

LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO

TÍTULO XIII.- DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

CAPÍTULO VI.- DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN

SECCIÓN I.- PRINCIPIOS GENERALES

ARTÍCULO 1.- El contrato de adhesión, que es aquel que contiene estipulaciones previamente impresas por la entidad del sector financiero público y privado, deberá estar redactado con caracteres legibles no menores a un tamaño de diez (10) puntos, de acuerdo con las normas informáticas internacionales, en términos claros y comprensibles y no podrá contener remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previamente a la celebración del contrato.

Cuando un contrato de adhesión incluyere textos escritos con letras o números significativamente más pequeños que el tamaño indicado en el inciso anterior, éstos se entenderán como no escritos.

ARTÍCULO 2.- Los contratos que las entidades celebren con sus clientes, no pueden contener cláusulas abusivas, que son aquellas estipulaciones no negociadas que en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio de los usuarios, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes, que se deriven del contrato.

Constituyen cláusulas abusivas las que:

- a. Permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de cualquier condición del contrato, cuando ello implique un mayor costo o un perjuicio al usuario;
- b. Faculten a la entidad a cobrar tasas de interés, cargos por servicios y/o gastos que no cumplan con los criterios establecidos en el marco legal vigente para tener la calidad de tales;
- c. Faculten a la entidad el cobro de cargos por servicios y/o gastos futuros sin que se establezca la obligación de informar previamente los conceptos y la oportunidad en que resulten exigibles;
- d. Autoricen a la entidad a resolver unilateralmente el contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho del consumidor nacido del contrato, excepto cuando tal resolución o modificación esté condicionada al incumplimiento imputable al cliente; e,
- e. Incluyan espacios en blanco o textos ilegibles.

ARTÍCULO 3.- Independientemente del cumplimiento del marco legal y en especial de las normas de protección al consumidor, toda entidad financiera deberá observar las siguientes reglas durante su proceso de concesión de crédito:

- a. Se debe indicar al potencial cliente el contrato de crédito que va a suscribir en el evento de que se perfeccione la operación financiera, y se le debe señalar detalladamente las implicaciones y consecuencias jurídicas de cada una de sus cláusulas. Igual procedimiento se ha de seguir con cualquier otro documento que

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

deba suscribir el potencial cliente, en especial con el título ejecutivo (pagaré o letra de cambio) que ampararía la operación crediticia;

- b. Se debe señalar al potencial cliente, o clientes en el caso de deudores solidarios, cuáles son las acciones jurídicas que podrá seguir en su contra la entidad financiera, en el evento de que incumpla con las condiciones de pago de la deuda, previstas en el contrato;
- c. El garante debe ser informado acerca de lo que significa jurídicamente su condición de tal, así como del beneficio de excusión del que puede hacer uso, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 2259 y siguientes del Código Civil.

Sin perjuicio de lo anotado, si es que el garante debe avalar un título ejecutivo como una letra de cambio o un pagaré, la entidad financiera está en la obligación de advertirle de las consecuencias jurídicas de ello, especialmente en lo que tiene relación con la ejecución de acciones legales de cobro de la deuda y la imposibilidad de alegar el beneficio de excusión, de ser el caso; y,

- d. Se debe indicar tanto al deudor, o deudores solidarios, así como al garante, cuales son los criterios de calificación y clasificación del riesgo que se aplicarán a la operación crediticia que se concederá, lo que significan cada uno de ellos, y las implicaciones que ello conlleva para la información crediticia.

Se entenderá que estos procedimientos han sido cumplidos por la entidad financiera si es que existe un adendum al contrato en el cual tanto el deudor o deudores principales, deudor solidario o garante declaran haber sido informados y aceptan las condiciones de la operación crediticia y de los instrumentos jurídicos que suscriben.

ARTÍCULO 4.- Las entidades del sector financiero público y privado deberán adjuntar en la liquidación anexa al contrato las estipulaciones especificadas en la norma de control de la información y publicidad de las entidades de los sectores financiero público y privado de este título, tales como la tasa de interés nominal y efectiva anual por cada tipo de crédito y el interés de mora, tarifas por servicios, primas de seguros y los demás conceptos especificados en dicha normativa.

ARTÍCULO 5.- En todos los contratos derivados de las operaciones crediticias otorgadas por las entidades del sistema financiero, se contemplará expresamente el derecho que tiene el cliente de pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado o realizar prepagos parciales en cantidades mayores a una cuota; en consecuencia, los prepagos parciales y las cantidades excedentarias a una cuota o dividendo efectuados por el cliente, se imputarán directamente al capital en la parte que corresponda. Los intereses se pagarán sobre el saldo pendiente.

Las entidades financieras no podrán cobrar ningún recargo por concepto del prepagado parcial o total de una operación de crédito acorde con lo dispuesto en el artículo 48 y en el numeral 8 del artículo 55 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

SECCIÓN II.- ENTREGA DE DOCUMENTOS INHERENTES A LA OPERACIÓN FINANCIERA

ARTÍCULO 6.- La entrega que las entidades de los sectores financieros público y privado deben hacer a sus clientes del contrato será obligatoria en todos los casos. Si no procede la entrega del contrato se entregará el correspondiente comprobante de la operación realizada.

