

DINERO PLÁSTICO; INCIDENCIAS EN LA LEGISLACIÓN
ACTUAL Y SU PROBLEMÁTICA DE USO

BERNARDO BOLÍVAR PINZÓN

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial
para optar al título de Abogado.

Asesora:
LUISA OSORIO
Abogada y Sicóloga

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL DESARROLLO MAYOR
SIMÓN BOLÍVAR

BARRANQUILLA

1997

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Barranquilla, 29 de abril de 1997

A Dios mis sacrificios,
a la Universidad mis recuerdos,
a mi esposa e hijo el triunfo
que orgullosamente obtengo

Bernardo Bolívar Pinzón

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. TIPOS DE TARJETAS	4
1.1 TARJETAS DE CRÉDITO	4
1.2 TARJETAS DE DÉBITO	5
1.3 TARJETA DE CRÉDITO BANCARIA	5
1.3.1 ENTIDAD FINANCIERA	6
1.3.2 ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS	6
1.3.3 USUARIOS O TARJETAHABIENTES	7
2. TIPOS DE CONTRATO QUE INTERVIENEN EN LA TARJETA DE CRÉDITO	7
2.1 CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO	7
2.2 CONTRATO DE AFILIACIÓN	8
2.3 CONTRATOS DE COMPRAVENTA, TRANSPORTE, SEGUROS, ETC	8
3. DINERO PLÁSTICO	9

3.1	LA TARJETA DÉBITO COMO PRODUCTO FINANCIERO	10
3.1.1	COMODIDAD	10
3.1.2	SEGURIDAD	11
4.	NORMAS GENERALES QUE REGULAN LAS TARJETAS DE CRÉDITO	11
5.	TIPO DE UN REGLAMENTO DE TARJETA DE CRÉDITO	14
6.	DEFENSORÍA DEL CLIENTE FINANCIERO	23
7.	CONCLUSIONES	26
	BIBLIOGRAFÍA	28

INTRODUCCIÓN

Las tarjetas plásticas son la revolución del siglo XXI: en las postrimerías del siglo XX, Colombia ha comenzado a utilizarlas como una novedad del sistema; esto ha traído muchas comodidades y beneficios, pero también desventajas en los procedimientos y controles aplicados, por estas entidades, a los usuarios. Como no es muy precisa la reglamentación, a fin de que le permita a los usuarios defender sus derechos, con este trabajo pretendo seguir buscando presentar una modificación, o agregar al régimen del derecho comercial un nuevo título "dinero plástico" para que el Estado y el usuario tengan una clara legislación al respecto.

Al país han ingresado las más diversas modalidades de tarjetas de los diferentes tipos de negocios, es así como los mercados mundiales buscan afanosamente

las formas de conseguir fuentes diversas de ingresos, para lo cual crearon las tarjetas plásticas, "dinero plástico", es un medio de ir limitando o reduciendo el uso del dinero "Billetes y Monedas"; esto ha traído como consecuencias grandes beneficios, y al mismo tiempo un descontrol para el estado y para cierto tipo de usuarios o tarjetahabientes que ven la forma fácil de comprar por necesidad o por placer, abriendo un consumo masivo de bienes y servicios.

El Estado ha tenido que ir regulando a medida que se le presentan grandes problemas de endeudamiento tanto interno como externo por el uso descontrolado de los usuarios.

Existen grandes conglomerados que usan las tarjetas como un contrato y al mismo tiempo le dan uso como un título valor, presentándose un híbrido que el legislador debe regular para el beneficio de las partes del contrato o del título.

Hay un grupo de entidades asociadas que en vista de la problemática decidieron aceptar la "Defensoría

del cliente financiero", con el fin de evitar mayores problemas en cuanto a demandas ante los estrados judiciales, siendo esto una forma de conciliación.

Hoy en día, la economía mundial se mueve en la mayor parte del mercado, a través de las tarjetas y el otro sector sigue usando los demás títulos.

