

ANNEX / ANEXO B

<p style="text-align: center;">Draft Model Law: Alternate Dispute Resolution For Consumer Payment Card Claims</p> <p style="text-align: center;">1. Purpose</p> <p>This law provides payment protection /alternate dispute resolution for consumers purchasing goods from merchants through use of credit or debit cards for claims involving fraud, error and disputes involving non-delivery and non-conforming goods and services. The law also preserves the consumer's right to assert against the credit card issuer any claims or defenses that can be asserted against the merchant. The law is intended to give consumers confidence in electronic credit card payment systems on which they often rely when engaging in e-commerce or other transactions.</p> <p><i>Comment: This law is based on aspects of United States Federal law set forth in 15 U.S.C. Section 1666 et seq., the Fair Credit Billing Act; 12 CFR Sections 226.12 and 226.13, Federal Reserve Board (Board) Regulation Z; the Board's Official Staff Commentary to Regulation Z, 12 CFR Part 226, Supp. 1; 15 U.S.C. Section 1693 et seq., the Electronic Fund Transfer Act; 12 CFR Sections 205.6 and 205.11, Board Regulation E; and the Board's Official Staff Commentary to Regulation E, 12 CFR Part 205, Supp. 1.</i></p>	<p style="text-align: center;">Borrador de Ley Modelo: Solución Alternativa de Controversias para Reclamos de los Consumidores por Tarjetas de Pago</p> <p style="text-align: center;">I. Objeto</p> <p>Esta Ley Modelo proporciona protección de pagos / solución alternativa de controversias para los consumidores que hayan comprado bienes mediante el uso de tarjetas de crédito o débito en el caso de reclamos por fraude o error, y controversias vinculadas a la falta de entrega o a la entrega de bienes y servicios que no cumplan con lo pactado. La Ley Modelo también preserva el derecho del consumidor a plantear ante el emisor de la tarjeta de crédito cualquier acción o excepción que podría alegar frente al comerciante. El objeto de esta Ley Modelo es el de brindar a los consumidores confianza en el uso de los sistemas de pago electrónicos con tarjetas de crédito de los cuales frecuentemente dependen para la realización de operaciones de comercio electrónico o de otra índole.</p> <p><i>Comentario: Esta Ley Modelo tiene como base algunos aspectos de las disposiciones de la ley federal plasmadas en el Capítulo 15 del Código de los Estados Unidos (U.S.C.), Artículo 1666 y siguientes – Ley sobre Justicia y Equidad en las Cobranzas Crediticias (Fair Credit Billing Act); en el Capítulo 12 del Código de Reglamentos Federales (CFR), Artículos 226.12 y 226.13 – Reglamento Z del Directorio de la Reserva Federal (el “Directorio”); en el Comentario Oficial del Personal del Directorio al Reglamento Z, Cap. 12 del CFR, Artículo 226, Suplemento 1; en el Capítulo 15 del U.S.C., Artículo 1693 y siguientes — Ley de Transferencias Electrónicas de Fondos; en el Capítulo 12 del CFR, Artículos 205.6 y 205.11 – Reglamento E del Directorio; y en el Comentario Oficial del Personal del Directorio al Reglamento E, Cap. 12 del CFR, Artículo 205, Suplemento 1.</i></p>
<p style="text-align: center;">2. Definitions</p> <p>For purposes of this law:</p> <p>2.1. “Consumer” is a natural person who obtains a credit card or debit card primarily for personal, family, or household purposes.</p> <p>2.2 “Consumer Credit Card Claim” means an assertion by the consumer that his or her credit card statement reflects an error in connection with purchases for goods sold (or leased) or services rendered that are</p>	<p style="text-align: center;">2. Definiciones</p> <p>A efectos de esta ley:</p> <p>2.1. “Consumidor” significa la persona natural que obtiene una tarjeta de crédito o una tarjeta de débito, principalmente a efectos de su uso personal, familiar o del hogar.</p> <p>2.2 “Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Crédito” significa una declaración por parte del consumidor en cuanto a que el estado de cuentas de su tarjeta de crédito refleja un error vinculado a las compras de bienes vendidos (o alquilados) o de servicios prestados:</p>

