

# Información Importante

1- Puede solicitar la cancelación de la tarjeta de crédito en cualquier momento.

2- La tasa nominal no podrá variar antes del primer año de vigencia. No podrá modificarse o variarse la tasa nominal, sin un aviso previo de por lo menos treinta días calendario, que deberá aparecer en el estado de cuenta del ciclo anterior a la entrada en vigencia de la nueva tasa.



3- Ningún comercio podrá adicionar un cargo, por el pago realizado con tarjetas de crédito.

4- Ningún comercio podrá exigir un mínimo en monto de compra a una transacción, que se vaya a realizar con tarjeta de crédito o tarjeta de financiamiento, quedan excluidas las tarjetas de débito.



**ACODECO**  
AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

## Oficinas regionales ubicadas en:

### BOCAS DEL TORO

Telefax: 758-5395

### COCLÉ

Telefax: 997-9423

### COLÓN

Telefax: 475-0600

### CHIRIQUÍ

Tel. 775-2536

### HERRERA

Tel. 996-5623

Telefax: 996-4004

### LOS SANTOS

Telefax: 994-1791

### VERAGUAS

Telefax: 998-4302

### PANAMÁ OESTE

Tel: 253-1295

### PANAMÁ ESTE

Telefax: 295-6913

### DARIÉN

Telefax: 299-5190

## MÓDULOS DE ATENCIÓN PERMANENTE

- Albrook Mall de 11:00 a.m. a 7:00 p.m.

- Metromall de 11:00 a.m. a 7:00 p.m.

- Westland Mall de 11:00 a.m. a 7:00 p.m.

**CHATEA  
EN LÍNEA**

de lunes a viernes  
8:00 a.m. a 4:30 p.m.  
entra a: [www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa)



www.acodeco.gob.pa



# DERECHO DE LOS USUARIOS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DE FINANCIAMIENTO



Descargue el App  
de ACODECO



*¡Portables para ti!*  
La innovación es nuestro nuevo estilo



@ACODECO RESUELVE

Un Consumidor  
Informado  
Tiene Poder



ACODECO RESUELVE

# LA LEY

Los derechos y obligaciones de los usuarios de las tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento, así como las obligaciones de los emisores están establecidas en la Ley 81 del 31 de diciembre de 2009.



## IMPORTANTE

Si su tarjeta no ha sido emitida por un banco, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), será la encargada de velar por sus derechos. Si por el contrario, su tarjeta fue emitida por un banco, la Superintendencia de Bancos es la encargada de atender su reclamo.

## ASPECTOS RELEVANTES DE LA LEY

Todo contrato de tarjeta de crédito o de otras tarjetas de financiamiento, deberá perfeccionarse por escrito y comenzará a surtir efecto cuando:

- 1- Esté firmado por las partes.
- 2- Se emita la tarjeta.
- 3- El tarjetahabiente titular reciba la tarjeta y pueda utilizarla.

La sola solicitud de emisión de la tarjeta no genera obligaciones ni responsabilidad para las partes, ni perfecciona el contrato, tampoco generará cargo alguno.

## CONDICIONES DEL CONTRATO

- 1- Debe constar por escrito.
- 2- Ser redactado en idioma español, de forma clara y legible.
- 3- Las cláusulas que generen responsabilidad para el titular deben estar redactadas con caracteres destacados o subrayados.
- 4- La vigencia deberá ser pactada por las partes y se prorrogará automáticamente por un período igual al anterior, salvo que alguna parte comunique por escrito lo contrario.



## ¿CÓMO FINALIZAR EL CONTRATO?

El tarjetahabiente podrá dar por terminado el contrato, de la siguiente manera:

- 1- Compareciendo personalmente a las oficinas del emisor.
- 2- Mediante comunicación por escrito
- 3- Por vías tecnológicas, que el emisor ponga a disposición. Una vez reciba esta comunicación no podrá hacer ningún tipo de cargo, salvo los intereses devengados hasta el día de la cancelación.

## OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE

- 1- Resguardar la tarjeta con debida diligencia.
- 2- Realizar puntualmente los pagos.
- 3- Identificarse y usar en forma personal su tarjeta.
- 4- Verificar el importe y la veracidad de la información, antes de firmar el comprobante de pago.
- 5- Mantener el límite de crédito.
- 6- Informar al banco, cuando no reciba el estado de cuenta en el plazo establecido.
- 7- Efectuar los reclamos, en el plazo establecido en el contrato.
- 8- Informar de forma inmediata al banco, el robo, hurto o pérdida de la tarjeta.
- 9- Verificar su estado de cuenta con los comprobantes de pago.



## Límite de crédito

- 1- La cuantía límite no podrá ser superior, a una cantidad igual a tres veces su ingreso mensual.
- 2- El tarjetahabiente podrá excederse de su límite de crédito, siempre y cuando haya sido pactado en el contrato.