

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD RAFAEL BELLOSO CHACÍN
VICE-RECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO MERCANTIL



**CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE AFILIACIÓN DE
TARJETAS DE CRÉDITO EN INSTITUCIONES FINANCIERAS
VENEZOLANAS**

Trabajo presentado como requisito para optar al grado de
Magíster en Derecho Mercantil

Autor: Abg. Mariangela Rincon.

Tutor: MSc. Luís. A. Quintero. R.

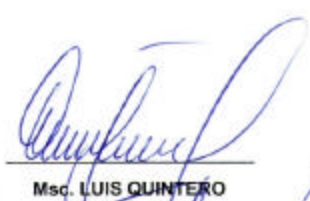
Maracaibo, Enero de 2012

**CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE AFILIACIÓN DE
TARJETAS DE CRÉDITO EN INSTITUCIONES FINANCIERAS
VENEZOLANAS**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
PROGRAMA DE POSTGRADO EN: DERECHO MERCANTIL
NIVEL MAESTRIAS**

VEREDICTO

Los suscritos profesores, Dr. HAROLD JESUS ZAVALA PRIMERA, Msc. ENEIDA ESTHER MORILLO DIAZ y Msc. LUIS ANDRES QUINTERO RIVERA, designados como jurado examinador por el Consejo Universitario de URBE, para evaluar el(la) TRABAJO DE GRADO Intitulado(a): CLAUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE AFILIACION DE TARJETAS DE CREDITO EN INSTITUCIONES FINANCIERAS VENEZOLANAS, que presenta el (la) participante: MARIANGELA RINCON DE ARTEAGA, C.I.: 15.938.028, para optar al grado de MAGISTER SCIENTIARUM EN DERECHO MERCANTIL, bajo la tutoría de Msc. LUIS ANDRES QUINTERO RIVERA, C.I.: 11.862.853, reunidos previa convocatoria el día 28 del mes de Enero de 2012, a las 09:00 AM en el edificio sede del Vicerrectorado de Investigación y Postgrado de ésta Universidad, después de presenciar la defensa de dicho(a) Trabajo, ha sido calificado como APROBADO, correspondiéndole la valoración de EXCELENTE (20 puntos), de conformidad con el Reglamento General de Investigación y de Estudios para Graduados de la Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo, a los 28 días del mes de Enero de 2012.



Msc. LUIS QUINTERO
C.I: 11.862.853

Univ. o Institución
a la que pertenece
SECTOR PRIVADO



Dr. HAROLD ZAVALA
C.I: 03.506.289

Univ. o Institución
a la que pertenece
URBE-SECTOR PRIVADO



UNIVERSIDAD
Rafael Bellosó Chacín
Maestría en Derecho
Mercantil



Msc. ENEIDA MORILLO
C.I: 07.861.979

Univ. o Institución
a la que pertenece
URBE-SECTOR PRIVADO



DEDICATORIA

La culminación de una maestría requiere más que un esfuerzo, para ello es necesario el apoyo de quienes rodean al investigador, convirtiéndose así en cómplices fieles de un logro. Ser la persona que soy hoy en día, se lo debo en primer lugar a mi Dios todopoderoso y a mi abuela Ángela.

A mis padres, quienes han sido pilar fundamental en mi vida y para quienes represento su orgullo.

A mi esposo Abraham, quien con su amor, paciencia y dedicación me motivaron a culminar esta meta en mi vida.

A mis hijos, por el simple hecho de existir y hacerme feliz.

A mis amigos, compañeros de trabajo y profesores, quienes han contribuido de alguna u otra manera con sus opiniones.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme el valor, la fuerza y la paciencia cuando más la necesitaba, así como también por poner en mi camino amigos valiosos como Carolina Cabrera.

Al Dr. Luis Quintero, por ser más que mi jefe, mi profesor y amigo, quien con su ánimo, consejos y conocimientos aportó las bases en las que se fundamentó la investigación.