<p>(a) unauthorized,</p> <p>(b) incorrect in amount, or</p> <p>(c) not accepted by the consumer or the consumer's designee or not delivered or provided to the consumer or the consumer's designee in accordance with the agreement made at the time of a transaction.</p> <p>A Consumer Credit Card Claim does not include a dispute relating to the quality of property or services that the consumer accepts.</p> <p>2.3 "Consumer Debit Card Claim" means an assertion by the consumer that his or her periodic statement reflects an error in connection with purchases made with a debit card for goods sold (or leased) or services rendered that are</p> <p>(a) unauthorized,</p> <p>(b) incorrect in amount, or</p> <p>(c) not accepted by the consumer or the consumer's designee or not delivered or provided to the consumer or the consumer's designee in accordance with the agreement made at the time of a transaction.</p> <p>A Consumer Debit Card Claim does not include a dispute relating to the quality of property or services that the consumer accepts.</p> <p>2.4. "Not delivered" includes a dispute where the consumer refused to take delivery of goods or returned or attempted to or requested return of the goods because the delivery was late, different from that agreed upon, of the wrong quantity, made to the wrong location or otherwise did not comply with the contract.</p> <p>2.5. "Not accepted" includes a dispute where the consumer attempted to stop the service because the merchant did not comply with the contract.</p> <p>2.6 "Consumer Payment Card Claim Notice" is a written or electronic notice from a consumer that:</p> <p>(a) Is received by a card issuer at the address specified on the card issuer's statement no later than 60 days after the card issuer transmitted the first statement</p>	<p>(a) de manera no autorizada,</p> <p>(b) por un monto incorrecto, o</p> <p>(c) cuando falta la aceptación del consumidor o de la persona designada por el consumidor o falta la entrega o prestación al consumidor o a la persona designada por el consumidor de conformidad con los términos pactados al momento de realizarse la operación.</p> <p>Un Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Crédito no incluye las controversias que versan sobre la calidad del bien o de los servicios que el consumidor ha aceptado.</p> <p>2.3 "Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Débito" significa una declaración por parte del consumidor en cuanto a que su estado de cuentas periódico refleja un error vinculado a las compras realizadas a través de una tarjeta de débito por bienes vendidos (o alquilados) o por servicios prestados:</p> <p>(a) de manera no autorizada,</p> <p>(b) por un monto incorrecto, o</p> <p>(c) cuando falta la aceptación del consumidor o de la persona designada por el consumidor o falta la entrega o prestación al consumidor o a la persona designada por el consumidor de conformidad con los términos pactados al momento de realizarse la operación.</p> <p>Un Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Débito no incluye las controversias que versan sobre la calidad del bien o de los servicios que el consumidor ha aceptado.</p> <p>2.4. "Falta de Entrega" incluye una controversia en virtud de la cual el consumidor se negó a recibir los bienes o realizó/intentó realizar/solicitó la devolución de los bienes en virtud ya sea del retraso en la entrega de los bienes, de las diferencias existentes con los términos pactados, del error en la cantidad o en la ubicación de la entrega, u otras formas de incumplimiento del contrato.</p> <p>2.5. "Falta de Aceptación" incluye una controversia en virtud de la cual el consumidor intentó detener el servicio en virtud de la falta de cumplimiento del contrato por parte del comerciante.</p> <p>2.6 "Aviso de Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Pago" significa un aviso escrito o electrónico del consumidor que:</p> <p>(a) Sea recibido por el emisor de la tarjeta, en el domicilio especificado en el estado de cuentas de dicho emisor, a más tardar 60 días después de que dicho emisor transmitió el primer estado de cuentas que</p>
--	---

