riesgo entre usuario y establecimiento, se presenta cuando no esta delimitada con precisión la relación entre uno y otro; por ejemplo se suele sostener que hay responsabilidad

compartida en la relación laboral entre establecimiento y sus empleados, bajo la figura de la afinidad de las actividades y hay responsabilidad comercial cuando los bienes o servicios provistos por el establecimiento están en infracción con relación a las normas municipales o de defensa del consumidor o de lealtad comercial o incluso responsabilidad civil en caso de daños provocados por tales infracciones u otras deficiencias en las prestaciones efectuadas por el establecimiento.<sup>95</sup>

En virtud, precisamente de los riesgos que implica el mal manejo de una tarjeta de crédito, así como de una terminal de venta, es factible señalar que la responsabilidad de los proveedores, además de que por lo regular en los contratos de afiliación se pacta que el banco no les pague el consumo o cargo que el tarjetahabiente no reconozca, el mal manejo en el uso de las tarjetas y de las terminales podrá ocasionar que la conducta encuadre en un tipo penal.

Es así, que la responsabilidad de los proveedores da lugar a la existencia de nuevos delitos los cuales son una evolución del derecho, ya que con el transcurso del tiempo ha tenido lugar el nacimiento de ramas específicas del mismo, por lo que muchas veces se habla de derecho penal económico el cual a su vez se integra por derecho penal financiero, económico y fiscal; el primero es el que sanciona las operaciones de la banca, de bolsa y actividades financieras en general<sup>96</sup> y es en esta rama en donde el número de quejas por cuestiones derivadas de tarjetas de crédito y débito generadas en gran parte por los cargos no reconocidos, actualmente se ve reflejado, en la reforma a la Ley de Instituciones de Crédito, ya que se incluyeron como delitos diversas conductas relacionadas con nuestro tema en estudio, como son tener ilegítimamente o hacer mal uso de las tarjetas de crédito o débito, o de las terminales de venta, así como de la información de los clientes que obtenga el afiliado en dichas terminales;

---

<sup>95</sup> Cfr. GERARDO REYNOSO, Daniel. ob cit. P.55 y 56.

<sup>96</sup> Cfr. GUZMAN HOLGUIN Rogelio, ob cit, pag 409

Al respecto habría que mencionar que las diversas leyes del país, contemplan sanciones para este tipo de ilícitos, pues el gran número de actos que se cometen y que directamente repercuten en el punto de nuestro tema, se convierte en un asunto de índole penal cuando las personas que tienen en su manos tarjetas de crédito cualquiera que sea la forma de su posesión, hacen mal uso de ellas, incurriendo en conductas que contempla el Código Penal Federal y la Ley de Instituciones de Crédito, por su parte el primero de los ordenamientos tiene un título denominado falsificación y utilización indebida de títulos al portador, documentos de crédito público y documentos relativos al crédito, en el cual en lo conducente establece lo siguiente:

*ARTICULO 239.- Al que cometa el delito de falsificación de títulos al portador y documentos de crédito público, se le impondrán de cuatro a diez años de prisión y multa de doscientos cincuenta a tres mil pesos.*

*Comete el delito de que habla el párrafo anterior el que falsificare:*

*I.- Obligaciones u otros documentos de crédito público del tesoro, o los cupones de intereses o de dividendos de esos títulos*

Por su parte, una reciente reforma a la Ley de Instituciones de Crédito contempla diversos delitos los cuales resumo en el siguiente cuadro:

<b>Descripción del Tipo Penal</b>	<b>Conductas que se sancionan</b>	<b>Objeto que constituye el bien Jurídicamente tutelado</b>
<p><i>ARTÍCULOS 112 Bis, Ter, Cuatre, Quintus.</i></p> <p><i>Se sancionará con prisión de tres a nueve años y de treinta mil a trescientos mil días multa, al que <b>sin causa legítima</b> o sin consentimiento de quien esté facultado para ello:</i></p>	<p><i>-Produzca - fabrique, - reproduzca -introduzca al país -imprima -comercie -enajene aunque sea gratuitamente -altere -posea -detente -utilice -distribuya</i></p> <p><i>-(todas las conductas anteriores también a sabiendas de que estén alterados o falsificados</i></p>	<p><i>Tarjetas de crédito, de débito, cheques, formatos o esqueletos de cheques o en general cualquier otro instrumento de pago, de los utilizados o emitidos por</i></p>

<p><b>AUMENTO DE SANCIÓN</b>  <i>La pena puede aumentar si quien realice cualquiera de las conductas señaladas reciba como contraprestación es consejero, funcionario, empleado o prestador de servicios de cualquier institución de crédito que a cambio de bienes o servicios reciba como contraprestación el pago del bien jurídicamente tutelado</i></p>	<p><i>-obtenga, comercialice o use la información sobre clientes, cuentas</i></p> <p><i>-Sustraiga, copie o reproduzca información sea con el propósito de obtener recursos económicos, información confidencial o reservada</i></p> <p><b>OTRAS CONDUCTAS SANCIONADAS RELACIONADAS</b></p> <p><i>-Acceda, altere o modifique a los equipos o medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología del sistema bancario mexicano, para obtener recursos económicos, información confidencial o reservada, o</i></p>	<p><i>instituciones de crédito del país o del extranjero</i></p> <p>-----</p>
--	--	---

Como puede verse las conductas ilícitas, que se consideran delitos y que sancionan tanto el Código Penal Federal, como la Ley de instituciones de Crédito están íntimamente ligadas a las mismas conductas que dan origen a los cargos por consumos no reconocidos es decir, las actividades que los empleados, el dueño o en general el personal operativo que utiliza la terminal de venta llevan a cabo haciendo mal uso de dicho medio a la postre puede traerles como consecuencia, no sólo la destitución de su cargo, sino cumplir una pena privativa de la libertad.

Y es como se observó en el capítulo anterior al realizar diversas entrevistas con encargados de operar terminales de venta, que se puede afirmar que no hay una verdadera capacitación al personal, que trabaja en los negocios afiliados, ni políticas que exijan a los encargados de recibir las tarjetas y usar las terminales de venta el buen manejo de ellas; pues no es suficiente enseñarles como funciona el equipo o como pasar las tarjetas no es suficiente para cumplir con una función de importancia y que con mucha frecuencia tienen que atender los comerciantes que es el pago con tarjetas de crédito; debe considerarse que los afiliados en sus

políticas tratándose de empresas con un gran número de personal, exijan al empleado, un procedimiento estricto de identificación del usuario de las tarjetas así como darles lectura y hacerles del conocimiento de las conductas que deben observar y las que deben evitar por los delitos en que pueden incurrir si hacen mal uso de los medios que utilizan al cobrar con tarjetas de crédito.

Sin embargo, si bien las normas penales se han encargado de tipificar como delitos conductas derivadas del mal manejo de las tarjetas de crédito o de las terminales de venta, desafortunadamente en las normas de derecho civil o bancario, no se les ha dado tal importancia ya que como se ha repasado a lo largo del trabajo, ni en las reglas de expedición de tarjetas de crédito, ni en la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y por lo tanto muchos menos en los contratos de afiliación se contemplan mecanismos de seguridad eficaces para evitar ilícitos, o errores que pudieran tener como consecuencia la afectación de cargos no reconocidos por el tarjetahabiente

Pues consideró que la mejor forma de evitar ilícitos es la prevención, lo que en el caso de las conductas relacionadas con las tarjetas de crédito y terminales de venta se podría lograr con una reglamentación eficiente que disminuyera el margen para delinquir y si bien varias de las conductas delictivas escapan a los métodos y medidas de seguridad que se puedan implementar tanto en las tarjetas de crédito como en las terminales de venta, una regulación seria sobre la materia, evitaría en gran medida que llegase a consumarse un ilícito.

En mi opinión la problemática de los cobros por cargos de consumos no efectuados y obviamente no reconocidos por el acreditado, se abatiría, considerablemente si se tuvieran mecanismos de seguridad y normatividad diferente, ya que hoy en día no existe un orden normativo que exija las obligaciones tanto de afiliados como de bancos, pues si bien en los contratos de afiliación se contempla que los proveedores verifiquen la vigencia de la tarjeta de crédito, comprobar la firma del tarjetahabiente, sujetarse al límite entre otras obligaciones, la realidad es muy diferente, pues estos no dan cabal cumplimiento a ello y en gran medida dan origen a la problemática de los cargos no reconocidos,

es por ello que debe existir una regulación expresa de los contratos de afiliación, en que se prevean medidas de seguridad para evitar la problemática en comento, ya que actualmente no hay régimen legal, de las obligaciones de las partes en el contrato de afiliación y por eso cada quien actúa en forma discrecional.

#### **4.3. Procedimientos de aclaración y juicio ante los tribunales competentes.**

Después de saber en nuestro estado de cuenta, existe un cargo de un consumo que no se identifica y desde luego no se reconoce, el proceder inmediato de un tarjetahabiente es hablar por teléfono o acudir con la institución bancaria que expidió nuestra tarjeta para realizar la aclaración correspondiente, empero además de ello el tarjetahabiente cuenta con diversas opciones, para realizar la solución de esta situación, desde luego teniendo como objetivo la cancelación de dichos cargos, ya que no reconoce haber realizado el consumo que les dio origen y no está dispuesto a pagar algo que no consumió.

Dicha solución la puede ejercer en las formas que a continuación se exponen.

En primer lugar lo más sencillo es el **procedimiento de aclaración** el cual inicia al acudir ante la sucursal bancaria o hablar por teléfono para realizar dicha aclaración, dicho procedimiento se encuentra previsto en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, que establece lo siguiente:

*“Artículo 23.- En todas las operaciones y servicios que las instituciones de crédito celebren masivamente con sus Clientes por medio de Contratos de Adhesión y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, aquéllas deberán proporcionarle a éstos la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.”*

Ahora bien, el procedimiento de aclaración que describe la citada norma tiene la siguiente tramitación.

Cuando el Titular no esté de acuerdo con alguno de los movimientos de la cuenta tiene noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte, de la realización de la operación o del servicio para presentar la aclaración ante las sucursales de la Sociedad de que se trate, lo que puede hacerse mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción, la institución a la que esta estará dirigida el escrito obligada a acusar recibo de dicha solicitud.

El Titular tendrá derecho a no realizar el pago de la transacción cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración; una vez recibida la solicitud de aclaración, la institución bancaria tendrá un plazo de cuarenta y cinco días naturales para entregar al tarjetahabiente el dictamen correspondiente, en el caso de aclaraciones de transacciones hechas en el extranjero, el plazo previsto será de ciento ochenta días naturales para contestar

En el caso de que el dictamen que se emita resulte procedente el cobro del monto respectivo, el titular de la cuenta deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios, sin que proceda el cobro de intereses moratorios; durante un plazo de cuarenta y cinco días naturales contados a partir de la entrega del dictamen la institución deberá poner a disposición del Titular el expediente generado con motivo de la solicitud.

Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en esta Regla, la Sociedad no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia; finalmente es obligación de las instituciones informar a los Titulares que para formular aclaraciones sobre los cargos o abonos que se realicen en la Cuenta, podrán utilizar el procedimiento antes descrito.

En resumen es dable señalar que el procedimiento de aclaración tiene lugar cuando el titular de la cuenta no esta de acuerdo con alguno de los cargos que aparece en su estado de cuenta, entonces una vez que se percate de ello tiene 90 días a partir del movimiento que no reconoce o de la fecha de corte para presentar su aclaración ante el banco, quien deberá emitir una respuesta a mas tardar en 45 días a partir de que recibió la solicitud de aclaración; asimismo cabe señalar que en los contratos de apertura de crédito que hoy en día celebran las instituciones bancarias, debe quedar establecido este procedimiento de aclaración, asimismo en las páginas de Internet es obligación de los bancos tener actualizada la información al respecto.