A la Profesora Msc. Mercedes Montiel quien con su valiosa labor ha logrado que la maestría sea lo que es hoy en día.

A los Profesores Msc. Teresita Finol, Msc. Mónica Pirela y Msc. Heli Saúl Rincón, por sus valiosas asesorías y consejos.

Por último, a todas las personas que de alguna u otra forma contribuyeron al desarrollo de esta investigación.

INDICE GENERAL

p.p.

Veredicto.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Lista de Cuadros.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	1

CAPÍTULO

I. EL PROBLEMA

1. Planteamiento del Problema.....	3
1.1. Formulación del Problema.....	6
2. Objetivos de la Investigación.....	6
2.1. Objetivo General.....	6
2.2. Objetivos Específicos.....	6
3. Justificación e Importancia de la Investigación.....	7
4. Delimitación de la investigación.....	9

II. MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes de la Investigación.....	10
2. Bases Teóricas.....	15
2.1. Doctrina general de contrato.....	15
2.2. Principio de la autonomía de la voluntad en el contrato.....	17
2.3. Los contratos de adhesión.....	19
2.4. Los contratos bancarios.....	22
2.5. Fundamento jurídico de la actividad bancaria en Venezuela.....	24
2.6. Apertura de crédito.....	28
2.7. Tarjeta de crédito.....	29
2.8. Naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito.....	35
2.9. Descripción del sistema de tarjeta de crédito.....	37

2.10. Naturaleza jurídica del contrato de afiliación de tarjeta de crédito.....	39
2.11. Cláusulas abusivas.....	43
3. Bases Legales.....	44
3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.....	44
3.2. Código Civil venezolano.....	45
3.3. Código de Comercio venezolano	47
3.4. Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional.....	48
3.5. Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario.....	50
3.6 Ley para la defensa de las personas en el acceso a los bienes y servicios.....	52
3.7. Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de financiamiento o pago electrónico.....	56
3.8. Normas que Regulan los Procesos Administrativos relacionados a la Emisión y Uso de la Tarjeta de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico.....	58
3.9. Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros.....	62
4. Sistema de Categorías de Análisis.....	65
 III. MARCO METODOLÓGICO	
1. Tipo de Investigación.....	69
2. Diseño de la Investigación.....	73
3. Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos.....	75
4. Técnicas para el análisis de datos.....	77
5. Procedimiento de la Investigación.....	78
 IV. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	
Conclusiones.....	112
Recomendaciones.....	118
ReferenciasBibliográficas.....	120

LISTA DE CUADROS

CUADRO

Matriz de Análisis.....	68
-------------------------	----

RINCÓN DE ARTEAGA, Mariangela. Cláusulas abusivas en los contratos de afiliación de tarjetas de crédito en instituciones financieras venezolanas. Universidad Rafael Belloso Chacín. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. Programa de Maestría en Derecho Mercantil. Maracaibo, 2012.

RESUMEN

El contrato de afiliación de tarjeta de crédito se ha configurado como el instrumento idóneo para regular la relación entre la entidad financiera y el tarjetahabiente, siendo éste un contrato bancario, la presente investigación se delimitó dentro de la legislación bancaria venezolana, enfocándose en el análisis de las cláusulas contenida en dicho instrumento, regido por el ordenamiento jurídico venezolano. Como objetivo general se analizó la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de afiliación de tarjeta de crédito en instituciones financieras venezolanas. El tipo de investigación aplicada es descriptiva documental, empleando la técnica de la interpretación hermenéutica, así como la recolección de datos en base al sistema folder para la observación y exploración de las fuentes. El diseño de la investigación fue bibliográfico. Se concluyó que, a pesar del control que ejerce el Estado sobre la actividad bancaria, específicamente en lo que respecta a la contratación para el servicio de tarjeta de crédito, aunado a la creación de normas especiales, siguen existiendo cláusulas abusivas en los contratos de afiliación de tarjetas de crédito, motivado a la poca materialización de las funciones de fiscalización, supervisión y control asignados a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Palabras Clave: Cláusulas abusivas, Tarjeta de crédito, Contratación bancaria, Derecho bancario venezolano.