<p>that reflects a charge, credit or debit relating to a Consumer Credit or Debit Card Claim;</p> <p>(b) Enables the card issuer to identify the consumer's name and account number; and</p> <p>(c) To the extent possible, indicates the consumer's belief and the reasons for the Consumer Credit or Debit Card Claim, and the type, date, and amount of the dispute.</p> <p>2.7 “Unauthorized” means the use of a payment card by a person, other than the cardholder, who does not have authority for such use, and from which the cardholder receives no benefit.</p>	<p>refleja un cobro, un crédito o un débito vinculado a un Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Crédito o de Débito;</p> <p>(b) Permita al emisor de la tarjeta identificar el nombre y el número de cuenta del consumidor; y</p> <p>(c) En la medida de lo posible, detalle la posición del consumidor, incluyendo los fundamentos del Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Crédito o de Débito, así como la naturaleza, fecha y monto de la controversia.</p> <p>2.7 “No autorizado” significa el uso de la tarjeta de pago por una persona distinta al titular de la tarjeta, que no cuenta con autorización para realizar dicho uso, y que no resulta en un beneficio para el titular de la tarjeta.</p>
<p>3. Dispute Resolution Procedures</p> <p>3.1 <i>Dispute Resolution.</i> If a consumer provides the card issuer with a Consumer Payment Card Claim Notice (as defined above), the card issuer must investigate the dispute consistent with the procedures and time limits set forth below.</p> <p>(a) <i>Time for Dispute Resolution; Finality of resolution procedure.</i></p> <p>(1) Credit cards. After a card issuer receives a Consumer Credit Card Claim Notice:</p> <p>A. The card issuer shall mail or deliver a written or, if the consumer has consented to electronic communications and provided the card issuer with an electronic address, an electronic acknowledgment to the consumer within 30 days after receiving the Notice, unless the card issuer has complied with the appropriate resolution procedures set forth in this section within the 30-day period;</p> <p>B. The card issuer shall comply with the appropriate procedures of section 3, within two complete cycles (but in no event later than 90 days) after receiving a</p>	<p>3. Procedimientos de Solución de Controversias</p> <p>3.1 <i>Solución de Controversias.</i> Si un consumidor, titular de una tarjeta, envía al emisor de la tarjeta un Aviso de Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Pago (según se definió anteriormente), el emisor de la tarjeta deberá investigar el reclamo de conformidad con los procedimientos y dentro de los plazos especificados a continuación.</p> <p>(a) <i>Plazo para la Solución de la Controversia; Carácter Definitivo del procedimiento.</i></p> <p>(1) Tarjetas de Crédito. Una vez que el emisor de la tarjeta haya recibido un Aviso de Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Crédito:</p> <p>A. Dentro de los 30 días siguientes a la recepción del Aviso, el emisor de la tarjeta entregará o enviará por correo al consumidor un acuse de recibo, ya sea en forma escrita o electrónica (si el consumidor ha prestado su consentimiento a las comunicaciones electrónicas y ha proporcionado al emisor de la tarjeta una dirección electrónica), excepto en aquellos casos en que el emisor de la tarjeta haya cumplido con los procedimientos pertinentes de resolución detallados en este artículo dentro del plazo de 30 días;</p> <p>B. El emisor de la tarjeta cumplirá con los procedimientos pertinentes del Artículo 3 a más tardar dentro de dos ciclos de pago completos (siempre que no se excedan los 90 días) contados desde la recepción del Aviso de</p>

<p>Consumer Credit Card Claim Notice.</p> <p>C. If a card issuer fails to mail or deliver a written, or if the consumer has consented, an electronic explanation setting forth the reason why the facts relating to the Consumer Credit Card Claim did not occur as asserted, or otherwise fails to comply with the procedures set forth in this section, the card issuer must credit the disputed amount and related finance or other charges, as applicable, to the consumer's account. A card issuer is prohibited from reversing amounts previously credited for a Consumer Credit Card Claim even if the card issuer obtains evidence after the resolution time period has passed indicating that the Claim did not occur as asserted by the consumer.</p> <p>(2) Debit cards. After a card issuer receives a Consumer Debit Card Claim Notice:</p> <p>A. The card issuer shall investigate promptly to determine whether an error occurred, consistent with the appropriate resolution procedures set forth in this section, within 15 days of receiving a Consumer Debit Card Claim Notice, or within 25 days if the Claim Notice involves a debit card transaction on an account within 30 days after the first deposit to the account was made.</p> <p>B. If the card issuer is unable to complete its investigation within 15 days or 25 days of receiving a Consumer Debit Card Claim Notice, as applicable, the card issuer may take up to two complete statement cycles (but in no event later than 90 days) after receiving a Consumer Debit Card Claim Notice to investigate and determine whether an error occurred, provided that the card issuer complies with the requirements of section</p>	<p>Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Crédito.</p> <p>C. Si el emisor de la tarjeta no entrega o envía por correo una nota escrita o electrónica (si el consumidor ha prestado su consentimiento) que explique los motivos por los cuales los hechos vinculados a un Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Crédito no ocurrieron en la forma alegada, o si no da cumplimiento a los procedimientos detallados en este artículo, dicho emisor deberá acreditar a la cuenta del consumidor el monto en disputa y los gastos de financiación u otros gastos vinculados a dicho monto, según fuera aplicable. El emisor de la tarjeta no podrá cancelar los montos que hubieran sido previamente acreditados en virtud de un Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Crédito, incluso si con posterioridad al vencimiento del plazo para la resolución dicho emisor obtiene pruebas de que el Reclamo no sucedió en los términos alegados por el consumidor.</p> <p>(2) Tarjetas de Débito. Una vez que el emisor de la tarjeta haya recibido un Aviso de Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Débito:</p> <p>A. El emisor de la tarjeta procederá inmediatamente a realizar una investigación a efectos de determinar si existió un error, de conformidad con los procedimientos de solución pertinentes que se describen en este Artículo, dentro de un plazo de 15 días luego de la recepción de un Aviso de Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Débito, o de 25 días si el Aviso de Reclamo se refiere a una operación con tarjeta de débito en una cuenta dentro de los 30 días siguientes al depósito inicial efectuado en dicha cuenta.</p> <p>B. Si el emisor de la tarjeta no logra completar su investigación dentro de los 15 o 25 días (según fuera aplicable) luego de la recepción del Aviso de Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Débito, y siempre que dicho emisor cumpla con los requisitos del Artículo 3.1(b)(2), <i>infra</i>, el emisor de la tarjeta podrá emplear un plazo de dos ciclos de pago completos (siempre que no se excedan los 90 días), contado desde la recepción del Aviso de Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Débito, a efectos de realizar la investigación y</p>
--	---

