



CLIENTE:
ENTIDAD FINANCIERA: CITIBANK DEL PERU S.A. (EL BANCO)
PRODUCTO: TARJETAS DE CRÉDITO
N° DE PRODUCTO: 4009-1700-0015-2888
MOTIVO: COBROS INDEBIDOS

Lima, 6 de febrero de 2015

I. Antecedentes

El 26 de agosto de 2014, la _____ presentó un reclamo ante la Defensoría del Cliente Financiero (en adelante, la Defensoría) en contra del Banco. Al respecto, señaló lo siguiente:

- (i) El Banco facturó en su Tarjeta de Crédito N° 4009-1700-0015-2888 el cargo por membresía anual por el monto de S/. 404.00, pese al ofrecimiento inicial que no se cobraría dicha comisión.
- (ii) Al respecto, presentó un reclamo ante el Banco, sin embargo, no obtuvo una respuesta satisfactoria. Por ese motivo, acudió a la Defensoría solicitando que la devolución de S/. 485.00 pagados por concepto de membresía y los gastos generados.

En sus descargos el Banco señaló que:

- (i) La comisión de membresía anual constituye un cargo estipulado contractualmente, por lo que su pago resulta del todo exigible y conocido por el reclamante quien suscribió los documentos contractuales en señal de aceptación y conformidad.
- (ii) En atención a ello y, al haber transcurrido más de un año desde la contratación del producto financiero, en el mes de julio de 2014 se facturó en la cuenta tarjeta la comisión de membresía anual, por el importe de S/. 400.00. Asimismo, se señala que la tarjeta de crédito se encuentra actualmente cancelada sin deuda alguna.

II. Cuestiones en discusión

Determinar (i) si el Banco informó a la _____ sobre el cobro de la comisión por concepto de membresía anual y (ii) si facturó correctamente el monto de dicha comisión con cargo a su cuenta de tarjeta de crédito.

III. Análisis de la cuestión en discusión

III.1 Sobre la información al cliente respecto la comisión membresía anual

En el presente caso, la _____ cuestionó el cobro de la comisión de membresía anual por el importe de S/. 400.00 con cargo a su cuenta tarjeta de crédito, debido a que le informado que no habría cobro de dicho concepto.

Por su parte el Banco alegó que el cobro de membresía se encuentra sustentado en el numeral 19° del contrato de tarjeta de crédito, el cual fue firmado por la cliente.

A efectos de resolver la presente controversia, debe considerarse que en atención a lo dispuesto por el artículo 1361° del Código Civil¹, las condiciones establecidas voluntariamente por las partes en un contrato son de obligatorio cumplimiento entre ellas, así como los deberes y derechos que surjan de dicha relación contractual. Igualmente, la información referida a las tasas de interés, comisiones y demás cargos cobrados por el Banco por la utilización del producto contratado, se sujeta a lo acordado contractualmente y a lo establecido en los documentos (Hoja Resumen Informativa, Tarifario, etc.) que como anexos se adjuntan al mismo.

¹ Al respecto el citado artículo señala lo siguiente:

"Artículo 1361°.- Los contratos son obligatorios en cuanto se haya expresado en ellos. Se presume que la declaración expresada en el contrato responde a la voluntad común de las partes, y quien niegue esa coincidencia debe probarla."





DEFENSOR DEL
CLIENTE FINANCIERO

En atención a ello, resulta pertinente señalar que el Contrato de la tarjeta de crédito, suscrito por la con fecha 27 de junio de 2013, establece lo siguiente:

CONTRATO DE AFILIACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO Y APERTURA DE CUENTA CORRIENTE

19.- INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES

Los intereses, comisiones y gastos de cargo de EL TITULAR, a que dan lugar la celebración de este contrato, así como la solicitud, emisión y uso de las tarjetas de crédito solicitadas bajo el mismo, son los que se describen a continuación.

(...) **Renovación Anual:** Con ocasión de cada renovación del plazo anual de vigencia de este contrato, (...) EL TITULAR deberá pagar la renovación anual que corresponda al tipo de Tarjeta de Crédito emitida a su solicitud; el cual está asociado a los servicios de los SISTEMAS DE TARJETAS DE CREDITO Y SERVICIOS de las tarjetas de crédito emitidas a su solicitud. El cargo se realizará el mes siguiente al término de cada año transcurrido desde el día en que se hubiera abierto la Cuenta Corriente Tarjeta de Crédito. (...)

Cabe precisar que a nivel del Sistema Financiero la comisión de membresía anual o renovación anual se consideran términos sinónimos, por cuanto identifican a un mismo supuesto; es decir, al cobro por el servicio que brindan las operadoras de las marcas como Visa, Mastercard, American Express, etc., por utilizar las tarjetas que comercializan a través de las Entidades Financieras². Dicho cobro se calcula anualmente y responden a la puesta a disposición de sus redes, marcas, beneficios, promociones entre otros conceptos³.