1. TIPOS DE TARJETAS

Existen diferentes tipos de tarjetas: las ejecutivas, las empresariales, la de los trabajadores y la estudiantil, cada una de ellas con una reglamentación muy similar, con éstas, se puede negociar, comprar y firmar cualquier factura o pagaré conforme al contrato de la ENTIDAD dueña de la tarjeta.

1.1 TARJETAS DE CRÉDITO

La tarjeta de crédito es una lámina plástica, en donde están registrados los datos de la ENTIDAD que la emite, entre ellos: nombre, código, fecha de vencimiento, y las condiciones del uso, así como también el nombre del usuario. Esta modalidad no tiene, en realidad, una gran importancia, por cuanto se trata del sistema primitivo de tarjetas de crédito.

En el sistema no existen sino dos partes; el establecimiento comercial y el cliente, ligados mediante un acuerdo de voluntades, por el cual el primero concede crédito al segundo y éste cubre las cuentas periódicamente a su presentación.

1.2 TARJETAS DE DÉBITO

La tarjeta de débito es una lámina plástica, en donde están registrados los datos de la ENTIDAD que la emite, entre ellos: nombre, código, fecha de vencimiento, y las condiciones del uso, así como también el nombre del usuario.

1.3 TARJETA DE CRÉDITO BANCARIA

La tarjeta de crédito bancaria es un contrato mediante el cual una entidad crediticia bancaria o financiera, concede un crédito rotatorio, de cuantía y plazo determinados, prorrogables indefinidamente, a una persona natural, con el fin de que ésta lo utilice en los establecimientos afiliados.

Entraremos a ventilar las relaciones jurídicas, económicas y sociales de las partes integrantes de este sistema:

1.3.1 ENTIDAD FINANCIERA

La entidad crediticia es el eje de este proceso, por cuanto, de una parte, otorga el crédito rotatorio al usuario, y de otra, respalda y garantiza el pago de las operaciones hechas por éste en los establecimientos afiliados.

1.3.2. ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS

Los establecimientos comerciales, las empresas, que se vinculan a la red de tarjetas de crédito mediante un contrato de afiliación, con las Entidades Financieras se comprometen a recibir los pagos de sus operaciones las facturas, pagarés de venta suscritos por los usuarios.

1.3.3 USUARIOS O TARJETAHABIENTES

El usuario es el beneficiario del crédito otorgado por la entidad crediticia, ante la cual se responsabiliza y obliga por las utilizations que haga del crédito concedido.

2. TIPOS DE CONTRATO QUE INTERVIENEN EN LA TARJETA DE CRÉDITO

En la tarjeta de crédito, intervienen tres tipos de contrato, pero de una manera interdependiente, esto es, que el sistema funciona con la combinación de estos contratos y, por tal circunstancia, la carencia de cualquiera de ellos hace que el contrato de la tarjeta no nazca a la vida legal. Según los doctrinarios, los contratos son:

2.1 CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO

Se celebra entre la entidad financiera y el usuario o tenedor de la tarjeta. Este contrato está reglamentado en el libro 5o., título XXVII, del nuevo Código de Comercio.

2.2 CONTRATO DE AFILIACIÓN

Son las relaciones contractuales entre el establecimiento afiliado y las entidades financieras. Según los doctrinarios es un contrato atípico, porque no encaja en ningún tipo legal.

2.3 CONTRATOS DE COMPRAVENTA, TRANSPORTE, SEGUROS, ETC.

Son las relaciones contractuales entre el establecimiento afiliado y el usuario o tenedor de la tarjeta.

Hasta el momento son las normas que han venido utilizando, por cuanto las relaciones entre los establecimientos afiliados y el usuario o tenedor de la tarjeta no están, por lo general, sujetas a cláusulas particulares que los contratantes hayan querido imponer, no existen estipulaciones adicionales y por tanto el simple consentimiento hace que el contrato se perfeccione. Las normas señaladas se aplican en toda su extensión, pero son supletivas de la voluntad de las partes, pues sólo lo que ellas no provean será reglamentado por los artículos que la norma los rige.

3. DINERO PLÁSTICO

Las tarjetas conocidas como "El dinero plástico" están cada vez más presente en la actividad económica; los diferentes tipos de negocios distribuyen sus propias tarjetas.