<p>3.1(b)(2) below.</p> <p>C. The card issuer shall correct the error within three days after determining that an error occurred. The card issuer is prohibited from reversing amounts previously credited for a Consumer Debit Card Claim, even if the card issuer obtains evidence after the error resolution time period has passed indicating that the Claim did not occur as asserted by the consumer.</p> <p>D. The card issuer shall report the results to the consumer within five days after completing its investigation.</p> <p>(b) <i>Rules pending resolution of Consumer Credit or Debit Card Claim.</i></p> <p>(1) <i>Credit Card Claims.</i> Until a Consumer Credit Card Claim is resolved under this section, a consumer need not pay (and the card issuer may not try to collect any portion of any required payment that the consumer believes is related to the disputed amount (including related finance or other charges)).</p> <p>(2) <i>Debit Card Claims.</i> Except in the case of a Consumer Debit Card Claim described in section 2.3(c), if a card issuer is unable to complete its investigation of a Consumer Debit Card Claim within 15 days or 25 days, as applicable, of receiving such Claim in accordance with section 3.1(a)(2)A:</p> <p>A. <i>Provisional credit.</i> The card issuer shall provisionally credit the consumer's account in the amount of the alleged error (including interest where applicable) and notify the consumer of the provisional credit. The card issuer shall inform the consumer within three days after the</p>	<p>decidir si existió o no un error.</p> <p>C. El emisor de la tarjeta corregirá el error dentro de un plazo de tres días luego que se haya determinado que existió dicho error. El emisor de la tarjeta no podrá cancelar los montos que hubieran sido previamente acreditados en virtud de un Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Débito, incluso si con posterioridad al vencimiento del plazo para la resolución del error dicho emisor obtiene pruebas de que el Reclamo no sucedió en los términos alegados por el consumidor.</p> <p>D. El emisor de la tarjeta deberá informar al consumidor acerca de los resultados dentro de los cinco días siguientes a la conclusión de la investigación correspondiente.</p> <p>(b) <i>Normas aplicables mientras se encuentre pendiente la resolución de un Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Crédito o de Débito.</i></p> <p>(1) Reclamos por Tarjetas de Crédito. Hasta tanto se resuelva el Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Crédito, el consumidor no deberá pagar (y el emisor de la tarjeta no podrá intentar cobrar ninguna fracción de ningún pago exigible que el consumidor considere se encuentra vinculado al monto en disputa (incluyendo gastos de financiación u otros gastos vinculados)).</p> <p>(2) Reclamos por Tarjetas de Débito. Excepto en los casos de Reclamos del Consumidor por Tarjeta de Débito que se describen en el Artículo 2.3(c), si el emisor de la tarjeta no logra completar la investigación de un Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Débito dentro de un plazo de 15 o 25 días, según fuera aplicable, luego de la recepción del Reclamo correspondiente de conformidad con el Artículo 3.1(a)(2)A:</p> <p>A. <i>Crédito Provisorio.</i> El emisor de la tarjeta deberá acreditar a la cuenta del consumidor, de manera provisorio, el monto del error alegado (incluyendo intereses, si fuera aplicable) y enviar un aviso al consumidor con respecto al crédito provisorio efectuado. El emisor de la tarjeta deberá informar al consumidor, dentro de los tres días siguientes a</p>
---	--

provisional crediting, of the amount and date of the provisional crediting and give the consumer full use of the funds during the investigation. The card issuer may withhold a maximum of [the statutory liability limit in each state] from the amount credited if the card issuer has a reasonable basis for believing that an unauthorized debit card transaction occurred and the issuer previously disclosed to the consumer such withholding.