Ahora bien, cabe señalar que en la practica en los formatos de los contratos de apertura de crédito de los cuales para muestra se anexa al final del presente trabajo se anexa una copia, en donde se observa que por lo regular los bancos establecen una cláusula que prevé el procedimiento de aclaración y la cual esta redactada en la siguiente forma:

*“Si el Cliente es persona física, siempre que el monto reclamado por transacción no exceda del equivalente en moneda nacional a “X” Unidades de Inversión a la fecha de presentación de la reclamación, las partes convienen en sujetarse al procedimiento de aclaraciones previsto en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamientos de los Servicios Financieros conforme a lo siguiente: El Cliente tiene 90 días contados a partir de la fecha de corte o de la realización del acto para solicitar por escrito una aclaración, la cual se presentará en la sucursal donde radica la cuenta o en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios del Banco y será acusada de recibo por el Banco. El Banco tendrá 45 días para entregar por escrito un dictamen y un informe detallado, si la operación es en el extranjero el Banco tendrá 180 días. Dentro de los 45 días siguientes a la entrega del dictamen e informe el Banco entregará el expediente generado por la aclaración en la misma sucursal y documentos relacionados con la aclaración. Si el monto de la aclaración excede el monto señalado en esta Cláusula o en el caso de Tarjeta de Crédito Empresarial, el Cliente tiene 90 días después de la fecha de corte para objetar los cargos.”<sup>97</sup>*

---

<sup>97</sup> Formato de contrato de apertura de crédito proporcionado por la Condusef, visible en la página de internet de dicha institución.



Asimismo, es importante señalar que en diversas cláusulas los bancos establecen números de centros telefónicos o correo electrónico para efectos de atención a cliente, consultas de saldos, y algunos otros movimientos, es decir a través de estos medios también se puede realizar la solicitud de aclaración respectiva además en los contratos de apertura de crédito, se establece que una vez transcurridos los plazos sin haber presentado dicha aclaración, los asientos y conceptos que rigen en la contabilidad del Banco harán fe en contra del Cliente, salvo prueba en contrario, en el juicio respectivo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley de Instituciones de Crédito.

En tal virtud, respecto al procedimiento de aclaración, en síntesis se puede decir que se trata de un acto de revisión que unilateralmente efectúa el banco, de los cargos y movimientos que realizan sus tarjetahabientes, cuando estos así se lo solicitan, es decir en este procedimiento el usuario de la tarjeta, no tiene la posibilidad de presentar pruebas o documentos que respalden su inconformidad, ya que solo hace una narrativa de lo sucedido y el propio banco revisara tal situación, no hay una contienda entre las partes, puesto que el resultado de la aclaración depende de una sola de las partes, muchas veces constituye un trámite necesario que efectúan los usuarios para llegar a otra instancia, en virtud de que así lo marca el contrato de apertura de crédito, sin embargo en muchas ocasiones constituye una pérdida de tiempo pues el objetivo que busca el usuario no lo logra a través de este procedimiento, ya que en gran medida las aclaraciones por la problemática resultan inconducentes, es decir, la única posibilidad en esta instancia es que el banco realice la aceptación o detecte un error propio de la institución, pues en caso contrario prevalecerá la misma situación que regía antes de la aclaración, y nuestro cargo no reconocido no será borrado de del estaco de cuenta.

Ahora bien, comentario aparte merecen las Reglas de tarjetas de crédito dirigidas a las Instituciones de Banca Múltiple las Sociedades Financieras de Objeto Limitado y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple reguladas, emitidas en la circular 34/2010 del Banco de México, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de Noviembre de 2010; ya que en el capítulo denominado

Protección al Tarjetahabiente, se estableció que cuando se realicen transacciones con la tarjeta de crédito en un establecimiento derivadas de la suscripción de vouchers, documentos autorizados mediante el uso de dispositivos ópticos que produzcan imagen digitalizada y durante las cuarenta y ocho horas previas al aviso de robo o extravió de la misma, o en caso de clonación y el titular no reconozca algún cargo relativo a dichas transacciones, la emisora deberá abonar los recursos respectivos a mas tardar el cuarto día hábil bancario siguiente a la recepción de la reclamación; para el tarjetahabiente podrá formular en cualquier sucursal de la emisora mediante una solicitud de aclaración y una identificación oficial dentro de un plazo de noventa días naturales contado a partir de la fecha en que haya sido realizado el cargo.

Asimismo en el caso de clonación se indicó que no se cancelaran los cargos cuando la emisora pruebe al titular mediante la entrega de la constancia del registro de la transacción de que se trate, que ésta fue autorizada en una terminal punto de venta mediante la autenticación del microcircuito integrado (CHIP) de la tarjeta.

Por otro lado, se señala que cuando la emisora haya realizado el abono en caso de los cargos no reconocidos a que se refieren lo supuestos anteriores, empero éste en posibilidad de demostrar al titular que él o alguno de sus tarjetahabientes adicionales fue quien autorizó el cargo; podrá revertir el abono realizando un nuevo cargo en la cuenta, siempre y cuando entregue en un plazo de cuarenta y cinco días naturales a partir de que se recibió la aclaración, entregue al titular de la cuenta un dictamen suscrito por el personal de la emisora con copia simple de la evidencia considerada para su emisión, si no lo hace en ese plazo el abono quedará firme.

En tal virtud, como puede verse estas nuevas reglas, vinieron a establecer más opciones para que el tarjetahabiente éste en aptitud de echar abajo los cargos no reconocidos y en primer lugar es de aplaudirse que se protejan incluso las transacciones realizadas antes del aviso de robo o extravió de la tarjeta ya que para las reclamaciones por este motivo no se contempla posibilidad alguna de que

la institución bancaria puede revertir el abono que tiene que realizar por el monto de los cargos no reconocidos, sin embargo cabe señalar que si existe una condición pues sólo se refiere a operaciones que se hayan efectuado hasta durante las cuarenta y ocho horas previas al aviso de robo o extravió, por lo que si hay cargos no reconocidos antes de esas cuarenta y ocho horas, entonces ya no procederá esta reclamación y se tendrá que ocurrir a los diversos procedimientos para obtener la cancelación de los cargos.

Por otro lado, se protegen operaciones por la clonación que se ha vuelto el pan nuestro de todos los días en las noticias; sin embargo este procedimiento deja abierta la posibilidad de que el banco de forma unilateral demuestre al usuario y no ante un arbitro o un juez, que los consumos que derivaron los cargos no reconocidos si fueron realizados a través del chip de la tarjeta o autorizados por el tarjetahabiente o sus adicionales, por lo que de igual al establecer un procedimiento en donde sólo se actuara en base a prueba aportadas por el banco emisor deja abierta la posibilidad de que el mismo no sea justo y en caso negativo el usuario también podría ocurrir a un juicio antes tribunales competentes.

De igual forma, he de mencionar que en los casos que han sido expuestos, considero que la reglamentación en la materia debe ser preventiva es decir para evitar llegar a los supuestos de que se usen tarjetas robadas o clonadas, esto es crear medidas de seguridad que sólo permitan usar las tarjetas bancarias a su titular, pues los procedimientos están previstos como una consecuencia de haberse producido cargos no reconocidos cuando el objeto de la reglamentación debería ser evitar esas molestias y procedimientos posteriores.

Por otra parte, otra alternativa para el tarjetahabiente por la problemática de los cargos no reconocidos, se encuentra acudir ante la Condusef, para iniciar el **procedimiento de conciliación** que prevé la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en los artículos 60 a 72 el cual consiste en lo siguiente:

En primer lugar las disposiciones invocadas facultan a la Comisión Nacional está facultada para actuar como conciliador entre las Instituciones Financieras y Usuarios, con el objeto de salvaguardar los intereses de los usuarios.

**El usuario podrá** presentar ante la Condusef o sus delegaciones, su reclamación sea por comparecencia del afectado, en forma escrita, o por cualquier otro medio idóneo, la cual deberá contener:

Nombre y domicilio del reclamante y de su representante en caso de tenerlo o de la persona que promueve en su nombre debiendo acreditar dicha personalidad; descripción del servicio que se reclama, y relación de los hechos que motivan la reclamación; nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación; las prueba o documentos que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación

Asimismo, cabe señalar que las reclamaciones podrán ser presentadas de manera conjunta por los Usuarios que presenten problemas comunes con una o varias Instituciones Financieras, debiendo elegir al efecto un representante común; los usuarios tienen un término de dos años para presentar la reclamación contados a partir de que se presente el hecho que les dio origen, o en su caso, a partir de la negativa de la Institución Financiera a satisfacer las pretensiones del Usuario de no hacerlo no interrumpirá el término de prescripción de las acciones legales correspondientes; la Condusef estará facultada para suplir la deficiencia de las reclamaciones en beneficio del Usuario, sin embargo podrá rechazar las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes.

Una vez admitida la reclamación, la Condusef dentro de los ocho días hábiles siguientes a la fecha de recepción correrá traslado a la Institución Financiera con dicha reclamación, anexando todos los documentos que el Usuario hubiera aportado, y señalando en el mismo acto la fecha para la celebración de la audiencia de conciliación, la cual deberá fijarse en un término de veinte días hábiles contados a partir de la recepción de la reclamación, con apercibimiento de

sanción pecuniaria en caso de no asistir, la institución en contra de la cual se promueva, deberá contestar la solicitud de reclamó en un plazo de diez días hábiles contados a partir de la fecha en que reciban la solicitud.

La contestación que haga la institución financiera respectiva, deberá se presentada hasta antes de la audiencia de conciliación y en la misma responder de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, si no lo hace se tendrá por no presentado su informe y de hacerlo deberá exhibir la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Condusef podrá en todo momento, requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información.

Una vez que se presente la audiencia, en la misma se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para lo cual, el conciliador formulará propuestas de solución y procurará que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente; en caso de que las partes lleguen a un acuerdo para la solución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta que se levante. La Condusef explicara al Usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo; si después de escuchar explicación el Usuario decide aceptar el acuerdo, éste se firmará por ambas partes y por la Condusef, fijándose un término para acreditar su cumplimiento. El convenio firmado por las partes tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución y le corresponde a la Institución Financiera demostrar su cumplimiento. Si la Institución Financiera incumple el convenio la Condusef le ordenará a que registre el pasivo contingente de dicha reclamación.

Si las partes no llegan a una conciliación, la Condusef propondrá que de común acuerdo las partes designen como árbitro para resolver su controversia a la propia Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros que ésta les proponga, quedando a elección de las mismas que el juicio arbitral sea en amigable composición o de estricto derecho. El compromiso correspondiente se hará constar en el acta que al efecto se firme ante la Comisión Nacional. En caso de no someterse al arbitraje se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

En el caso de que el Usuario no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha fijada para su celebración justificación de su inasistencia, se le tendrá por desistido de la reclamación y en caso de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación o las partes rechacen el arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del Usuario, un dictamen técnico que contenga su opinión.

Si el usuario de los servicios financieros, solicita el dictamen, entonces la Condusef podrá allegarse todos los elementos necesarios para emitirlo, haciendo del conocimiento de la institución financiera la solicitud para que este aporte pruebas, teniendo la Condusef noventa días para emitirlo, una vez emitido el dictamen el usuario podrá hacer uso del mismo para presentarlo en los tribunales competentes

Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación, y dará aviso de ello, en su caso, a las Comisiones Nacionales a las que corresponda su supervisión. Ese registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera, bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio al procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

De las anteriores disposiciones se observa, que el tarjetahabiente cuenta con dos años para iniciar este procedimiento, contados a partir que sucedió el hecho generador de su reclamación, o bien de que el banco le respondió su aclaración; en este caso el procedimiento tiene por objeto evitar una controversia pues busca que las partes lleguen a un acuerdo, sin embargo este procedimiento nuevamente puede implicar una pérdida de tiempo para el usuario, como también

es la ablación presentada ante el banco, ya que esta sujeto a que el banco se presente a la conciliación pues en caso contrario, la Condusef, sólo podrá emitir un dictamen que contenga opinión del problema es decir no tiene fuerza coercitiva.