Las tarjetas de crédito están sustituyendo a marcha forzada, al dinero en efectivo y a los cheques como forma de pago. Las entidades financieras como los bancos, las corporaciones de ahorro y vivienda y las grandes supertiendas, intentan captar por todos los medios a nuevos clientes de tarjetas de crédito, ya que por la tenencia sin uso de tales tarjetas conlleva un costo de manejo y por el uso de las mismas, los intereses que se cobran por aplazar los pagos, superan en dos o tres puntos con respecto a los demás créditos fijados por las entidades financieras para sus créditos personales y el consumo. Estos tipos de intereses superiores son una buena oportunidad para los bancos y corporaciones y les abren la posibilidad de incrementar sus beneficios en un momento en que los márgenes financieros de la banca van a la baja por la fuerte competencia que hay en otros sectores del mercado

3.1 LA TARJETA DÉBITO COMO PRODUCTO FINANCIERO.

La tarjeta débito es un producto financiero mediante el cual el titular de una cuenta de ahorros puede hacer uso de ella dependiendo de los fondos que mantenga en su cuenta, a la vez obtiene unos rendimientos por mantener saldo en ésta a final de cada mes. Cada vez que se hace uso de este servicio se sustituye el cheque; cuando se paga por la compra de una cosa o cuando se hace uso de los cajeros automáticos o de cualquier otro medio electrónico para retirar en efectivo una suma determinada de dinero, al terminar la operación, los aparatos electrónicos programados le entregan un comprobante, debiendo ser un documento con la categoría de título valor, así mismo le brindará, comodidad y seguridad.

3.1.1 COMODIDAD.

La comodidad en el manejo de la cuenta durante las 24 horas del día, durante todo el año, disposición permanente del dinero, como si el titular lo llevara en el bolsillo. Es una carta de presentación al instante.

3.1.2 SEGURIDAD

El usuario no se expone a que lo asalten por llevar poca o gran cantidad de dinero en efectivo; la cuenta es manejada por una entidad financiera controlada por la Superbancaria; su cuenta le genera además unos rendimientos o intereses mensualmente. Pero "es una forma fácil de endeudamiento", que puede llevar al usuario a la quiebra rápida.

4. NORMAS GENERALES QUE REGULAN LAS TARJETAS DE CRÉDITO

Art. 1602 C.C. "Todo contrato legalmente celebrado es una ley para todos los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales."

Art. 1495 C.C. "Contrato o convención es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser de una o muchas personas."

Art. 864 C.Co. "El contrato es un acuerdo de dos o más partes para constituir, regular o extinguir entre ellas una relación jurídica patrimonial, y, salvo estipulación en contrario, se entenderá celebrado en el lugar de residencia del proponente y en el momento en que éste reciba la aceptación de la propuesta.

Se presumirá que el oferente ha recibido la aceptación cuando el destinatario pruebe la remisión de ella dentro de los términos fijados por los artículos 850 y 851. del C.Co."

Art. 619 C.Co. "Los títulos valores son documentos necesarios para legitimar el ejercicio del derecho literal y autónomo que en ellos se incorpora. Pueden ser de contenido crediticio, corporativo o de participación, y de tradición o representativos de mercancías."

Art. 620 C.Co. "Los documentos y los actos a que se refiere este título solo producirán los efectos en él previstos cuando contengan las menciones y llenen los requisitos que la ley señale, salvo que ella los presuma.

La omisión de tales menciones y requisitos no afecta el negocio jurídico que dio origen al documento o al acto."

Art. 1400 C.Co. "Se entiende por apertura de crédito, el acuerdo en virtud del cual un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona sumas de dinero, dentro del límite pactado o por un tiempo fijo o indeterminado. Si no se expresa la duración del contrato, se tendrá por celebrado a término indefinido."

La Junta Monetaria, organismo que regula los aspectos crediticios en Colombia, dictó la Resolución 15 de 1970, en ejercicio de las facultades legales conferidas por el Decreto Ley 2206 de 1963, en la que autoriza a los bancos el uso del sistema de tarjetas de crédito y se reglamenta el crédito rotativo para el sistema.