B. *Reversal of provisional credit.* If the card issuer determines that no error occurred or that the error was in an amount less than described by the consumer, the card issuer shall notify the consumer of the date and amount of the debiting of the provisional credit. The card issuer shall honor items that it would have paid if the provisionally credited funds had not been debited for seven days after the notification. The card issuer shall notify the consumer that it will honor payment transactions, without charge for overdrafts, for seven days after the notification as if the provisional credit had not been debited.

Comment: This Model Law does not address limits on consumer liability for the unauthorized use of consumer credit or debit cards. Different states have enacted different provisions regarding limitations on such liability. An example of such a provision is found in U.S. law at 15 U.S.C. Section 1643.

(c) *Reasonable investigation.* Unless the card issuer chooses to reverse the disputed amount after receipt of the Claim, the card issuer must conduct a reasonable investigation. In conducting its investigation of an allegation of a Consumer Credit or Debit Card Claim, the card issuer may reasonably request the consumer's cooperation. The card issuer may not automatically deny a claim based solely on the consumer's failure or refusal to comply with a

la realización del crédito provisorio, con respecto al monto y fecha del crédito provisorio, y deberá proporcionar al consumidor total uso de los fondos correspondientes mientras dure la investigación. El emisor de la tarjeta podrá retener hasta un monto máximo de [el máximo legal permitido en cada estado] del monto acreditado en aquellos casos en que dicho emisor cuente con motivos razonables para creer que existió un débito no autorizado de la tarjeta, siempre que el emisor haya informado previamente al consumidor con respecto a dicha retención.

B. *Revocación del crédito provisorio.* Si el emisor de la tarjeta determina que no existió un error, o que existió un error por un monto inferior al mencionado por el consumidor, dicho emisor notificará al consumidor acerca de la fecha y monto del débito aplicable al crédito provisorio. El emisor de la tarjeta aceptará operaciones que habría aceptado de no haberse debitado los fondos acreditados y que se presenten dentro de un plazo de siete días luego de la notificación. El emisor de la tarjeta notificará al consumidor que reconocerá las operaciones de pago, sin aplicar cargos adicionales por sobregiro, durante siete días luego de la notificación, tal y como si no se hubiera realizado un débito al crédito provisorio.

Comentario: Esta Ley Modelo no regula los límites de responsabilidad del consumidor por el uso no autorizado de una tarjeta de crédito o débito de uso del consumidor. A nivel comparado, los países han adoptado distintas normas con respecto a dicha limitación de responsabilidad. Un ejemplo de norma de esta naturaleza se encuentra regulada en el derecho estadounidense en 15 U.S.C. Artículo 1643.

(c) *Investigación razonable.* A menos que el emisor de la tarjeta opte por anular el monto en disputa una vez que haya recibido el Reclamo, dicho emisor deberá realizar una investigación razonable dentro de un plazo de 45 días. Al realizar una investigación respecto al Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Crédito o de Débito, el emisor de la tarjeta podrá, en la medida de lo razonable, solicitar la cooperación del consumidor. El emisor de la tarjeta no podrá, de manera automática, rechazar un reclamo exclusivamente sobre la base de que el consumidor no cumplió o se negó a cumplir con una solicitud determinada, incluyendo la presentación de

particular request, including providing an affidavit or filing a police report. However, if the card issuer otherwise has no knowledge of facts confirming the claim, the lack of information resulting from the consumer's failure or refusal to comply with a particular request may lead the card issuer reasonably to terminate the investigation.

Comment: States may wish to clarify by regulation that the procedures involved in investigating Consumer Credit or Debit Card Claims may differ depending on the type of claim.

For example, in the case of a Consumer Credit or Debit Card Claim in which the consumer alleges that the card issuer's statement reflects purchases of goods not delivered to the consumer or services not provided to the consumer in accordance with the agreement made at the time of the transaction, the regulations might clarify that the card issuer should not consider the amount reflected on the statement to be correct unless it determines that the goods were actually delivered to the consumer or were mailed or otherwise sent to the consumer, or the services were provided to the consumer, in accordance with the agreement made at the time of the transaction and the card issuer provides the consumer with a statement that reflects the determination and the reasons therefor. In making such a determination the card issuer may rely upon documents supplied by the consumer, such as purchase orders or return shipping slips.