En ese sentido, del documento antes citado se desprende que la comisión cuestionada ha sido pactada e informada idóneamente a través del documento contractual respectivo, razón por la cual la reclamante no puede desconocer la validez de dicha comisión. Por dichas consideraciones, corresponde declarar infundado el presente reclamo respecto a la información de la comisión de membresía anual.

III.2 Sobre el monto de la comisión de membresía o renovación anual

De la revisión de los documentos contractuales señalados precedentemente se desprende que la comisión de membresía anual se factura en razón a cada ciclo anual transcurrido desde la contratación del producto financiero; en consecuencia, al haberse cumplido un año desde la contratación de la tarjeta de crédito, correspondía se facture el importe de la referida comisión⁴.

Al respecto, no obra en el expediente documento suscrito por la cliente, en la cual se establece que la comisión de membresía anual asciende a S/. 400.00.

En relación a ello, este Despacho requirió al Banco la documentación que sustente que se informó previamente al cliente sobre el importe de la comisión materia de reclamo; sin embargo, mediante comunicación electrónica de fecha 6 de febrero de 2015 el Banco comunicó no contar con la documentación solicitada.

Por dichas consideraciones y en aplicación de lo establecido por el artículo 12° del Reglamento de la Defensoría⁵, corresponde (i) declarar fundado el presente reclamo respecto al monto facturado por la comisión

² El cobro por concepto de Membresía Anual o Renovación Anual es una comisión permitida y regulada en el Anexo de la Circular SBS N° B-2213-2013.

³ La equivalencia de ambos conceptos no sólo se desprende de lo adoptado en la práctica comercial del mercado financiero, sino que además de lo establecido a nivel normativo. Así pues el Anexo N° 1-A del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con el Usuario del Sistema Financiero (Resolución SBS N° 8181-2012), señala lo siguiente:

"A efectos de brindar información comparativa en las operaciones activas bajo el sistema revolvente, el cálculo de la TCEA aplicable al componente revolvente deberá considerar los siguientes parámetros:
(...) - Comisiones y gastos aplicables bajo el supuesto de cumplimiento de pago de las cuotas mensuales. En tarjeta de crédito la comisión por renovación anual o membresía deberá ser considerada en la cuota N° 12."

⁴ En efecto, entre la fecha de contratación de la tarjeta de crédito (27 de junio de 2013) y la fecha de facturación de la membresía anual (8 de julio de 2014), se verifica el transcurso de un año requerido contractualmente.

⁵ Reglamento de la Defensoría del Cliente Financiero

Artículo 12°.-FACULTADES.- Durante la tramitación del reclamo podrá solicitarse de oficio a las partes la información y/o documentación que se estime necesaria para resolver la materia controvertida, otorgando un plazo prudencial para cumplir con dicho requerimiento, el cual no podrán ser inferior a tres (3) días calendario. Asimismo, podrá convocarse a las partes a audiencias de conciliación, de actuación de medios probatorios o reuniones informativas.

Las partes serán responsables de las consecuencias de no atender las solicitudes y citaciones que se les efectúe en los plazos concedidos.

En caso de incumplimiento en la entrega de la información y/o documentación por parte del cliente, podrá disponerse la conclusión del procedimiento y el archivo definitivo del reclamo





DEFENSOR DEL
CLIENTE FINANCIERO

de renovación o membresía anual, y (ii) ordenar al Banco la devolución del monto total de S/. 485.00 pagados por concepto de comisión de membresía, seguro de desgravamen y las penalidades cobradas.

IV. Se resuelve

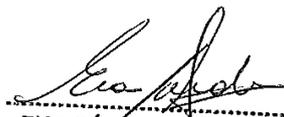
Primero: declarar **INFUNDADO** el presente procedimiento de reclamo interpuesto por la señora en contra de Citibank del Perú S.A., en el extremo referido a la información de la comisión de renovación o membresía anual, debido a que el Banco informó válidamente al reclamante sobre la referida comisión a través de los documentos contractuales respectivos.

Segundo: declarar **FUNDADO** el presente procedimiento de reclamo interpuesto por la señora en contra de Citibank del Perú S.A., en el extremo referido al monto facturado por la comisión de renovación o membresía anual, debido a que no se encuentra acreditado que la comisión de membresía anual ascendía a S/. 400.00.

Tercero: ordenar al Citibank del Perú S.A. que dentro de un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a la reclamante el monto total de S/. 485.00 pagados por concepto de comisión de membresía anual y demás gastos generados por dicho concepto.



Mc/


EVA CÉSPEDES CORREA
Defensor
Oficina del Defensor del Cliente Financiero

En caso de incumplimiento en la entrega de la información y/o documentación por parte de la entidad financiera, podrá resolverse el reclamo en función a los actuados en el expediente".
(Subrayado nuestro).

Expediente N° 0339-2014/DCF-RE

Calle 41 N° 975 Urb. Corpac, Lima 27 - Perú Telf.: 0-800-1-6777 / 224-1457 Fax: 612-3360

e-mail: consultas@dcf.com.pe www.dcf.com.pe