5. TIPO DE UN REGLAMENTO DE TARJETA

El solicitante de la tarjeta de crédito debe firmar un reglamento expedido por una entidad y que declara la plena conformidad con las condiciones que en él constan, por las cuales se regirá el uso de dicha tarjeta, ésta tiene impreso un número de identificación personal y es intranferible. Con ella el usuario puede firmar facturas cambiarias, comprobantes de venta correspondiente al valor de los bienes o servicios que se obtengan en moneda colombiana o en cualquier otro tipo de moneda, además, podrá hacer uso de los establecimientos afiliados a cualquier red, hacer uso de los cajeros automáticos o sistemas electrónicos, mediante la utilización de la tarjeta con su identificación en ésta, también puede obtener dinero en préstamos en cualquiera de las oficinas de la red a nivel nacional o internacional, utilizando el sistema de cajeros automáticos hasta cierto monto establecido por la entidad. El tarjetahabiente deberá pagar por el uso de estos servicios: comisiones, intereses, diferencias de cambio y demás accesorios que rijan al momento de utilizar los servicios. Las sumas así obtenidas deben ser pagadas totalmente dentro de un plazo determinado. El usuario sólo podrá obtener

bienes o servicios de los establecimientos afiliados a la red, mediante la presentación de la tarjeta de crédito hasta por los cupos asignados por la entidad prestadora de servicios. El usuario no podrá sobrepasar, en ningún caso los cupos señalados, y en caso de que lo haga, constituye una falta grave, que dará lugar a la cancelación de la tarjeta y a exigir, por parte de la entidad, el pago inmediato de las sumas pendientes, intereses, diferencia de cambio y demás accesorios sin perjuicio de las acciones legales, investigación y sanciones establecidas por las autoridades competentes. Para poder efectuar adquisiciones o solicitar avances en efectivo al amparo de la tarjeta, ésta debe presentarse firmada, previa verificación de su cuantía, su respectivos comprobantes o facturas, identificación del usuario ante el establecimiento afiliado, o efectuar personalmente la transacción a través de los cajeros automáticos o cualquier otro medio electrónico que se use en el futuro, utilizando este sistema. La ENTIDAD, mediante un estado de cuenta mensual liquidará, de acuerdo con las condiciones del servicio, las sumas que resulten a deberle al usuario por capital, comisiones, diferencias de cambio, intereses y demás accesorios, los cuales debe cancelar sin lugar a

requerimiento dentro de los plazos y condiciones fijados en aquel. Los valores que se encuentren en mora o sobrecupos deberán ser cancelados inmediatamente. En el evento en que el tarjetahabiente no reciba oportunamente el estado de cuentas, queda obligado a reclamarlo en cualquiera de las oficinas, sin que por motivo alguno pueda alegar su no recibo como causa de incumplimiento. En lo referente a intereses corrientes y de mora, comisiones, cuota de manejo, diferencias de cambio, primas de seguro, etc.; el usuario se sujetará a lo convenido por las partes, o en su defecto a lo que establezcan las normas legales o las autoridades competentes. El usuario autoriza irrevocablemente a la entidad que preste el servicio para debitar, deducir y compensar los comprobantes de venta, las facturas o las sumas pendientes de pago en su estado de cuentas sin previo aviso en su cuenta corriente o cuenta de ahorros. La entrega de la tarjeta se hace en consideración a las calidades personales del usuario y, en consecuencia, éste no podrá ceder por ningún motivo ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos o en cumplimiento de las obligaciones que tanto la tarjeta como este reglamento imponen y por lo tanto asume la responsabilidad correspondiente. La ENTIDAD puede