In conducting an investigation of a claim alleging an unauthorized transaction, the regulations might clarify that actions such as the following represent steps that a card issuer may take, as appropriate, in conducting a reasonable investigation:

- A. Reviewing the types or amounts of purchases made in relation to the consumer's previous purchasing pattern.*
- B. Reviewing where the purchases were delivered in relation to the consumer's residence or place of business.*
- C. Reviewing where the purchases were made in relation to where the consumer*

una declaración jurada o la realización de una denuncia policial. Sin embargo, en aquellos casos en los que el emisor de la tarjeta no cuente con una vía para confirmar los hechos que fundamentan el reclamo, la ausencia de información que resulte de la falta de cumplimiento o de la oposición del consumidor a cumplir con una solicitud determinada podrá llevar a que el emisor de la tarjeta decida razonablemente dar por finalizada la investigación.

Comentario: Los países que implementen estas disposiciones podrán optar por aclarar, a través de reglamentos, que los procesos vinculados a la investigación de Reclamos del Consumidor por Tarjeta de Crédito o de Débito podrán variar dependiendo del tipo de reclamo planteado.

Por ejemplo, en los casos de Reclamos del Consumidor por Tarjeta de Crédito o de Débito en los cuales el consumidor indique que el estado de cuentas del emisor de la tarjeta incluye compras de bienes que no fueron entregados o servicios que no fueron prestados al consumidor de conformidad con los términos pactados al momento de realizarse la operación, el reglamento correspondiente podrá aclarar que el emisor de la tarjeta podrá interpretar que el monto indicado en el estado de cuentas es incorrecto, a menos que compruebe que los bienes fueron efectivamente entregados al consumidor; o fueron recibidos por el consumidor; o que los servicios fueron prestados al consumidor; de conformidad con los términos pactados al momento de realizarse la operación, y el emisor de la tarjeta proporcionará al consumidor un informe que incluya la decisión y los fundamentos de la misma. A efectos de llegar a una decisión, el emisor de la tarjeta podrá basarse en los documentos proporcionados por el consumidor, incluyendo órdenes de compra o recibos del envío de la devolución correspondiente.

En lo que respecta a la investigación de un reclamo con respecto a operaciones no autorizadas, el reglamento correspondiente podrá aclarar que el emisor de la tarjeta podrá, a efectos de conducir una investigación razonable, tomar medidas que incluyan las siguientes:

- A. Análisis de los tipos y montos de las compras realizadas y comparación con las tendencias de compra que el consumidor exhibió en el pasado.*
- B. Análisis del lugar en que se realizaron las entregas, en comparación con el lugar de residencia o lugar de negocios del consumidor.*
- C. Análisis del lugar en que se realizaron las compras, en comparación con al lugar de residencia del consumidor, o del lugar o lugares donde habitualmente*