En la propia Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, como solución entre otras a la problemática materia de este punto, se encuentra el **procedimiento de arbitraje**, el cual se lleva a cabo de la siguiente forma:

Las partes deberán hacer un convenio en el cual podrán establecer el pacto para tramitar un juicio arbitral en amigable composición, o en estricto derecho en ambos casos escogerán como árbitro a la Condusef o alguno propuestos por ésta, en el caso del arbitraje en amigable composición las partes señalarán de manera específica las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje, estableciendo las etapas, formalidades, términos y plazos a que deberá sujetarse el procedimiento en esta caso el árbitro deberá resolver en conciencia, a verdad sabida y buena fe guardada, la controversia planteada.

En el caso del procedimiento arbitral de estricto derecho tanto la demanda como la contestación de la misma deberá presentarse dentro del plazo acordado por las partes, el cual no podrá exceder de nueve días hábiles; a falta de acuerdo dentro de los seis días hábiles siguientes a la celebración del convenio, tanto actor y demandado en sus respectivos escritos de demanda y contestación deberán acompañar la documentación en que se funde la acción o su excepción según sea el caso y las pruebas que puedan servir a su favor en el juicio o en su caso ofrecerlas

Después de contestada la demanda o transcurrido el plazo para hacerlo, se abrirá el juicio a prueba por un período de quince días hábiles, siendo los cinco primeros para ofrecer pruebas que tiendan a desvirtuar las ofrecidas por el demandado y los diez restantes para el desahogo de todas las pruebas. El plazo podrá ser ampliado por una sola vez a juicio del árbitro, cuando resulte insuficiente; cuando no se desahoguen las pruebas por causas imputables al

oferente, se le tendrá por desistido del derecho que se pretende ejercer; la Condusef, podrá allegarse de todos elementos de juicio que estime necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan sometido en arbitraje una vez terminado el período de pruebas se otorgarán ocho días para formular alegatos;

Es aplicable supletoriamente al procedimiento arbitral el Código de Comercio, a excepción del artículo 1235.

Quien funja como árbitro, después de analizar y valorar las pruebas y alegatos aportados por las partes, emitirá un laudo que resolverá la controversia planteada por el Usuario; el laudo, así como las resoluciones que pongan fin a los incidentes de ejecución, sólo admitirán como medio de defensa el juicio de amparo; todas las demás resoluciones dictadas en el procedimiento previsto en este Capítulo, que conforme al Código de Comercio admitan apelación o revocación, podrán impugnarse en el juicio arbitral mediante el recurso de revisión

Posteriormente corresponde a la Condusef adoptar todas aquellas medidas necesarias para el cumplimiento de los laudos dictados por la propia Comisión, o los emitidos por los árbitros propuestos por ella, para lo cual mandará, que se pague a la persona en cuyo favor se hubiere emitido el laudo, o se le restituya el servicio financiero que demande, requiriendo al director general o al funcionario respectivo, para que compruebe dentro de las setenta y dos horas siguientes, haber dado cumplimiento al laudo de no hacerlo tendrá un plazo de quince días hábiles para hacerlo; si la Institución Financiera no cumple en el tiempo señalado, el arbitro enviará el expediente a la Condusef quien a su vez lo enviará al juez competente para su ejecución.

Como última de las opciones con que cuenta el tarjetahabiente para impugnar los cargos no reconocidos, es a través de un **juicio seguido ante los tribunales competentes.**



Si bien, en los contratos de apertura de crédito se incluye una cláusula, que señala que conforme al artículo 68 de la Ley de Instituciones de Crédito, una vez transcurridos los plazos sin haber presentado la aclaración correspondiente, los asientos y conceptos que rigen en la contabilidad del Banco harán fe en contra del Cliente, salvo prueba en contrario, asimismo se contempla que los estados de cuenta certificados por el contador del banco serán títulos ejecutivos, lo que implicaría que el banco puede hacer exigible el pago de las cantidades que ahí aparezcan mediante el juicio ejecutivo correspondiente, sin embargo ante la problemática planteada es decir la negativa de reconocimiento de los cargos en el estado de cuenta, y atendiendo lo establecido por el propio precepto que señala salvo prueba en contrario es que surge el derecho del tarjetahabiente para impugnar esos cargos en la vía ordinaria no obstante que haya transcurrido el plazo para presentar su aclaración ya que la acción ordinaria prescribe en diez años, según el artículo 1047 del Código de Comercio.

En tal virtud, la opción del juicio seguido ante los tribunales competentes en materia mercantil, es decir juzgados del fuero común o del fuero federal, es la instancia que considero más importante y eficaz, ya que el tarjetahabiente se encontrara en posición de tramitar un procedimiento con vinculación obligatoria para las partes y obtener una sentencia por un juez imparcial.

El procedimiento del juicio ordinario mercantil se regirá por las reglas, previstas en los artículos 1377 al 1390 del Código de Comercio, y ante la aplicación de una ley federal, se actualiza la jurisdicción concurrente prevista por el artículo 104 fracción de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, por lo que en virtud de ello el accionante, podrá optar por presentar su demanda de materia mercantil, ante juzgados de distrito con fuero federal o juzgado del fuero común.

En tal virtud, dicho juicio iniciará con la presentación de la demanda en la cual entre sus prestaciones el actor deberá reclamar la nulidad del voucher o pagare que dio origen a los cargos no reconocidos; deberá solicitar se requiera al demandado para que exhiba el voucher original ya que es la Institución Financiera

la que cuenta con dicho voucher, lo que intentará demostrar en el juicio el actor es que el voucher o pagaré que dio origen a los cargos no fue suscrito por el puño y letra del tarjetahabiente, en virtud de ello la litis en un juicio de este tipo se constriñe a determinar si los vouchers o pagarés fueron suscritos por el tarjetahabiente y si en su caso el banco tenía el derecho de cargar esos consumos a la cuenta del acreditado.

Sobre el tema cabe señalar que el acreditado tiene a su favor en primer lugar lo establecido por el artículo 170 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito que señala lo siguiente:

*ARTICULO 170.- El pagaré debe contener:*

*Fracción VI.- La firma del suscriptor, o de la persona que firme a su ruego o en su nombre.*

En este caso los vouchers que no contengan la firma autógrafa del tarjetahabiente, es decir aquellos que hayan sido falsificados, no cumplirán con lo dispuesto por este precepto y en esa virtud conforme al artículo 14 de dicha ley no producirán efectos.

Para apoyo de lo anterior, de reciente emisión es la jurisprudencia que a continuación se cita la cual prevé la figura de la nulidad para hacerse valer en contra de los vouchers o pagarés correspondientes

***NULIDAD ABSOLUTA. PROCEDE CUANDO SE ALEGA LA FALSEDAD DE LA FIRMA IMPRESA EN UN PAGARÉ (VOUCHER) SUSCRITO EN VIRTUD DE UNA COMPRA REALIZADA A TRAVÉS DE UNA TARJETA DE CRÉDITO.***  
*Cuando se reclama a las instituciones de crédito la cancelación de los cargos a una tarjeta de crédito, por la falsedad de la firma asentada en los pagarés recibidos "salvo buen cobro" por los establecimientos afiliados (vouchers), procede la acción de nulidad absoluta prevista en el artículo 2225 del Código Civil Federal. Ello es así, porque si bien es cierto que las resoluciones de los juzgadores deben guiarse por el principio de especialidad de la ley, se advierte que ni la legislación mercantil en general ni alguna otra norma específica para estos casos regula expresamente la acción de nulidad. Por ello, debe estarse a lo dispuesto por el ordenamiento civil referido, que regula los efectos y las consecuencias de los*

*actos existentes pero viciados, como en la hipótesis referida. Además, aunque se declare la nulidad absoluta de los pagarés suscritos por virtud de una compra realizada a través de una tarjeta de crédito, ello no significa que quede intocada la conducta de la persona que falsificó la firma, pues, por un lado, la relación contractual yace sólo entre el acreditante (banco) y el acreditado (tarjetahabiente), con independencia de la relación que exista entre el acreditante y el establecimiento afiliado de que se trate y, por el otro, la ley no impide que el afectado accione contra quien resulte responsable a fin de que lo indemnice o le repare el daño ocasionado.<sup>98</sup>*

Por otra parte, no obstante que antes fue expuesto que cuando se reclaman consumidos no reconocidos por robo o extravío de tarjeta, el banco deberá abonar el pago de los cargos no reconocidos que se hayan efectuado hasta cuarenta y ocho horas ante al reporte de robo o extravío, lo cierto es que con independencia de dicho término la Suprema Corte de Justicia de la Nación, ha solucionado el problema en cuanto a la procedencia de la acción en cita en caso de que el reporte de robo se haya hecho con posterioridad a los consumos que no se reconocen sin establecer un momento o un determinado número de horas para que sea procedente la acción, ya que considera que aún cuando el reporte de robo o extravío se ha hecho después de que se realizaron los cargos que se impugnan es procedente la acción.

**TARJETAS DE CRÉDITO. LOS CARGOS HECHOS POR LOS CONSUMOS REALIZADOS CON ANTERIORIDAD AL AVISO DE ROBO O EXTRAVÍO SON IMPUGNABLES A TRAVÉS DE LA ACCIÓN DE NULIDAD DEL PAGARÉ O VOUCHER, EN TÉRMINOS DE LA TESIS DE JURISPRUDENCIA 1ª/J. 11/2007.** *De conformidad con las Reglas a las que habrán de sujetarse las Instituciones de Banca Múltiple y las Sociedades Financieras de Objeto Limitado en la Emisión y Operación de las Tarjetas de Crédito, emitidas por el Banco de México y publicadas en el Diario Oficial de la Federación del cuatro de agosto de dos mil cuatro, en particular la Vigésima Quinta, en caso de robo o extravío de la tarjeta, una vez que la emisora reciba el aviso respectivo, deberá bloquearla y sólo podrá efectuar cargos a la cuenta por operaciones celebradas con anterioridad, **lo cual, en principio, llevaría a considerar que las instituciones de crédito sólo serán responsables de los cargos efectuados con posterioridad al referido aviso; sin embargo, esto no significa que los cargos realizados por operaciones***

---

<sup>98</sup> consultable en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXV, Abril de 2007, Página: 143, Novena Época, emitida por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

celebradas antes del mencionado reporte sean necesariamente responsabilidad del tarjetahabiente. En estas circunstancias, si el titular de la cuenta no reconoce como propios los cargos efectuados a la cuenta, o alguno de ellos, podrá objetarlos en términos de lo que ha establecido esta Primera Sala al resolver la Contradicción de Tesis 119/2006-PS, de la que derivó la tesis de jurisprudencia 1ª/J. 11/2007 que lleva por rubro “NULIDAD ABSOLUTA. PROCEDE CUANDO SE ALEGA LA FALSEDAD DE LA FIRMA IMPRESA EN UN PAGARÉ (VOUCHER) SUSCRITO EN VIRTUD DE UNA COMPRA REALIZADA A TRAVÉS DE UNA TARJETA DE CRÉDITO”, máxime cuando los consumos cuestionados se realizaron en las horas o minutos previos al mencionado reporte. Esto es así, pues sin soslayar el hecho del aviso de robo o extravío, debe tomarse en cuenta que las referidas reglas establecen que la emisora sólo podrá cargar a la cuenta del titular el importe de los pagos de bienes, servicios, impuestos y demás conceptos que realice por cuenta del tarjetahabiente, así como las disposiciones de efectivo, cuando éste haya suscrito pagarés u otros documentos que sean aceptados por la emisora y se hayan entregado al establecimiento respectivo o los haya autorizado, y que cuando el titular no esté de acuerdo con alguno de los cargos que aparezcan en el estado de cuenta, podrá objetarlo dentro del plazo señalado por la emisora, el cual no podrá ser menor a noventa días contados a partir de la fecha de corte. De esta manera, ante la objeción de algún cargo realizado con anterioridad al reporte de robo o extravío, se podrá impugnar a través de la acción de nulidad del pagaré o voucher, cuyo resultado dependerá de las pruebas periciales que al efecto se ofrezcan, pues al momento de cotejar las firmas de los vouchers y someterlas a un peritaje, se podrá determinar si los consumos cuestionados fueron realizados por el titular, caso en el que tendrá que responder por ellos, o bien, por una persona diversa, supuesto en el que será la institución quien deba responder por tales cargos.<sup>99</sup>

Es decir con lo anterior es de importante señalar que no obsta que el reporte por robo o extravío haya sido posterior a disposiciones hecha con una tarjeta de crédito, pues el acreditado tendrá oportunidad de demostrar que la firma que calza en los pagarés no es de su puño y letra y con ello desvirtuar que los pagarés que originaron los cargos no reconocidos, no cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 170 fracción VI de la Ley General de Títulos y operaciones de crédito.