cancelar, discontinuar, limitar, modificar, suprimir o adicionar los términos o condiciones del uso de la tarjeta, mediante aviso dado en tal sentido en un diario de cobertura nacional, por carta, cable o cualquier otro medio idóneo y si pasados quince días de anunciada la modificación el usuario no se presentare a cancelar la tarjeta se entenderá que acepta incondicionalmente las modificaciones introducidas. Igualmente, el usuario podrá devolver la tarjeta en cualquier momento, para que sea cancelada. La ENTIDAD no asume responsabilidad en caso de que cualquier establecimiento afiliado rehuse admitir el uso de la tarjeta, tampoco será responsable de la calidad, cantidad, o cualesquiera otro aspecto de la cosa o servicios que adquiriera u obtenga con la tarjeta. El recibo de la tarjeta impone la obligación de firmarla, custodiarla, y el usuario asume el riesgo por cualquier mal uso que se le dé ante la entidad, y ante terceros, hasta la culpa leve por cualquier compra, uso indebido, negligencia o descuido en la obligación de custodia que adquiere el tarjetahabiente. La tarjeta de crédito es de propiedad de la ENTIDAD y el usuario se obliga a devolverla en el momento que aquel lo solicite. En caso de extravío, hurto o robo de la misma, el usuario queda obligado a formular denuncia ante las

autoridades competentes, dar aviso inmediato y por escrito a las oficinas de la ENTIDAD. El tarjetahabiente debe cumplir con todas las medidas de prevención que se indiquen y, de no hacerlo así responderá y asumirá como deuda a su cargo todas las utilizaciones indebidas con la tarjeta extraviada, hurtada o robada. La responsabilidad por parte del usuario cesa a partir del día siguiente del recibo del aviso por escrito ante la ENTIDAD. Ésta podrá cancelar anticipadamente la tarjeta o no renovarla, cuando ocurran cualesquiera de los siguientes eventos: a.) Incumplimiento o violación de cualquiera de las obligaciones contraídas; b.) No pago, dentro de los términos y condiciones concedidas en el estado de cuenta de cualquier suma o cuotas, que se esté adeudando; c.) Si se usa la tarjeta para fines no previstos, o en cuantías superior a los límites autorizados; d.) El giro de cheques que el banco librado no pague por cualquier causa; e.) Cuando sea sancionado en virtud de acuerdos interbancarios. f.) Cuando le sea cancelada cualquiera de las tarjetas de crédito que posea; g). En caso de que el usuario fuere demandado judicialmente o se le embarguen bienes por cualquier persona o con cualquier acción; h). Cuando la ENTIDAD así lo decida unilateralmente, expresando o no los motivos; i). Quiebra,

concordato preventivo, concurso de acreedores o mala situación económica; j). Por muerte del usuario, en cuyo caso la ENTIDAD podrá exigir la totalidad de la deuda a los herederos, de acuerdo con las disposiciones de la legislación civil (art. 1411 y ss del C.C.); k). Por infracciones a las normas cambiarias; l). Por no suministrar a la ENTIDAD los documentos que se requieren, según las normas vigentes para la legalización de las utilidades en divisas. Al ser cancelada la tarjeta, por cualquier motivo, el usuario perderá automáticamente el derecho de seguir disfrutando de las diferentes prerrogativas y servicios a través de la misma. El usuario concede las siguientes autorizaciones irrevocables a la ENTIDAD: a). Para que si fuere el caso, publique su nombre como deudor moroso cuando existan obligaciones insolutas que siendo exigibles no se hayan cancelado oportunamente; b). Para que tanto la entidad como el sistema de la red y los establecimientos afiliados con sujeción a las normas que se impartan, puedan retener la tarjeta; c). Para llenar los espacios que queden en blanco en los comprobantes de venta o facturas que firme; d). Para endosar o ceder los comprobantes de venta; e). Para trasladar a otras tarjetas el saldo pendiente por utilidades de la extraviada o