<p><i>resides or has normally shopped.</i></p> <p><i>D. Comparing any signature on credit or debit slips for the purchases to the signature of the consumer (or an authorized user in the case of a credit card account) in the card issuer's records, including other credit or debit slips.</i></p> <p><i>E. Requesting documentation to assist in the verification of the claim.</i></p> <p><i>F. Requesting a written, signed statement from the consumer (or authorized user, in the case of a credit card account). For example, the card issuer may include a signature line on a billing rights form that the consumer may send in to provide notice of the claim. However, a card issuer may not require the consumer to provide an affidavit or signed statement under penalty of perjury as a part of a reasonable investigation.</i></p> <p><i>G. Requesting a copy of a police report, if one was filed.</i></p> <p><i>H. Requesting information regarding the consumer's knowledge of the person who allegedly used the credit or debit card or of that person's authority to do so.</i></p> <p>3.2 Procedures if consumer claim deemed correct. If a card issuer determines that a Consumer Credit or Debit Card Claim is correctly asserted by the consumer, it shall:</p> <p>(a) Correct and credit the consumer's account with any disputed amount and related finance or other charges, as applicable; and</p> <p>(b) Mail, deliver, or, if the consumer has consented to electronic communications and provided the card issuer with an electronic address, send an electronic correction notice to the consumer.</p> <p>3.3 Procedures if consumer claim deemed incorrect. If, after conducting a reasonable investigation, a card issuer determines that a Consumer Credit or Debit Card Claim is incorrect</p>	<p><i>realiza sus compras.</i></p> <p><i>D. Comparación de las firmas en los recibos de crédito o débito de las compras correspondientes con la firma del consumidor (o usuario autorizado, en el caso de una cuenta vinculada a una tarjeta de crédito) registrada ante el emisor de la tarjeta, incluyendo en otros recibos de crédito o débito.</i></p> <p><i>E. Solicitud de documentación a efectos de facilitar la verificación del reclamo.</i></p> <p><i>F. Solicitud de una declaración por escrito, firmada por el consumidor (o usuario autorizado, en el caso de una cuenta vinculada a una tarjeta de crédito). A modo de ejemplo, el emisor de la tarjeta podrá incluir un espacio destinado a la firma como parte de un formulario de derechos de cobranza a ser presentado por el consumidor a efectos de notificar el reclamo. Sin embargo, el emisor de la tarjeta no podrá exigir, a efectos de realizar una investigación razonable, que el consumidor presente una declaración jurada o una declaración firmada bajo pena de perjurio.</i></p> <p><i>G. Solicitud de una copia de la denuncia policial, si dicha denuncia fue realizada.</i></p> <p><i>H. Solicitud de información con respecto a si el consumidor tiene conocimiento acerca de la persona que supuestamente utilizó la tarjeta de crédito o de débito, o acerca de la autorización con que contaba dicha persona a dichos efectos.</i></p> <p>3.2 Procedimientos cuando el reclamo del consumidor se considera correcto. Si el emisor de la tarjeta determina que un Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Crédito o de Débito ha sido correctamente planteado por el consumidor, dicho emisor deberá:</p> <p>(a) Corregir y acreditar a la cuenta del consumidor cualquier monto en disputa y cualquier gasto de financiación u otros gastos vinculados a dicho monto que resulten aplicables; y</p> <p>(b) Enviar por correo o entregar una nota escrita o electrónica (si el consumidor ha prestado su consentimiento a las comunicaciones electrónicas y ha proporcionado al emisor de la tarjeta una dirección electrónica) con una corrección del aviso al consumidor.</p> <p>3.3 Procedimientos cuando el reclamo del consumidor se considera incorrecto. Si luego de efectuar una investigación razonable, el emisor de la tarjeta determina que un Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Crédito o de Débito ha sido</p>
---	---

<p>in whole or in part, the card issuer shall:</p> <p>(a) Mail, deliver, or, if the consumer has consented to electronic communications and provided the card issuer with an electronic address, send an electronic explanation to the consumer that sets forth the reasons for the card issuer's belief that the Consumer Credit or Debit Card Claim is incorrect in whole or in part;</p> <p>(b) Furnish copies of documents the card issuer relied on in making its determination, if the consumer so requests; and</p> <p>(c) If the Consumer Credit or Debit Card Claim is correct but not for the reason stated in the claim, correct and credit the consumer's account with any disputed amount and related finance or other charges, as applicable.</p> <p>3.4 <i>Card issuer's rights and duties after resolution of Consumer Credit Card Claim.</i> If a card issuer, after complying with all of the requirements of this section, determines that a consumer owes all or part of a disputed amount and related finance or other charges, the card issuer:</p> <p>(a) Shall promptly mail, deliver, or, if the consumer has consented to electronic communications and provided the card issuer with an electronic address, send an electronic notice of the time when payment is due and the portion of the disputed amount and related finance or other charges that the consumer still owes; and</p> <p>(b) Shall allow [30] days from the date of the determination during which the consumer can pay the amount due without incurring additional finance or other charges.</p>	<p>incorrectamente planteado, en parte o en su totalidad, dicho emisor deberá:</p> <p>(a) Enviar por correo o entregar una nota escrita o electrónica (si el consumidor ha prestado su consentimiento a las comunicaciones electrónicas y proporcionado al emisor de la tarjeta una dirección electrónica) en la cual se expliquen al consumidor las razones por las cuales el emisor de la tarjeta considera que el Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Crédito o Débito resulta incorrecto, en parte o en su totalidad;</p> <p>(b) A solicitud del consumidor, proporcionar copias de los documentos que el emisor de la tarjeta utilizó como fundamento para su decisión; y</p> <p>(c) Si el Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Crédito o de Débito es correcto, pero por razones distintas a las indicadas en el reclamo, corregirlo y acreditar a la cuenta del consumidor cualquier monto en disputa y cualquier gasto de financiación u otros gastos vinculados a dicho monto que resulten aplicables.</p> <p>3.4 <i>Derechos y obligaciones del emisor de la tarjeta con posterioridad a la resolución del Reclamo del Consumidor por Tarjeta de Crédito.</i> Una vez cumplidos todos los requisitos de este Artículo, si el emisor de la tarjeta determina que el consumidor debe una parte o la totalidad del monto en disputa y de los gastos de financiación u otros gastos vinculados a dicho monto, dicho emisor:</p> <p>(a) Procederá en forma inmediata a enviar por correo o entregar una nota escrita o electrónica (si el consumidor ha prestado su consentimiento a las comunicaciones electrónicas y proporcionado al emisor de la tarjeta una dirección electrónica) en la cual se indique la fecha de vencimiento del pago y el monto que el consumidor aún debe por concepto del saldo del monto en disputa y de los gastos de financiación u otros gastos vinculados a dicho monto; y</p> <p>(b) Proporcionará un plazo de [30] días contados desde la fecha de la determinación dentro del cual el consumidor podrá pagar la suma debida sin incurrir en gastos de financiación u otros gastos adicionales.</p>
<p>4. Right of credit cardholder to assert claims or defenses against card issuer</p> <p>4.1 <i>General Rule.</i> Independent of the process described in this law for the resolution of</p>	<p>4. Derecho del titular de la tarjeta de crédito a plantear reclamos o excepciones contra el emisor de la tarjeta</p> <p>4.1 <i>Norma General.</i> Independientemente del proceso que se describe en esta Ley Modelo para la solución de Reclamos del</p>