---

<sup>99</sup> Consultable en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXVIII, página: 161, Noviembre de 2008, Novena Epoca emitida por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación

Esta instancia le permitirá obtener una sentencia de un juez especializado en la materia que determinará la procedencia o no de la acción, es decir el juicio será conocido por un tercero ajeno a las partes y la sujeción al proceso es obligatoria para la entidad financiera, lo que no sucede en el procedimiento conciliatorio seguido ante la condusef y mucho menos en el procedimiento que el propio banco realiza por aclaraciones de cargos no reconocidos.

Y cabe reiterar que como se ha mencionado el robo o extravió de las tarjetas bancarias produce una cantidad innumerable de inconformidades por cargos no reconocidos, en relación a ello anteriormente los bancos de forma abusiva establecían en los contratos de apertura de crédito que la responsabilidad de las disposiciones o consumos efectuados hasta antes del reporte por robo o extravió de las tarjetas de crédito, era de los tarjetahabientes, es decir señalaban que una vez hecho el reporte de robo o extravió la tarjeta se iba a bloquear, por lo que la misma ya no podía ser utilizada, pero todas las operaciones anteriores eran cargadas al tarjetahabiente, es decir sin tomar en consideración que en efecto muchas veces los usuarios no se percatan hasta días después del robo o extravió que ya no tienen su tarjeta; en este sentido es dable señalar que el banco aún cuando en el contrato de afiliación establece con los proveedores, que ellos deberán verificar la vigencia de la tarjeta, la firma, y algunas otras cuestiones para corroborar la identidad del usuario es decir la obligación se la dejan únicamente al proveedor (algo desde luego lógico porque es ante quienes se presenta la tarjeta) sin embargo.

¿entonces de que es responsable el banco entratandose de los cargos indebidos cuando se produce un robo o extravió? ó ¿que hacen para evitar que se haga mal uso de las tarjetas de crédito y débito y su presentación ante los afiliados?

Considero que los bancos deben ser responsables de emitir una regulación específica y brindar mecanismos de seguridad estrictos en los medios electrónicos con un sistema biométrico con tecnología infalible para obsequiar al afiliado todas las medidas necesarias para el mal uso de las tarjetas bancarias.

#### **4.4. Previsión de medidas en los contratos de afiliación de proveedores para evitar cargos indebidos por el uso de la tarjeta de crédito.**

No obstante que las leyes mercantiles y en las reglas vigentes para la emisión de tarjetas de crédito no hay medidas de seguridad reguladas con el fin de evitar ilícitos en el uso de tarjeta de crédito y terminales de venta, se puede señalar que de la lectura del contrato de afiliación que se ha insertado en el presente trabajo, para ejemplificar nuestro análisis, se advierte que en realidad el banco quien unilateralmente realiza el contrato no previó en forma específica medidas, para evitar cargos indebidos no reconocidos, ya que es hasta que las terminales de venta arrojan códigos de seguridad para los casos en que detecten tarjetas robadas, extraviadas, sin vigencia o con algún otro problema que no permita realizar la operación, en que hay una medida de seguridad, empero esas acciones no comprenden muchas de las situaciones reales que no detectan las terminales de venta, como la clonación o la presentación de una tarjeta real y vigente pero por tenedor distinto al titular, etcétera.

Por lo regular, en los contratos los bancos establecen una cláusula en los siguientes términos: *El Establecimiento será responsable por todas las actuaciones de sus empleados durante el tiempo que estos presten o hayan prestado sus servicios. El Establecimiento se compromete con el Banco a adoptar las medidas que le sean recomendadas en cuanto a la seguridad y legitimidad de las transacciones que se realicen en el Establecimiento con la Tarjeta, de presentarse actuaciones fraudulentas o estafas, el establecimiento autoriza a El Banco a debitarle de las facturaciones pendientes o futuras, cualquier cantidad de dinero que llegue a deberse por ese concepto.*

Es decir parecería que como el banco no va a recibir las tarjetas por el pago de consumos, poco le interesó dotar de medios eficientes y seguros al afiliado, para que de cumplimiento a las obligaciones que tiene que asumió, pero si

partimos de la idea que lo que esta circulando finalmente es la captación de recursos del público, que realizan los bancos y después ese dinero circula por diferentes medios, entre los que se encuentra muy importantes las tarjetas bancarias, entonces es en donde los bancos deben asegurarse de evitar que las partes que intervienen en el contrato de afiliación y el tarjehabiente, pierdan dinero, pues ante consumos no reconocidos alguien necesariamente perderá.

En teoría podría pensarse que en efecto el banco no debería tener responsabilidad alguna, pero tomando en cuenta que la función del banco es prestar un servicio de crédito, es en este sentido donde debe velar porque el ciclo del crédito se complete, es decir que el usuario pague sus servicios y no que se le carguen consumos no realizados por él, que a la postre talvez nadie pague, esto es, el banco debe evitar que las causas por las que no se pague un crédito no correspondan a la falta de medidas de seguridad.

Con ello, regreso a uno de los planteamientos iniciales que realice, en el sentido de que los cargos indebidos que evidentemente en la realidad si representaron un consumo o disposición por alguien muy probablemente ajeno al tarjehabiente, no tendrían porque existir si se tuvieran medidas de previsión y aseguramiento, las cuales involucrarían al banco, al afiliado y al usuario.

Ahora bien, el afiliado es principalmente quien se encuentra ante la problemática de enfrentar a diario a usuarios de tarjetas bancarias a este en lo general le son impuestas las obligaciones que se enuncian a continuación para mayor comprensión:

1. Verificar que la tarjeta de crédito esté en vigencia, constatando, de ser el caso, que no figure en la relación de tarjetas anuladas, según la información recibida por la Terminal de venta
2. Verificar la identidad del usuario;
3. Comprobar que la firma del usuario en la orden de pago, corresponda a la que figura en su tarjeta de crédito, o contar con la conformidad de la

firma electrónica u otro medio sustitutorio de la firma gráfica o manuscrita;

4. Sujetarse en las transacciones que se realicen al monto máximo autorizado por la empresa;

En la realidad lo que sucede es que el afiliado, bajo sus propias políticas, debe cumplir dichas obligaciones, sea a través de la forma en que pueda, por ejemplo solicitando al tarjetahabiente credenciales de elector o alguna identificación oficial vigentes que contenga fotografía, revisando a detalle la firma que se estampa en el voucher, contra la que aparece al reverso de la tarjeta; sin embargo es sabido por la práctica diaria que representan los actos comerciales que estas acciones si bien en algunos casos son llevadas a cabo por el comerciante o sus empleados, no son suficientes, para asegurarse de que la persona que se presenta a consumir un bien o servicio sea en realidad el tarjetahabiente.

Por tal motivo algo que resulta importante señalar es que, aún cuando el proveedor en apariencia es decir en la práctica, realice sus obligaciones descritas, no tendrá certeza de haber actuado en forma correcta, ya que si se presenta alguna reclamación por algún cargo indebido, dicha situación esta sujeta a prueba, pues para empezar el afiliado no es un perito en grafoscopia para corroborar la firma, además no obstante que pueda solicitar una identificación oficial también estas son constantemente falsificadas, o bien si el pagaré presenta datos ilegibles; estas situaciones implicarán que el banco no le pague aquellas transacciones en las cuales la firma no sea la del tarjetahabiente, o bien le cobre de todas formas una comisión por una venta que se canceló.

Sin embargo los afiliados muchas veces toman a la ligera la aceptación de tarjetas y no hacen nada para evitar problemas o cargos indebidos a veces ni la firma que aparece al reverso de la tarjeta revisan, sin embargo olvidan que la responsabilidad que implica para el comerciante, no dar cumplimiento en forma cabal a las obligaciones antes mencionadas, puede traer como consecuencia ilícitos, pues la realización de consumos que en realidad no son efectuados por el



tarjeta habiente o sus adicionales, en virtud del uso de tarjetas robadas, o extraviadas o alguna de las situaciones de la problemática que antes fue expuesta, y ello invariablemente producirá cargos que no serán reconocidos por el titular de la tarjeta.

Es por ello que los contratos de afiliación deben tener medidas de previsión para evitar cargos indebidos, y no sólo sanciones que el banco imponga al afiliado pues eso no va evitar que se generen más casos de problemas de este tipo, es decir se debe buscar mecanismos que propicien el porcentaje más bajo posible de cargos no reconocidos, y actualmente dado los servicios que ofrece la tecnología, los mismo deben ser aprovechados ya que dan mayor seguridad, en contra de la multitud de ilícitos que hoy en día se cometen para falsificar todo tipo de datos, con los que esta relacionadas las tarjetas bancarias, como antes se mencionó, la clonación de las propias tarjetas, falsificación de credenciales oficiales, etcétera.

De lo mencionado, es dable concluir que las medidas insertas en los contratos de afiliación sobre cargos indebidos por el uso de la tarjeta de crédito, son pecuniarias, más que verdaderamente medidas preventivas que eviten los cargos indebidos por el uso de la tarjeta, por alguien impedido para hacerlo.

#### **4.5. Propuesta de perfeccionamiento del contrato de afiliación de proveedores para su aplicación al utilizar la tarjeta de crédito.**

Desde la óptica de la continuidad social, en una forma de prever los acontecimiento que vendrán, me permiten especular y prever que la tarjeta hoy de crédito, se convertirá en el medio directo mas usado para adquirir bienes y servicios, en una sociedad totalmente informatizada.

En virtud de ello, las ventajas y beneficios que se desprenderán del uso de la tarjeta de crédito, serán variados y convenientes, sólo, si los participantes en la negociación son lo suficientemente visionarios para prever el perfeccionamiento, tanto en la expedición de la tarjeta de crédito a favor del usuario (medidas de seguridad), como en lo referente al clausulado que contienen los contratos de

afiliación de los proveedores con los emisores de las tarjetas; en ese sentido dado que detrás de los actos comerciales en que se utilizan las tarjetas de crédito bancarias, están como lo he afirmado, los contratos de afiliación, en este capítulo se realizará una propuesta, que considero daría mayor seguridad jurídica a estos tipo de actos y su aplicación en el uso de la tarjeta de crédito en México.

Para ello cabe recordar que en el capítulo segundo, quedo establecido que el contrato de afiliación, encuentra su fundamento jurídico, en los usos y practicas bancarias, ello en concordancia, con el artículo 78 del Código de Comercio, esto es que en las convenciones mercantiles, cada uno se obliga en los términos en que aparece que quiso obligarse, finalmente tal contrato es un acto de comercio en virtud de lo establecido por el artículo 75 fracción XIV del Código de Comercio, que señala que se reputan como tales, las operaciones que realicen los bancos.