RINCÓN DE ARTEAGA, Mariangela. Cláusulas abusivas en los contratos de afiliación de tarjetas de crédito en instituciones financieras venezolanas. Universidad Rafael Belloso Chacín. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. Programa de Maestría en Derecho Mercantil. Maracaibo, 2012.

ABSTRACT

The credit card affiliation agreement has been configured as the ideal instrument to regulate the relationship between the financial entity (bank) and the cardholder, this being a banking contract, research was limited within the Venezuelan banking law, focusing on the analysis of content of the clauses contained in this instrument, governed by Venezuelan law. As a general objective the existence of abusive clauses or unfair terms in credit card membership or affiliation contracts within financial institutions in Venezuela was analyzed. The type of applied research is descriptive documentary, using the hermeneutic interpretation technique, as well as the data recollection system based on the folder for the observation and exploration of the sources. The research design was bibliographical. It was concluded that, despite the control exercised by the State on banking, specifically in regard to recruitment to the credit card service, coupled with the creation of special rules there remain unfair terms in contracts of credit card affiliation, due to a lack of control functions of fiscalization, supervision and control assigned to the Venezuelan Banking Superintendence.

Key Words: Unfair, Credit card, bank recruitment, Venezuela banking Law

INTRODUCCIÓN

La tarjeta de crédito es un instrumento de pago, el cual genera derechos y obligaciones para ambas partes intervinientes en el negocio financiero, las mismas se encuentran consagradas en el contrato de afiliación de tarjeta de crédito, en donde el usuario de los servicios financieros, denominado tarjetahabiente, tiene el privilegio de obtener crédito inmediato en la adquisición de bienes y servicios. Por ser dicho instrumento un contrato de adhesión, el mismo se encuentra regulado por una diversidad de normas, en donde el Estado interviene en pro de la protección de los tarjetahabientes.

En ese sentido, la protección de los usuarios a través de un derecho especial, parte del postulado conforme el cual no hay, entre ellos y los proveedores, igualdad real. Dicha desigualdad hace inaplicable el régimen general de garantías que, a favor de esa categoría de sujetos, contiene el actual ordenamiento jurídico privado, siendo preciso crear normas que regulen tal situación.

Dicha protección del Estado, deviene del tipo de contrato que regula la tarjeta de crédito, el cual es un contrato de adhesión, en donde se considera como débil jurídico al tarjetahabiente, debido a la preexistencia de un instrumento que en la mayoría de los casos el usuario no está en conocimiento de su contenido.

Aunado a lo anteriormente expuesto, la mayoría de los contratos de adhesión, por no decir todos, contienen cláusulas abusivas, perjudiciales para el tarjetahabiente, por lo que la presente investigación se enfocó en el estudio y búsqueda de cláusulas abusivas en los contratos de afiliación de tarjeta de crédito, a pesar de estar prohibidas y ser declaradas nulas.

La presente investigación se encuentra estructurada y desarrollada en cuatro capítulos, estructurados como se indica a continuación:

En el Capítulo I, está contemplado el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación e importancia de la investigación y la delimitación de la misma.

En el Capítulo II, se han desarrollados los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, bases legales, categorías de análisis y la matriz de análisis.

En el Capítulo III, se encuentran las herramientas metodológicas aplicadas; como lo son, el tipo de investigación utilizado, el diseño de la investigación, métodos, técnicas e instrumentos para la recolección de datos; y las técnicas para el análisis e interpretación de los datos.

En el Capítulo IV, se describen y desarrollan los resultados obtenidos de la interpretación y análisis practicado a las leyes, doctrina y jurisprudencia utilizada.

Para culminar, se formularon las conclusiones consideradas, así como un conjunto de recomendaciones que contribuirán a consolidar la investigación.