<p>Consumer Credit Card Claims (section 3 above), when a card issuer fails to resolve satisfactorily a dispute as to property or services purchased with the credit card in a consumer credit transaction, the consumer may assert against the card issuer all claims (other than tort claims) and defenses arising out of the transaction and relating to the failure to resolve the dispute. The consumer may withhold payment up to the amount of credit outstanding for the property or services that gave rise to the dispute and any finance or other charges imposed on that amount.</p> <p>4.2 <i>Limitation.</i> The rights described in this section apply only if:</p> <ul style="list-style-type: none">(a) the consumer has made a good faith attempt to resolve the dispute with the person honoring the credit card; and,(b) the cardholder withholds payment of the amount of credit outstanding for the disputed transaction. <p><i>Comment: This Model Law does not address consumer protections regarding adverse credit reporting in connection with a consumer credit or debit card claim. Different states have enacted different provisions regarding such protections. An example of such a provision is found in U.S. law at 15 U.S.C. Section 1666a, and at the Federal Reserve Board Regulation Z, 12 CFR Sections 226.12(c)(2), 226.13(d)(2), and 226.13(g)(3) and (g)(4).</i></p>	<p>Consumidor por Tarjeta de Crédito (ver Artículo 3, <i>supra</i>), si el emisor de una tarjeta de crédito no resuelve de manera satisfactoria una controversia vinculada a bienes o servicios comprados con la tarjeta de crédito en el marco de una operación de consumo a crédito, el consumidor podrá plantear contra el emisor de la tarjeta todas las acciones (más allá de las acciones por responsabilidad extracontractual) y excepciones vinculadas con la operación y relativas a la falta de resolución de la controversia. El consumidor podrá retener el pago por hasta el equivalente del monto pendiente por los bienes o servicios que dieron origen a la controversia, más cualquier gasto de financiación u otros gastos impuestos con respecto a dicho monto.</p> <p>4.2 <i>Limitación.</i> Los derechos que se describen en este Artículo tan sólo serán de aplicación si:</p> <ul style="list-style-type: none">(a) el consumidor ha intentado, de buena fe, resolver la controversia con la persona que aceptó la tarjeta de crédito; y,(b) el titular de la tarjeta retiene el pago del monto pendiente por la operación en disputa. <p><i>Comentario: Esta Ley Modelo no regula la protección al consumidor contra los informes de crédito negativos vinculados a reclamos del consumidor por una tarjeta de crédito o de débito. Distintos países han adoptado diversas soluciones en lo que respecta a esta protección. Un ejemplo de norma de esta naturaleza se encuentra regulada en el derecho estadounidense en 15 U.S.C. Artículo 1666a, y en el Reglamento Z del Directorio de la Reserva Federal, Cap. 12 del CFR, Artículos 226.12(c)(2), 226.13(d)(2), y 226.13(g)(3) y (g)(4) .</i></p>
---	---