En ese entendido, si bien el contrato de afiliación tiene fundamento jurídico, no tiene una regulación expresa, pues aún cuando la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, encomendó a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la emisión de disposiciones generales entratandose de los contratos de adhesión que celebren las entidades financieras es decir los bancos, y si bien la Comisión en la circular sin número de fecha doce de noviembre de dos mil siete, emitió las disposiciones de carácter general a que se refieren los artículos 11, 12, 13 y 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, sin embargo en ellas no se estableció nada en relación al servicio que se deriva del contrato de afiliación y por otra parte la circular 34/2010 del Banco de México que contiene las reglas a las que habrá de sujetarse la emisión y operación de tarjetas de crédito dirigidas a las instituciones de banca múltiple sociedades financieras de objeto limitado, y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, tampoco regulan los contratos de afiliación, ni siquiera prevén algunas de las obligaciones de los proveedores como las reglas antecesoras lo hacían.

Luego dada la relevancia que representa el contrato de afiliación por las obligaciones y derechos que del mismo emanan influyen directamente en el uso

de las tarjetas de crédito y débito, considero que debe tener una regulación expresa, es decir específica y no solo formar parte de las practicas bancarias ya que la realidad actual que rige en la materia es escasa.

En ese sentido tomando en cuenta que la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, tiene como objeto entre otras cosas regular aspectos relacionados con los servicios financieros y el otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza que realicen las entidades, con el fin de garantizar la transparencia, la eficiencia del sistema de pagos y proteger los intereses del público, y dado que el contrato de afiliación constituye la prestación de un servicio financiero, entonces encuadra dentro del objeto previsto por dicha ley, por lo que mi propuesta contempla que en las disposiciones que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en cumplimiento a los artículos 11, 12, 13 y 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, relativas a los contratos de adhesión se incluya una normatividad que rija los contratos de afiliación, que contemple lo siguiente:

El texto actual de las citadas disposiciones señala lo siguiente:

*“CAPÍTULO II*

*DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN*

*Sección Primera*

*Disposiciones comunes*

*Artículo 2.- Los Contratos de Adhesión de las Entidades Financieras deberán ajustarse a lo dispuesto en el presente capítulo, cuando documenten las operaciones o servicios siguientes:*

*I.- Operaciones de crédito o préstamo...*

*II.- Operaciones de depósito de dinero a la vista. . .*

*III.-Servicio de uso de cajas de seguridad. . .*

*IV.-Depósitos de títulos de crédito o de valores en administración y custodia.*

*V.-Servicio de uso de medios electrónicos para la realización de operaciones y servicios.”*

Consideró que debe incluirse lo siguiente:

**VI.-Afiliación de Proveedores para aquellos comerciantes que reciban el pago con tarjetas bancarias por consumos de productos o servicios en sus establecimientos.**

El capítulo en esta legislación se denominaría “Contratos de adhesión que celebren las instituciones financieras con los comerciantes proveedores de bienes y servicios para que acepten tarjetas bancarias por el pago de consumos”, se observaran las siguientes reglas:

#### DE LA SOLICITUD Y FIRMA DEL CONTRATO.

-Para suscribir un contrato de afiliación, el proveedor o comerciante llenara solicitud en la cual deberá asentar su nombre el domicilio del comercio o lugar en donde ofrece su servicio, el registro federal de contribuyentes, el tipo de servicio que ofrece y bajo protesta de decir verdad la cantidad promedio aproximada que mensualmente factura..

-Una vez que el comerciante llene su solicitud, la institución financiera le entregará un folleto que contenga las obligaciones que en términos generales tendría realizar el afiliado, las comisiones que serán cargadas a su cuenta y la descripción de las mismas; una tabla que contenga según el giro del negocio, el porcentaje de comisión que será cobrado; las responsabilidades del manejo por el uso del equipo, sean terminales de venta u otro tipo de equipo .

La entidad financiera resolverá en 72 horas si aprueba o no la solicitud del comerciante, en caso de rechazar la solicitud del comerciante, deberá entregar un documento en el que se detallen los motivos, que señalen porque se rechazo la solicitud y en su caso si es posible que presente una nueva solicitud cubriendo los requisitos omitidos.

En caso de aprobar la solicitud se procederá a la firma del contrato de afiliación de proveedores y en un plazo máximo de tres días se procederá a la entrega e instalación de terminales de venta, otorgando el banco una capacitación y un manual de uso al comercio afiliado.

En todo momento la Condusef, vigilara que las solicitudes se encuentren ajustadas a esta legislación, por lo que si fuera rechazada la solicitud del comerciante éste podrá presentar su inconformidad, ante dicha Comisión, la cual determinará si la negativa del banco a aprobar la solicitud del comerciante fue correcta, o en caso contrario deberá establecer si la entidad financiera deberá otorgar el servicio para que el comerciante reciba tarjetas bancarias por el pago de consumos. De igual forma es facultad de la Condusef verificar que aquellas solicitudes a las que se les otorgue el uso de terminales de venta hayan cumplido los requisitos y en caso de estimar la falta de algunos de ellos emitirá una opinión al Banco, quien bajo su responsabilidad determinará si continua o no otorgando el servicio.

Además de estas reglas deberán observarse en cuanto su contenido y forma las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional Bancarias y de Valores, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 11 de la ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, relativas a los contratos de adhesión

#### DE LAS COMISIONES, TASAS DE DESCUENTO Y CUOTAS DE INTERCAMBIO

-Las cuotas de intercambio entre los bancos no podrán exceder es 0.5% del importe de la venta para efectos de que el piso de la tasa de descuento no se eleve.

-Las comisiones deben ser establecidas en una tabla, que fijará las mínimas y las máximas, mismas que podrían se actualizadas en forma minima y anual; la tasa de descuento no puede exceder el 2.5% del importe por venta.

-Las tasas de descuento, durante la vigencia del primer año del contrato de afiliación tendrán como máximo 1.5% por cada operación sea cual fuere; cuando se realicen aportaciones a causas benéficas no podrán cobrar exceder de 1.0% de comisión.

A excepción del rubro anterior en caso de que el banco desee aumentar dicha comisión, en el segundo año y subsecuentes ello dependerá de que la facturación anual promedio se incremente, es decir que las ventas que el afiliado realice a través de tarjetas bancarias sean mayores, para lo cual se tomara como base el promedio de venta del primer año inicial, por tanto si posterior a este periodo las ventas son mayores al promedio, podrá realizarse un aumento en la tasa de descuento, sin exceder el máximo establecido

-El banco podrá cobrar una comisión al afiliado si no cumple con la facturación mensual la cual no podrá exceder el 1% del monto de la facturación requerida.

-Además de la tasa de descuento, el banco podrá realizar el cargo de la siguientes comisiones: Cuota mensual para casos de facturación menor de los límites establecidos por "EL BANCO; Cuota única de afiliación al contratar el servicio; Cuota por procesamiento de pagarés depositados en oficinas o sucursales de "EL BANCO; (transacciones manuales); Cuota anual por abastecimiento de papelería; Cuota por pagaré rechazado; cuota anual por seguro en caso de robo.

Desaparece la cuota por servicio anual.

-El Banco no podrá cargar mas comisiones que las establecidas en estas disposiciones

-El Banco deberá proporcionar en comodato durante la vigencia del contrato un instrumento denominado terminal de punto venta para que el afiliado realice el cobro por las transacciones a través de este aparato o en su caso deberá proporcionar un equipo que cuenta con un software o hardware para realizar el cargo a la tarjeta de crédito; dicha terminal generara los vouchers si es reconocida la identidad del tarjetahabiente, además contendrán un número de folio que aparecerá en el estado de cuenta del tarjetahabiente.

-El Banco deberá realizar un descuento o promoción por lo menos una vez al año, en beneficio del afiliado, para que las comisiones que se paguen durante terminado periodo bajen sea cualquiera la forma en que lo haga y además para que su producto o servicio sea difundido en la zona ello a través de la sucursal bancaria con la que realizó el contrato.

-El Banco queda obligado a prestar atención telefónica, electrónica o de cualquier tipo a lo afiliados que tengan algún problema con la operación de la Terminal punto de venta, los 365 días del año.

## DE LAS TERMINALES DE VENTA, MEDIDAS DE SEGURIDAD y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

-La terminal de venta adicionalmente de generar los vouchers, o notas de venta, deberá contener un **sistema biométrico**, como la utilización de la huella digital, la retina del ojo, para que previa la aceptación del cargo a través de la firma del tarjetahabiente, pueda ser reconocida la identidad de éste, deberá generar un documento que así lo respalde el cual deberá ser resguardado por el afiliado; a efecto de evitar reclamaciones de consumos no reconocidos.

-Los afiliados están obligados a recibir tarjetas únicamente de las marcas que el banco le señale.

-Si la identidad del tarjetahabiente no es reconocida por el sistema biométrico que se emplee el afiliado no debe realizar la operación de venta.

-Cuando no se pueda corroborar la identidad del tarjetahabiente a través de un sistema biométrico, debido a alguna falla en el sistema el afiliado queda obligado a:

- Solicitar una credencial oficial con fotografía al tarjetahabiente para corroborar su nombre de la cual será mostrada en un lector que copiara dicha imagen, que será guardada en un sistema nacional al que tendrán acceso los bancos, para cualquier aclaración.

Al momento de realizar las transacciones en las terminales de venta e afiliado tendrá las siguientes obligaciones:

- Verificar que la tarjeta de crédito se encuentre vigente.
- Solicitar al tarjetahabiente que verifique los datos del voucher y que estampe la firma que estampo al reverso de su tarjeta de crédito.
- Obtener la autorización correspondiente, para el caso de contingencia al momento de pago.
- Entregar el producto una vez realizada la transacción sea en ese momento o bien en el domicilio del propio tarjetahabiente o en el que éste designe

- Sujetarse al límite que para cada operación haya pactado con el emisor en el contrato respectivo, salvo que al efectuarse la transacción correspondiente, se obtenga autorización a través de equipos electrónicos ello a petición del tarjehabiente.
- Tratándose de consumos y disposiciones efectuados dentro del territorio nacional, no debe aceptar pagarés suscritos en moneda extranjera.
- No cometer fraude u otro tipo de acto ilícito derivado del uso tanto de la Terminal de venta como de las tarjetas bancarias que sean presentadas ante él.
- Documentar todas las operaciones que realice.

-Si el afiliado dio cumplimiento a las obligaciones antes establecidas para corroborar la identidad del tarjehabiente no será responsable de los cargos no reconocidos por éste.

-En caso de que el afiliado propicie o se vea inmiscuido en un acto ilícito además de las penas que por la constitución de un delito prevean las leyes conducentes, será rescindido el contrato de afiliación y ningún banco no podrán otorgarle de nueva cuenta el servicio de afiliación.

-El afiliado no podrá variar el precio del servicio o producto que ofrece en virtud de la aceptación de las tarjetas bancarias como pago por consumo de bien o servicio.

-Si el banco advierte de manera fehacientemente que el afiliado no cumple con las obligaciones impuestas por este capítulo, le será retirada de inmediato la terminal de venta y rescindido el contrato; pudiendo cobrar el banco el importe de las comisiones por concepto de falta de facturación mensual requerida por los meses que faltaren por cumplir un año de contrato o el cierre de otro año de contrato.

-Si la institución bancaria no cumple las disposiciones anteriores será sancionada por la CNBV, además de que será rescindido el contrato a su costa, ello sin perjuicio de cumplir con las obligaciones inmediatas como es el pago al afiliado de los vouchers, por otra parte el afiliado tendrá derecho a contratar con otro banco en los mismos términos que tenía con la institución anterior.



-Sin perjuicio de la jurisdicción de los tribunales competentes, las controversias suscitadas podrán ser resueltas por los procedimientos de los cuales conoce la condusef.