vencida; f). Para cobrar ejecutivamente cualquier saldo a su cargo, incluyendo los intereses moratorios; g). Para que con fines estadísticos, de control, supervisión y de información comercial, la ENTIDAD reporte a la central de información de la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia y a cualquier otra entidad que maneje base de datos con los mismos fines, el nacimiento, modificación, extinción de obligaciones contraídas con anterioridad o que se llegaren a contraer fruto de cobranza, contrato, acto, o de cualquier otra relación financiera o proceso con la entidad y/o sus subordinadas y en especial, todo lo relativo a créditos, contratos de cuenta corriente, de ahorros y tarjetas de crédito. Esta autorización comprende la información referente al manejo, estado, cumplimiento de relaciones, obligaciones y a deudas vigentes vencidas sin cancelar, procesos o a la utilización indebida de los servicios financieros, etc. Todo lo anterior, mientras estén vigentes y adicionalmente por el término de diez años contados desde cuando se extinga la obligación o relación, este último plazo para los efectos previstos en los artículos 1527 y ss del C.C., y 882 del C.Co.

La autorización faculta no sólo a la ENTIDAD para reportar, procesar y divulgar información sobre relaciones comerciales con terceros o con el sistema financiero y para que los datos reportados sean procesados para el logro del propósito de la central y puedan ser circularizados o divulgados con fines comerciales.

Las facturas o comprobantes de venta que se firman utilizando la tarjeta o el número de identificación personal tendrán el mérito probatorio que la ley les conceda en caso de acción judicial o extrajudicial, serán por cuenta del usuario todos los gastos del juicio y honorarios del abogado, adhiriendo desde el momento de la firma el nombramiento de secuestre que haga la ENTIDAD y renunciando al derecho de pedir la división de los bienes embargados para la subasta. El usuario contrae la obligación expresa de mantener vigente una cuenta corriente bancaria en la ENTIDAD. El hecho de no cumplir con este requisito ocasionará la inmediata cancelación de la tarjeta. El usuario declara que no le han sido canceladas cuentas corrientes o de depósito general, ni de tarjetas de crédito en ninguna entidad financiera del país y

que no ha sido sancionado por la Asociación Bancaria en cumplimiento de Acuerdos Interbancarios "cuentas canceladas por mal manejo", ni figura reportado por cartera vencida, deudas de dudoso recaudo o cartera castigada. Que toda la información suministrada a la ENTIDAD es exacta en la fecha de presentación. El usuario reconoce como deuda a su cargo y se obliga a pagar cualquier retiro, comprobante, cuenta, compra, traslado, etc., que aparezca hecha con la tarjeta o el número de identificación personal que le haya sido asignado. Durante el tiempo que tenga la tarjeta de crédito, el usuario se obliga a mantener actualizada su información financiera y a suministrar a la ENTIDAD su balance, copia de la declaración de renta, el certificado de ingresos y retenciones, de su situación de endeudamiento y cualquier otra información que solicite la ENTIDAD. Declaro que conozco y acepto el reglamento de uso de la tarjeta de crédito.

6. DEFENSORÍA DEL CLIENTE FINANCIERO

En la edición del periódico EL TIEMPO del 23 de abril de 1997 apareció publicado, que dos exmagistrados de la Corte Suprema de Justicia se le midieron al reto de atender las quejas y reclamos de los usuarios de 21 entidades del sistema financiero Colombiano.

Germán Giraldo Zuluaga y César Gómez Estrada ya sabían de antemano que ésta no sería una tarea fácil. Tan sólo en 1996 la Superintendencia Bancaria recibió 2.708 quejas sobre bancos y 1.610 reclamos de las Corporaciones de Ahorro y Vivienda, sin embargo, se le midieron al trabajo de ser los Defensores Del Cliente Financiero, desde febrero pasado.

La idea de crear esta nueva instancia fue de la asociación Bancaria y de Entidades Financieras (Asobancaria) que puso a Colombia a la vanguardia en América Latina. Este es el único país de la región donde se ha adoptado un mecanismo independiente para el manejo y atención de quejas y reclamos de los clientes del sector.

No obstante, el grueso del público aún no sabe cómo utilizar correctamente este instrumento para la defensa de sus intereses.

Hasta el momento, la Defensoría ha tramitado 131 casos, de ellos, en uno se logró una conciliación positiva, 5 se resolvieron en favor del cliente y 22 favorecieron a las entidades financieras.