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

ARTÍCULO 7.- La entidades financieras retendrá y conservará el original del documento contractual. También conservará el recibido del cliente en la copia del documento que le haya sido entregada.

ARTÍCULO 8.- No será obligatoria la entrega del documento contractual en las operaciones de crédito que consistan en sobregiros ocasionales en cuenta corriente, salvo cuando lo pida el propio interesado.

ARTÍCULO 9.- En los casos previstos en el artículo 6, se entregará un ejemplar del folleto informativo que contendrá los cargos y gastos que sean de aplicación a la operación concertada. Para ello bastará entregar la hoja u hojas del folleto en que figuren todos los conceptos de aplicación a esa operación.

ARTÍCULO 10.- Los documentos relativos a operaciones activas o pasivas deberán recoger de forma explícita y clara los siguientes elementos según corresponda:

- a. La tasa de interés nominal que se aplicará para el cobro de intereses. Cuando la tasa de interés sea variable se especificará , de forma precisa e inequívoca, la forma en que se determinará en cada momento;
- b. La periodicidad con que se calculará el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos;
- c. El valor de los cargos, que serán cobradas con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación; y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del monto absoluto de tales conceptos. En particular, los contratos asociados a la emisión de tarjetas de crédito o de medios electrónicos de pago (tarjetas de débito, entre otros), o en los contratos sobre uso de sistemas telefónicos o electrónicos, de acceso a los servicios bancarios, reflejarán los cargos que se deriven de su emisión o prestación, y todas aquellas vinculadas al uso, cualquiera que este sea, del medio electrónico;
- d. El valor de las primas de seguros asociadas a los distintos productos otorgados por la entidad financiera;
- e. Los derechos que contractualmente correspondan a las partes, en orden a la modificación del interés pactado o de los cargos o gastos aplicados; el procedimiento a que deban ajustarse tales modificaciones que, en todo caso, deberán ser comunicadas al cliente con al menos cinco (5) días de antelación a su aplicación; y, los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación;
- f. Los derechos del cliente en cuanto al posible prepago total o parcial de la operación; y,
- g. El procedimiento y requisitos que debe presentar el cliente para dar por finalizado un producto determinado que le ofrece la entidad.

ARTÍCULO 11.- La obligación de comunicación previa al cliente de las modificaciones de la tasa de interés, a que se refiere el literal e. anterior, podrá sustituirse por su publicación, con antelación razonable a su aplicación, en un diario de general difusión, siempre que así se prevea expresamente en el contrato.

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

La comunicación previa al cliente no será necesaria cuando se trate de préstamos a tasa variable, que utilicen como referencia tasas de interés oficiales.

En los contratos de duración indefinida, la comunicación de las modificaciones de la tasa de interés, cargos o gastos podrá también ser realizada mediante la divulgación de las nuevas condiciones en forma destacada en cada una de las oficinas de la entidad financiera, durante los dos (2) meses siguientes a la referida modificación, no pudiendo aplicarse hasta transcurrido ese plazo. Los cargos divulgados serán, no obstante, de inmediata aplicación en las operaciones derivadas de peticiones concretas e individualizadas de los clientes.

En todo caso, las modificaciones de los cargos o gastos aplicables en los contratos de emisión de tarjetas de crédito, o de medios electrónicos de pago, o en los contratos sobre uso de sistemas telefónicos o electrónicos de acceso a los servicios bancarios a que se refiere el artículo 6, deberán comunicarse previa e individualmente a los clientes con antelación no inferior a cinco (5) días.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los incisos anteriores, la información sobre modificaciones deberá facilitarse al cliente en la primera comunicación que, en el marco de la relación contractual, se dirija al cliente.

Si las modificaciones de los cargos o gastos implican claramente un beneficio para el cliente, podrán ser aplicadas inmediatamente.

Las comunicaciones individualizadas que sea preciso efectuar de conformidad con este apartado podrán realizarse por medios electrónicos, cuando el cliente así lo solicite, o cuando éste haya sido el procedimiento utilizado en la contratación y así esté previsto en el documento contractual.

ARTÍCULO 12.- Cada vez que el cliente realice un pago o abono a la cuota del crédito, las entidades financieras deberán entregar los comprobantes de pago de manera física o electrónica.

El cliente tendrá derecho a que se le informe verbalmente o por escrito, en cualquier tiempo y gratuitamente, sobre el estado del crédito y el saldo pendiente de pago.

En caso de existir modificaciones en las condiciones del crédito, la tasa anual del costo de financiamiento actualizada, junto con la nueva tabla de amortización serán puestos a conocimiento del cliente en forma clara y precisa.

ARTÍCULO 13.- Durante la vigencia del crédito y hasta su cancelación, las entidades de los sectores financiero público y privado deberán entregar al cliente toda la documentación que respalde los valores pagados a terceros relacionados o derivados de la operación de crédito, que hayan sido realizados a través de la entidad financiera.

ARTÍCULO 14.- El documento de liquidación del crédito, deberá incluir los mismos contenidos de información establecidos en la norma de control de la información y publicidad de las entidades de los sectores financiero público y privado, de este título.

DISPOSICIÓN GENERAL ÚNICA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo, serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.