-La condusef será el órgano encargado de la vigilancia de estos contratos y podrá recibir las quejas, reclamaciones e inconformidades de las partes y emitirá un dictamen el cual deberá ser acatado por las partes, y para el caso de una sanción al banco la misma será ejecutada por la CNBV en términos de la sección V de la Ley para la transparencia y ordenamiento de los servicios financieros.

#### BANCA ELECTRÓNICA OPERACIONES SIN PRESENCIA DEL USUARIO.

Además de los datos de la tarjeta y acceder datos que únicamente el propio cliente conozca al realizar la compra tales como domicilio, fecha de nacimiento, una pregunta confidencial. etcétera, se propone que en este tipo de operaciones se dote al cliente de un dispositivo de contraseñas instantáneas el cual enviara contraseñas que cambiaran en segundos lo cual impediría que de no contar con dicho dispositivo o no tener los datos personales no se podrá llevar a cabo la transacción.

En virtud de lo antes expuesto considero que el contrato de afiliación debe ser quedar en los siguientes términos:

### CONTRATO DE AFILIACIÓN DE NEGOCIOS PARA LA ACEPTACIÓN DE TARJETAS BANCARIAS

QUE CELEBRAN POR UNA PARTE **Nombre de Institución Bancaria**, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DESIGNARÁ COMO "EL BANCO. Y POR OTRA PARTE A LA PERSONA FISICA O MORAL \_\_\_\_\_ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DESIGNARÁ COMO "EL AFILIADO", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS.

#### DECLARACIONES

I.- Declara", El BANCO:

a) Que es una institución de banca múltiple legalmente constituida de conformidad con la legislación de los Estados Unidos Mexicanos.

b) Que sus representantes cuentan con facultades para celebrar el presente contrato.

II." Declara EL AFILIADO;

a) Sus datos generales son los siguientes:

Nombre\_\_\_\_\_

Fecha en que inició su actividad comercial\_\_\_\_\_

Giro del negocio\_\_\_\_\_

Domicilio\_\_\_\_\_

Monto de ventas mensual promedio\_\_\_\_\_

RFC\_\_\_\_\_

b) Que es una persona física con capacidad suficiente para celebrar el presente Contrato o

c) Que es una persona moral legalmente existente de conformidad con la legislación de los Estados Unidos Mexicanos y que su representante cuenta con facultades para celebrar el presente contrato.

d) Que tiene la cuenta número \_\_\_\_\_ con el banco suscriptor en donde se le abonarán o pagarán las notas de venta por cada operación que realice.

AMBAS PARTES Declaran:

Que en caso de tener celebrado con anterioridad un contrato entre los mismos contratantes, relativo a la aceptación de tarjetas bancarias, quedaran sin efecto, por lo que en lo sucesivo las condiciones de operación para la aceptación de tarjetas bancarias, se sujetarán a lo previsto en este contrato conforme a las siguientes:

## CLÁUSULAS

### OBJETO DEL CONTRATO

PRIMERA. El presente contrato tiene por objeto que EL BANCO preste un servicio al EL AFILIADO para que éste acepte que los Tarjetahabientes de EL BANCO, así como de los usuarios de las tarjetas bancarias de crédito o débito emitidas por los miembros AFILIADOS a las marcas Mastercard y Visa, paguen el importe de las compras, consumos efectuados o servicios solicitados en sus negocios, mediante la suscripción de un voucher, comprobantes de disposición, notas de venta, fichas de compra u ordenes de compra, a favor de "EL BANCO", que los Tarjetahabientes soliciten, ya sea personalmente o vía telefónica, por correo, carta autorización para cargo automático o a través de Internet éstos últimos sujetos a la autorización expresa o cualquier otro documento suscrito en moneda nacional al que se le denominara pagaré, en formatos que serán autorizados por EL BANCO; eL AFILIADO le entregará a los Tarjetahabientes copia del pagaré, de la nota de venta, ficha de compra o documento respectivo, así como las facturas o notas que correspondan a los consumos realizados.

EL BANCO pagara a EL AFILIADO al importe do los pagarés a los que se refiere el párrafo anterior, mediante el abono a la cuenta de cheques autorizada por el AFILIADO con número \_\_\_\_\_ en las siguientes veinticuatro horas a que se reporten las transacciones vía electrónica, teniendo como plazo máximo para pagar a más tardar al tercer día hábil siguiente a la recepción electrónica de las operaciones realizadas en las terminales de venta o equipos.

Del pago de cada transacción se restará la tasa de descuento y el Impuesto al Valor Agregado y el monto que resulte será el que se abone a la cuenta del AFILIADO.

EL AFILIADO se obliga a no repercutir a los Tarjetahabientes la tasa de descuento o algún importe adicional al precio marcado en sus productos y/o servicios

No se aceptarán las siguientes tarjetas bancarias\_\_\_\_\_

El banco no podrá eliminar tarjetas de algún tipo de marca durante la vigencia del presente contrato; en caso de hacerlo pagará una indemnización del 10% del total de las ventas realizadas con dicha tarjeta del periodo de corte inmediato anterior .

## **EQUIPO Y OPERACIÓN PARA SU FUNCIONAMIENTO**

SEGUNDA.- EL BANCO proporcionará en comodato, una o varias Terminales Punto de venta, máquinas impresora de pagarés placas de identificación de la afiliación o cualquier otro equipo o mecanismo electrónico de hardware o software que sea necesario para prestar el servicio materia de este contrato; en caso de que el AFILIADO cuenta con más de un local comercial el BANCO asignará un número de afiliación a cada local comercial. Terminales Punto de Venta; asimismo de acuerdo a los parámetros del número de operaciones realizadas en su negocio EL BANCO puede conceder o no el número y uso de Terminales Punto de Venta, que solicite el AFILIADO.

EL equipo que EL BANCO proporcionara a el AFILIADO, en calidad de comodato será utilizado para elaborar los pagarés, notas de venta, fichas de compra, ordenes de compra u otros documentos que suscriban los Tarjetahabientes por los bienes y/o servicios que les suministre el AFILIADO en los términos del presente contrato.

En adelante se denominará EQUIPO al medio en el cual se procesarán las autorizaciones de cargo a LAS TARJETAS, y la transferencia correspondiente a la CUENTA del AFILIADO; dicho equipo contará con su seguro en caso de robo y además con un chip de identificación satelital.

Asimismo el equipo además de generar los vouchers, o notas de venta, contará con un sistema biométrico, como la utilización de la huella digital, la retina del ojo, para reconocer la identidad del tarjetahabiente.

Son obligaciones del afiliado al realizar la transacciones en las terminales de venta:

- Verificar que la tarjeta de crédito se encuentre vigente.
- Solicitar al tarjetahabiente que verifique los datos del voucher y que estampe la firma que estampo al reverso de su tarjeta de crédito.
- Obtener la autorización correspondiente, para el caso de contingencia al momento de pago.
- Entregar el producto una vez realizada la transacción sea en ese momento o bien en el domicilio del propio tarjetahabiente o en el que éste designe
- Sujetarse al límite que para cada operación haya pactado con el emisor en el contrato respectivo, salvo que al efectuarse la transacción correspondiente, se obtenga autorización a través de equipos electrónicos ello a petición del tarjetahabiente.
- Tratándose de consumos y disposiciones efectuados dentro del territorio nacional, no debe aceptar pagarés suscritos en moneda extranjera.
- No cometer fraude u otro tipo de acto ilícito derivado del uso tanto de la Terminal de venta como de las tarjetas bancarias que sean presentadas ante él.
- Documentar todas las operaciones que realice.

En caso de no poder corroborar la identidad del usuario a través de sistema bioetrico el afiliado se obliga a:

- Solicitar una credencial oficial con fotografía al tarjetahabiente para corroborar su nombre de la cual será mostrada en un lector que copiara dicha imagen, que será guardada en un sistema nacional al que tendrán acceso los bancos, para cualquier aclaración.

Con objeto de llevar a cabo la aceptación de las tarjetas bancarias mediante operación electrónica, EL BANCO proporcionará una Guía de Operación para Terminal Automática de venta y para operar el equipo que se le proporcione al AFILIADO, asimismo proporcionará la capacitación correspondiente al propietario del negocio AFILIADO, empleados o cualquier persona que requiera la asistencia técnica para hacer funcionar el equipo.

EL AFILIADO deberá contar con los requerimientos de espacio y técnicos para la Instalación de las Terminales Punto de Venta que le comunique EL BANCO y se obliga a no cambiar de lugar el equipo así como a no reparar o modificar la instalación y conexión.

Para que el AFILIADO pueda recibir el servicio que se pacta en el presente contrato; y para que "EL BANCO" pueda proporcionársela; EL BANCO instalará y/o conectará el equipo a la línea telefónica o medio de comunicación de el AFILIADO que BANCO determine y que se encuentren conectadas a la red operada por empresas telefónicas o de servicios autorizadas, a fin de lograr la conexión entre dichas líneas y los equipos y sistemas de computo electrónicos que EL BANCO tiene instalados.

TERCERA.- EL AFILIADO elaborara las facturas o notas de las ventas, consumos o servicios obtenidos en su(s) negocios por los Tarjetahabientes en papelería de su(s) negocio(s) haciendo figurar el importe de las cantidades pagadas el amparo de las tarjetas bancarias, independientemente del pagare que suscriba el tarjetahabiente para EL BANCO.

#### **LIMITE DE PISO**

CUARTA.- Se entenderá por limite de piso como el monto que puede asignar EL BANCO a cada tipo de Tarjeta Bancaria hasta por el cual EL AFILIADO puede aceptar la compra de bienes, servicios o consumos; para ello no requiere obtener autorización previa y específica de EL BANCO para cada transacción efectuada; ya que automáticamente la terminal de venta no permitirá completar la transacción en caso de exceder el limite de piso; sin embargo en caso de alguna contingencia es decir que el equipo tenga alguna falla o haya duda, si la transacción debe validarse, EL AFILIADO se obliga a solicitar autorización en dichas operaciones, ya sea a través de la Terminal Punto de Venta o de los Centros de atención telefónica de EL BANCO.

#### **EN CASO DE ROBO DEL EQUIPO**

QUINTA.- En caso de robo o extravió del equipo para hacer la transacción el AFILIADO se obliga a dar aviso por escrito a EL BANCO, a mas tardar dentro de los tres días siguientes al acontecimiento respectivo, para que se bloquee el equipo y no se pueda hacer uso del mismo, pasados esos días el AFILIADO será responsable de las transacciones que se realizan; Adicionalmente AFILIADO se obliga a levantar el acta y/o denuncia de hechos correspondiente ante la autoridad competente y a presentarla a EL BANCO para deslindar responsabilidades por el mal uso del EQUIPO" obligándose a colaborar con EL BANCO en la medida y términos en que EL BANCO o la autoridad respectiva se lo soliciten a fin de que puedan

ejercitarse las acciones necesarias y llevarse a cabo los procedimientos judiciales o extrajudiciales que correspondan.

### **COMISIONES O CUOTAS**

SEXTA.- En el presente contrato EL BANCO cobrará al AFILIADO, diversas comisiones así como los impuestos durante la vigencia del contrato, las cuales se describen bajo los siguientes conceptos mismas que se expresan en pesos o en porcentajes según sea el caso;

1. Cuota mensual para casos de facturación menor de los límites establecidos por "EL BANCO" \_\_\_\_\_
2. Cuota de afiliación al contratar el servicio. \_\_\_\_\_
3. Cuota por procesamiento de pagarés depositados en oficinas o sucursales de "EL BANCO" \_\_\_\_\_  
(transacciones manuales).
4. Cuota por abastecimiento de papelería. \_\_\_\_\_
5. Cuota por pagaré rechazado. \_\_\_\_\_
6. Cuota por cada transacción o tasa de descuento según el giro \_\_\_\_\_
7. Cuota anual por seguro para el caso de robo \_\_\_\_\_

Las cuotas marcadas con los números 2, 4, y 7 deberán ser pagadas al inicio del contrato como presupuesto para que inicie la vigencia de éste.