Pero debido al alto desconocimiento que aún existe en torno a este nuevo mecanismo y su utilización, 39 casos fueron declarados 'incompetentes tramitados', es decir, que les dio trámite pero luego se cerró porque el reclamo no se ajustaba a los estatutos de la Defensoría.

Así mismo, otros 52 casos ni siquiera fueron tenidos en cuenta porque no reunían los requisitos mínimos exigidos como, por ejemplo, que la queja sea contra un banco o una corporación que haga parte de la Defensoría.

Los medios que puede utilizar un cliente ante la Defensoría:

1. El monto de la reclamación no debe superar los 90 salarios mínimos legales mensuales.

2. El caso tiene que estar dirigido contra una de las entidades que se asociaron para crear la Defensoría.

3. la situación que motiva la queja debe haber ocurrido, como máximo, durante los 6 meses anteriores a la presentación de la misma.

4. La reclamación debe presentarse primero ante la entidad financiera involucrada. Si la respuesta obtenida no fue satisfactoria, o no le han contestado, durante los 15 días calendario siguientes puede acudir a la Defensoría

CONCLUSIÓN

El dinero plástico hoy en día es el de mayor uso por la comodidad y seguridad porque evita falsificaciones y agiliza las operaciones; le reduce la posibilidad de atracos por llevar sumas de dinero.

Siempre he visto que al usar las tarjetas o dinero plástico en los aparatos electrónicos, los usuarios están sometidos a unos procedimientos estipulados únicamente por las entidades financieras, dejando vacíos de procedimientos y normas que la Ley debe regular. Frente al dominio de las entidades prestadoras de servicios financieros, la tarjeta de crédito sí constituye una unidad de relaciones jurídicas; aunque cada contrato tiene una regulación propia e independiente, y es en sí mismo autónomo; si no fuera así, la tarjeta de crédito no tendría efectividad jurídica. De ahí que las entidades financieras en sus reglamentos hagan más favorable la interpretación de la norma.

La presión ejercida por los usuarios a las diferentes entidades ha permitido que éstas avancen

en la utilización de facturas cambiarias por los comprobantes de ventas que anteriormente se utilizaban; comprobantes de ventas por pagarés, y la creación de una entidad reguladora por un grupo de entidades financieras. Sin embargo, considero que todas las operaciones realizadas en los cajeros automáticos de estas entidades deben cambiar los volantes por un documento asimilado al cheque, para que en un futuro si se llegare a presentar un robo, fraude, la parte afectada pueda alegar con un titulo valor y no simplemente con un volante que ante las autoridades competentes no tiene un valor jurídico probatorio. Una pequeña solución ha dado un grupo de Entidades Financieras, con la creación de la "DEFENSORÍA DEL CLIENTE FINANCIERO".

Como conclusión de lo anterior, puedo decir que la tarjeta de crédito es una unidad de relaciones jurídicas de importante trascendencia en el ámbito de las relaciones jurídicas de la sociedad de consumo.

La tarjeta no se puede llamar título valor porque carece de los elementos generales del título; además, porque se utiliza repetitivamente en cada transacción hasta cumplir el tope del crédito asignado. En un futuro, espero que el uso generalizado de la tarjeta o dinero plástico la puedan llevar a la categoría de título valor.

BIBLIOGRAFÍA

ARAÚJO VÉLEZ, Dionisio. Naturalza jurídica de las tarjetas de crédito. -- Bogotá: Pontificia. Universidad Javeriana, 1972. 110p.

SARMIENTO RICAURTE, Hernando. La tarjeta de crédito su aspecto jurídico-económico. --Bogotá: Temis 1973. 159p.

GAVIRIA CADAVID, Fernando. Moneda, Banca, y Teoría Monetaria. --Bogotá: Talleres Gráficos Banco Popular. 1985. 514p

PEÑA NOSSA, Lizandro y otro. Curso de Títulos Valores. --Bogotá: Temis. 1992. 358p.

CÓDIGO DE COMERCIO. Decreto No. 837 de mayo 17/71
Decreto No. 410 de marzo 27/71. --Bogotá:
Gráficas Modernas. 1986. 460p.