En el caso de las comisiones 1, 3, 5 y 6 serán cargados a la cuenta del AFILIADO, en el caso de la 1 hasta transcurridos tres meses de vigencia del contrato, las demás según el momento en que se efectúen; no será impedimento la falta de fondos en su cuenta para que el BANCO rescinda este contrato, ni para que detenga o impida el pago al AFILIADO de las transacciones realizadas en las terminales de venta o equipos que le proporcione el banco.

No se podría cobrar ninguna comisión distinta a la establecida en este contrato; en caso de que el banco cargue alguna comisión que no se encuentre descrita, el AFILIADO podrá presentar su aclaración y el BANCO tendrá la obligación de eliminarla.

SÉPTIMA . El BANCO remitirá a el AFILIADO, una vez dentro de cada mes natural un estado de cuenta en el que se especificarán las cantidades abonadas o cargadas a la cuenta de cheques; el AFILIADO podrá objetar el contenido o movimientos registrados en cada estado de cuenta; dentro de los QUINCE días naturales que sigan a la fecha de corte que corresponda al estado de cuenta cuyo contenido sea materia de la objeción; por lo que en caso de no recibir

el estado de cuenta respectivo de manera oportuna deberá solicitarlo a EL BANCO. Se presumirá que el AFILIADO recibió el estado de cuenta a que se refiere esta cláusula, si no lo reclama por escrito a EL BANCO dentro del plazo mencionado.

En los estados de cuenta se harán constar e identificaran las operaciones realizadas al amparo de los servicios convenidos

OCTAVA.- El BANCO no puede realizar contracargos a la cuenta de cheques del AFILIADO, por las cantidades que importen las operaciones, sólo porque procedan las reclamaciones de los tarjetahabientes en las que argumenten no haber efectuado el consumo, no haber recibido mercancías o no haber sido prestados los servicios.

El banco podría realizar el contracargo cuando se demuestre que el AFILIADO incumplió con las obligaciones contenidas en el presente contrato, ya que la causa que dio origen al cargo no reconocido, es factible que quede fuera de las obligaciones del AFILIADO y en este caso la aclaración presentada por el Tarjetahabiente, cualquiera que sea el procedimiento que elija, resulta a su favor, entonces no sería responsabilidad del AFILIADO el cargo no reconocido.

## **VIGENCIA**

NOVENA.- La vigencia del contrato será de un año, el cual puede ser renovado en los mismos términos sin necesidad de una nueva solicitud del AFILIADO, sin embargo, si el banco desea incrementar las comisiones, deberá hacerlo saber por escrito al AFILIADO y sólo en caso de aceptarlo surtirá efectos la renovación del contrato.

DÉCIMA. El banco queda obliga por lo menos una vez cada año, a realizar ofertas o promociones con el AFILIADO a efecto que durante un periodo no menor a un mes las tasas de descuento disminuyan; de igual forma durante dicho periodo publicitará con papelería visible en el exterior del negocio AFILIADO la promoción para adquirir los productos pagando con tarjetas bancarias.

DÉCIMA PRIMERA. En caso de que el AFILIADO cierre su establecimiento, éste deberá dar aviso por escrito a EL BANCO con cuando menos 30 días naturales de anticipación a la fecha de cierre, obligándose a devolver la totalidad de el EQUIPO, así como la papelería entregada por "EL BANCO" que no haya utilizado; Así mismo, el AFILIADO se obliga a no cancelar y mantener vigente la cuenta de cheques durante un periodo mínimo de 6 (seis) meses contados a partir de la fecha de cancelación de este servicio o de terminación de este contrato, así como a entregar a el BANCO todos los pagarés originales de las tarjetas procesados electrónicamente durante los últimos 12 meses de operación, para que en caso de reclamación por parte de los tarjetahabientes, EL BANCO pueda realizar la aclaración correspondiente y en su caso.

## **CAUSAS DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

DECIMO SEGUNDA.-Quedan prohibidas las siguientes acciones para el AFILIADO y además de las sanciones que establezcan las legislaciones respectivas, EL BANCO queda facultado para dar por terminada la prestación del servicio a que se refiere el presente contrato, en cualquier tiempo, cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

1. Alteración de pagares.
2. Aceptación de tarjetas alteradas, falsificadas o vencidas.
3. Por no aceptar todas las tarjetas afiliadas a las corporaciones Visa o MasterCard.
4. Depósito de pagarés hechos sin la maquina impresora.
5. Prestar EL EQUIPO a un tercero.
6. Operar con un número de afiliación diferente al otorgado al comercio.
7. No proporcionar los pagarés que EL BANCO le solicite.
8. Cambiar de domicilio o cerrar el comercio sin notificar previamente y por escrito a EL BANCO.
9. Vender o ceder a un tercero el comercio, sin notificar previamente y por escrito a EL BANCO.
10. Procesar ventas con tarjetas expedidas a nombre del propietario o accionistas del comercio. .
11. Cobrar o trasladar directamente la comisión de EL BANCO a los Tarjetahabientes, o cargar alguna otra cantidad adicional.

12. Hacer caso omiso de los mensajes enviados por la terminal electrónica.
13. Realizar Cualquier tipo de prueba no autorizada por EL BANCO.
14. Hacer mal uso de la información concerniente a las tarjetas o a los Tarjetahabientes
15. Realizar ventas de productos o proporcionar servicios diferentes a aquellos para los que esta autorizado y que se encuentren dentro de su Objeto social.
16. Digitar operaciones sin autorización.

Después de los procedimientos de aclaración o la investigación correspondientes y si el AFILIADO no demuestra un error involuntario, el banco podrá rescindir el contrato siempre y cuando se demuestre que el AFILIADO actuó negligentemente o premeditadamente con la intención de eludir sus obligaciones en alguna de las siguientes acciones:

1. Cancelación de la Cuenta en donde el banco realicen los cargos
2. Cambiar de domicilio o cerrar el comercio sin notificar previamente y por escrito a "EL BANCO".
3. Cobrar o trasladar directamente la comisión de EL BANCO a los Tarjetahabientes o cargar alguna otra cantidad adicional.
4. Presentarse casos de consumos no reconocidos por los Tarjetahabientes en los que sea responsable de no verificar, la identidad del tarjetahabiente conforme al sistema biometrico, los datos de la tarjeta o el mensaje que muestre la terminal de venta o el equipo proporcionado.
5. Tratar de obtener autorizaciones consecutivas por montos menores, sobre tarjetas que han sido rechazadas.
6. No proporcionar los pagarés que EL BANCO le solicite.
7. Depósito de pagares sin numero de autorización o autorización falsa.
8. Depósito de pagarés en forma extemporánea.
9. Importe adicional al precio marcado en sus productos y/o servicios.

DECIMO TERCERA.- Para efectos de este contrato, el AFILIADO señala como su domicilio el contenido en las declaraciones de este contrato. Mientras las partes no se notifiquen por escrito el cambio de domicilio todos los avisos, notificaciones y demás diligencias que se hagan en los domicilios señalados surtirán todos los efectos legales correspondientes.

DÉCIMO CUARTA.- No se podrán realizar modificaciones a los términos y condiciones previstos en este contrato.

DECIMO QUINTA. Se entenderá que el AFILIADO otorga su consentimiento para que se realicen cargos a sus cuentas por aquellos adeudos que hubiera en las comisiones descritas en el capitulo respectivo.

#### PAPELERIA E INSUMOS

DÉCIMO SEXTA. EL BANCO podrá proporcionar a EL AFILIADO la papelería e insumos necesarios para la prestación de los servicios pactados en el presente contrato, por lo que EL AFILIADO se obliga a utilizar únicamente para los fines establecidos dicha papelería e insumos

#### CONFIDENCIALIDAD

DÉCIMO SÉPTIMA.. EL AFILIADO se obliga a no divulgar, reproducir, vender o comerciar cualquier información que le sea proporcionado por El BANCO en virtud de la celebración y operación del presente contrato, incluyendo cualquier dato de los tarjetahabientes que obtenga a través de la aceptación de tarjetas bancarias en su negocio. Esta obligación continúa vigente con posterioridad a la terminación del presente contrato.

DÉCIMO OCTAVA.- El AFILIADO autoriza al BANCO a que lleve a cabo investigaciones y monitoreo periódico sobre el comportamiento crediticio ante las sociedades de información crediticia autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y declaro que conozco la naturaleza y alcance de la información que se solicitará, además del uso que el banco hará de tal información, consintiendo que esta autorización se encuentre vigente por un periodo de tres años contados a partir de la presente fecha y en todo caso durante el tiempo que se mantenga la relación jurídica.

DECIMO NOVENA; Para el caso de que el afiliado requiera el servicio de VENTAS SIN PRESENCIA FÍSICA DE los tarjetahabientes, se requerirán al tarjetahabiente, los siguientes datos domicilio, fecha de nacimiento, una pregunta confidencial y adicionalmente, el banco en los contratos de apertura de crédito se obliga a proporcionar al tarjetahabiente un dispositivo de contraseñas instantáneas el cual enviara contraseñas que cambiaran en segundos lo cual impediría que de no contar con dicho dispositivo o no tener los datos personales no se podrá llevar a cabo la transacción.

EL BANCO  
Institución de Banca Múltiple \_\_\_\_\_  
REPRESENTADO POR:  
PUESTO(S):

EL AFILIADO  
NOMBRE: \_\_\_\_\_  
REPRESENTADO POR:



## CONCLUSIONES

**PRIMERA.** La afiliación de proveedores es un acto que realizan las instituciones bancarias, por medio del cual incorporan a los comerciantes a un grupo de negocios a efecto reciban en su establecimiento una forma de pago diverso al efectivo, por el producto o servicio que ofrecen, esto es, a través de tarjetas bancarias, de crédito y débito.

**SEGUNDA.** Para llevar a cabo la afiliación de proveedores, se requiere de la celebración de un contrato que es denominado contrato de afiliación y el cual elaboran unilateralmente las instituciones bancarias.

**TERCERA.** El contrato de afiliación puede ser definido como el acuerdo que suscriben dos partes mediante el cual un comerciante denominado afiliado, se obliga a recibir en su establecimiento mercantil, el pago a través de una tarjeta de crédito o débito, por el consumo del bien o servicio que presta, teniendo derecho el banco a retener un porcentaje del pago por concepto de comisión de cada una de las operaciones, por su parte el banco queda obligado a cubrir el importe del consumo, que realizó el tarjetahabiente, lo que se efectuara mediante un depósito en una cuenta del afiliado, dentro un plazo aproximado de tres días siguientes al del consumo; para llevar a cabo dicho proceso la Institución de Banca Múltiple, otorgará al afiliado durante el tiempo de vigencia del contrato, un instrumento denominado terminal punto de venta, para que aquel realice de forma automática, el cobro del consumo, pagado a través de tarjetas bancarias.

**CUARTA.** El contrato de afiliación de proveedores, que celebran las instituciones bancarias y los comerciantes, es un contrato de los llamados de adhesión, en virtud de que una de las partes que es el banco, lo elabora en su totalidad además de exigir una serie de requisitos para su contratación y la otra parte sólo se adhiere a la aceptación del mismo y a sus efectos.

**QUINTA.** Aun cuando existe adhesión al momento de celebrar el contrato, este acto constituye un contrato en virtud de que cumple con los elementos que requiere todo contrato para que sea considerado así y los cuales son objeto y consentimiento el cual indudablemente es otorgado por ambas partes.

**SEXTA.** La afiliación de proveedores es un contrato mercantil atípico puro, ya que tiene un contenido completamente extraño a los moldes legales o tipos establecidos, en virtud de que actualmente no está previsto, ni regulado por la legislación de la materia.

**SEPTIMA.** El contrato de afiliación de proveedores fue previsto por primera vez en el Reglamento de Tarjetas de Crédito bancarias de 8 de noviembre de 1967, dicha situación prevaleció hasta las reglas a las que habrán de sujetarse las Instituciones de Banca Múltiple y las Sociedades Financieras de Objeto Limitado en la Emisión y Operación de Tarjetas de Crédito emitidas mediante circular 2019/1995 del Banco de México el 18 de diciembre de 1995, las cuales estuvieron vigentes hasta que fueron derogadas por las reglas emitidas el 4 de agosto de 2004.

**OCTAVA.** Después de más de tres décadas entre 1967 y 2004 en que el contrato de afiliación de proveedores fue regulado y se establecían algunas obligaciones concretas para los proveedores, en las reglas a las que habrán de sujetarse las Instituciones de Banca Múltiple y las Sociedades Financieras de Objeto Limitado en la Emisión y Operación de Tarjetas de Crédito, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 2004, no fue previsto ni mencionado nada al respecto de dicho contrato.

**NOVENA.** El 11 de julio de 2008 y el 12 de noviembre de 2010, fueron publicadas en el Diario Oficial de la Federación, reglas para la emisión de tarjetas de crédito, dirigidas a las instituciones de banca múltiple, sociedades financieras de objeto limitado, y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, en ambas reglas

tampoco fue regulado el contrato de afiliación de proveedores y aunque de la lectura de algunas de las reglas se comprenden las definiciones de proveedores y establecimientos que hacen pensar en la ineludiblemente existencia, lo cierto es que en estas reglas no hay regulación alguna del citado contrato.

**DÉCIMA.** Actualmente, los contratos de afiliación de proveedores no tienen regulación legal expresa o específica, sin embargo el fundamento jurídico bajo el cual se celebran estos contratos, son los usos y prácticas bancarias, ello en relación con lo dispuesto por el artículo 78 del Código de Comercio.

**DÉCIMA PRIMERA.** El contrato de afiliación de proveedores es suscrito por dos partes sin embargo tiene como finalidad llegar al tarjetahabiente, es decir este último sujeto es parte fundamental de la existencia de aquel, y se convierte en un eje fundamental en la realidad práctica del contrato de afiliación.

**DÉCIMA SEGUNDA.** Hoy en día las transacciones que se realizan a través de las terminales punto de venta, son múltiples, en los años recientes se efectuaron en promedio por cada trimestre doscientos cincuenta millones de operaciones, de las cuales cien millones son con tarjetas de crédito, lo que refleja la repercusión del contrato de afiliación en el uso de las tarjetas de crédito como el uso constante del contrato de afiliación ya que además existen casi quinientas mil terminales de venta en el país lo que implicó naturalmente la celebración de cientos de miles contratos de afiliación.

**DÉCIMA TERCERA.** El contrato de afiliación, reviste una importancia en nuestra sociedad debido a que permite se lleven a cabo un gran número de compraventas y se encuentra detrás de los actos de comercio en la vida cotidiana de cualquier al poner en movimiento el eje fundamental del comercio que es el crédito, y por tanto el contrato de afiliación de proveedores requiere de una regulación específica.

**DÉCIMO CUARTA.** Los cargos por consumos no reconocidos representan uno de los mayores problemas a los que se enfrentan las instituciones bancarias y que generan múltiples inconformidades ante la Condusef por parte de los tarjehabientes. En gran medida dicha problemática se deriva de la falta de cumplimiento de las obligaciones impuestas en los contratos de afiliación, de un mal manejo y descuido en el uso de las tarjetas bancarias al presentarlas ante los proveedores y de un desconocimiento de los tarjehabientes y afiliados de los riesgos e ilícitos que implica no realizar de forma adecuada las transacciones que cotidianamente se efectúan.

**DECÍMO QUINTA.** No obstante que hoy en día, las reglas para la emisión de tarjetas de crédito expedidas por el Banco de México publicadas el 12 de noviembre de 2010, en el Diario Oficial de la Federación, contempla diversas posibilidades de cancelación de cargos, debido a la falta de previsión de medidas de seguridad es necesario acudir a largos y tediosos procedimientos ante diversas instancias para obtener la cancelación de cargos.

**DÉCIMO SEXTA.** Los contratos de afiliación deben contemplar medidas rigurosas para que los afiliados cumplan con su obligaciones al momento de recibir tarjetas bancarias, por su parte el banco debe dotar del equipo tecnológico necesario para que cumpla esas obligaciones, evitar errores, y cargos no reconocidos.

**DÉCIMO SEPTIMA.** . Los Bancos tienen la tarea de proteger los valores que manejan (dinero) y la seguridad de los usuarios en su persona, lo cual deben hacer contrarrestando los modos de operar a través de la banca electrónica, mediante la contratación y adquisición de alto desarrollo tecnológico, para el diseño de modelos de seguridad electrónica, a través de un sistema biométrico que permita la identificación de forma casi infalible del usuario de la tarjeta como por ejemplo, la utilización de la huella digital, del iris del ojo u otro, lo que reduciría hasta casi abatir el problema los cargos no reconocidos.

**DECIMO OCTAVA.** La reducción de comisiones derivadas de la celebración del contrato de afiliación de proveedores contribuirá a que haya más negocios afiliados, mayor competencia entre ellos y que puedan tener mas clientes por lo que podrán tener más ganancias.

**DÉCIMO NOVENA.** Los contratos de afiliación de proveedores deben ser revisados constantemente por la Condusef ello con el objeto de evitar clausulas abusivas y que las partes den cumplimiento cabal a sus obligaciones

**VEINTE.** Entretanto es regulado de nueva el contrato de afiliación de proveedores sea en una ley o en reglamentos del Banco de Mexico, y al ser un contrato de adhesión que tiene mayores desventajas para el afiliado, la Condusef debe proponer un nuevo formato justo y equitativo evitando el uso de cláusulas abusivas, como son el cobro de múltiples comisiones para microempresarios.

**BIBLIOGRAFIA**

- ACOSTA ROMERO, Miguel, Derecho Bancario, 3ª. Edición, Porrúa, México, 1986
- ACOSTA ROMERO, Miguel, Nuevo Derecho Bancario 5ª. Edición, Porrúa, México, 1995
- BARRERA GRAF, Jorge, Instituciones de Derecho Mercantil, Porrúa, México, 1991
- CARVALLO YAÑEZ Erick Nuevo Derecho Bancario y Bursatil Mexicano, Porrúa, México 1995
- CUEVAS GONZALEZ MARCOS, El Lenguaje de los Bancos PAC, México 1998
- DAVALOS MEJIA Carlos Felipe, Títulos y Operaciones de Crédito, Oxford University Press, 2002
- DE LA FUENTE RODRIGUEZ Jesús, Tratado de Derecho Bancario y Bursátil Porrúa, México, 1999
- DE ALBA MONROY, José de Jesús Arturo, El Mercado de dinero y Capitales y el Sistema Financiero Mexicano, Pac, Mexico, 2000
- FENTANES MENDEZ, Cesar Los Actos Ilícitos de los Bancos y los Jueces 4ª. edición, Fentanes Méndez, México, 1997
- GALINDO SIFUENTES, Ernesto, Derecho Mercantil, Comerciantes, Comercio Electrónico, contratos mercantiles y Sociedad Mercantiles, México Porrúa, 2005
- GERARDO REYNOSO, Daniel. Sistema de Tarjeta de Crédito. Buenos Aires 2000, Ediciones de Palma
- GONZALEZ MARQUEZ José Juan, Introducción al Derecho Bancario Mexicano, Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco, México, 1996
- GUZMÁN HOLGUIN, Rogelio. Derecho Bancario y Operaciones de Crédito. 2ª edición, Editorial Porrúa, México, 2003. p.179,180.
- HERNANDEZ RODRIGUEZ Rogelio Empresarios, Banca y Estado México, Porrúa, Facultad Latinoamericana De Ciencias Sociales, 1988.
- HERRERA TORRES Gustavo La Jurisprudencia en Bancos e Instituciones Financieras. 2 edición, Monte Alto, México 1996
- HERREJON SILVA Hermilo Las Instituciones de Crédito, México Trillas, 1988.
- LOVESE, Graciela y GHERSI, Carlos A. Contrato de Tiempo Compartido. s/e., Editorial Universidad Buenos Aires, Argentina, 2000.

MENDOZA MARTELL Pablo E., PRECIADO BRISEÑO EDUARDO Lecciones de Derecho Bancario 2ª. Edición, Porrúa, México, 2003

REYNOSO GERARDO Daniel Sistema de Tarjeta de Crédito. Buenos Aires 2000, Ediciones de Palma P.119.

RODRIGUEZ AZUERO SERGIO. Contratos Bancarios, 5ª. edición BOGOTA LEGIS, 2002.

RODRIGUEZ RODRIGUEZ, JOAQUIN. Derecho Bancario, 7ª. edición, Porrúa, México, 1993

ROJINA VILLEGAS Rafael, Compendio de Derecho Civil, Porrúa México 1995

VARELA JUAREZ Carlos Marco Juridico del Sistema Bancario Mexicano Trillas, México, 2003

VASQUEZ DEL MERCADO Oscar, Contratos Mercantiles, 6ª. Edición Porrúa, México, 1996

WAYAR Ernesto C.. Tarjeta de Credito y Defensa del Usuario, Buenos Aires, Astrea, 2000.

## **LEGISLACION**

Código de Comercio

Ley de Instituciones de Crédito

Ley Orgánica del Banco de México

Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros

Ley de la Comisión Nacional de los Usuarios de Servicios Financieros

Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito

Ley de la Comisión Nacional Bancaria y De Valores

Reglas a las que habrán de sujetarse las instituciones de Banca Múltiple en la emisión y operación de las tarjetas de Crédito Bancarias contenidas en la circular 2019/95 publicadas en el Diario Oficial de la Federación del 18 de diciembre de 1995. publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 2004. publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 11 de julio de 2008, y publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2010

Disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Crédito

Reglamento de la Comisión Nacional Bancaria y De Valores

Circular S-N Cnbv de 12 De Noviembre de 2007 relativa a las disposiciones de carácter general a que se refieren los artículos 11, 12, 13 Y 23 de la Ley para la

Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros aplicables a las Instituciones de Crédito, Sociedades Financieras De Objeto Limitado, Sociedades Financieras De Objeto Múltiple Reguladas Y Las Entidades Financieras Que Actúen Como Fiduciarias En Fideicomisos Que Otorguen Crédito, Préstamo O Financiamiento Al Público

Resolución de la Comisión Nacional Bancaria Y De Valores Que Modifica Las Disposiciones De Carácter General Aplicables A Las Instituciones De Crédito

### **OTRAS FUENTES**

Banco de México

[www.banxico.com.mx](http://www.banxico.com.mx)

Comisión Nacional de los Usuarios de Servicios Financieros

[www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

Jurisprudencia y tesis aisladas emitidas por órganos del Poder Judicial de la Federación

Diccionario bancario y Bursátil, Armando Ibarra Hernández, Porrúa, México 1998.

Folleto Autonomía del banco de México y perspectivas de la intermediación financiera, Unam, Instituto De Investigaciones Jurídicas, corte de constitucionalidad de Guatemala, 1994.

Folleto Derechos de los usuarios de la banca Elvia Arcelia Quintana Adriano, 2 edición Unam, Instituto de Investigaciones Jurídicas.

[www.antad.net](http://www.antad.net)

HSBC Sucursal Suprema Corte

Sucursal 586 de Banamex

Centro de atención telefónica Banamex área de PYMES

Sucursal Inguaran de Bancomer

Bodega Comercial Mexicana Center Plaza

Office Depot

Grupo Soriana