

Comisión N° 8 Consumidor: “Protección del consumidor de servicios financieros y bursátiles”

EL CONSUMIDOR FINANCIERO, SU VULNERABILIDAD AGRAVADA Y LA EDUCACIÓN COMO HERRAMIENTA DE FORTALECIMIENTO

Autor: María Gabriela Calvo*

Resumen:

Los múltiples productos y servicios financieros pueden resultar positivos en tanto permiten a la generalidad de la ciudadanía acceder al consumo pero también entrañan el riesgo de sobreendeudamiento. Su complejidad técnica justifica la protección diferenciada de los consumidores financieros. En este contexto la educación puede constituir una herramienta de superación de la vulnerabilidad cognoscitiva del consumidor que le permita adoptar decisiones financieras a partir de una adecuada evaluación y comprensión de los compromisos a asumir al tiempo de contratar un servicio financiero.

1. Introducción.

Las relaciones contractuales entre las entidades financieras y los consumidores se muestran como asimétricas en razón de diversos factores, entre los cuales se encuentra la concentración del poder de negociación en cabeza de las empresas financieras, que comercializan el crédito a través de contratos predispuestos y habitualmente con información escasa o insuficiente respecto de los servicios que se ofrecen.

Otra causa de esa desigualdad se produce a raíz de la complejidad técnica de las operaciones financieras. Las entidades financieras se valen de estructuras organizativas altamente especializadas y profesionalizadas para diseñar las prestaciones que brindan; a consecuencia de ello los mecanismos financieros suelen mostrar grados significativos de complejidad que los hace poco asequibles a los usuarios.

Además, las crisis económico-políticas, las necesidades económicas, personales y familiares y un contexto social donde se sobrevalora el consumo facilitan la toma de decisiones apresuradas, sin controles y la superposición de créditos que en muchos casos superan la capacidad de pago del consumidor y derivan en situaciones de sobreendeudamiento, muchas veces difíciles de superar¹.

* Auxiliar de Primera Categoría en las Carreras de Abogacía, Procurador y TUAJ, Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Sociales, Universidad Nacional de San Luis.

La ponencia presentada con el AVAL de la Prof. Sandra A. FRUSTAGLI, Profesora Extraordinaria Visitante de la Universidad Nacional de San Luis y Prof. Asociada de Derecho Civil III y de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Universidad Nacional de Rosario.

¹El debate sobre el consumidor sobreendeudado y la posibilidad de generar un “nuevo comienzo” debe analizarse teniendo en cuenta la legislación en materia de consumidor y la ley de concursos. JUNYENT BAS Francisco, “El empleado público sobreendeudado y a pérdida de fuente de trabajo”, LA LEY 2010-b, 1264.

El desarrollo alcanzado por la legislación de protección al consumidor en nuestro país y la preocupación por dar protección a los usuarios de servicios financieros se vislumbra en la temática elegida como objeto de estudio de esta comisión. En ese contexto, este trabajo se propone abordar tres ejes para la reflexión:

- a) El reconocimiento en nuestro Derecho positivo del consumidor financiero como una categoría que requiere una especial protección, en especial a la luz del régimen adoptado por el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación (aspecto normativo).
- b) Identificar las causas de la *vulnerabilidad acentuada* de los consumidores financieros, que gravitarán en los mecanismos de protección a adoptar (aspecto axiológico).
- c) La *educación financiera* como herramienta de prevención y de fortalecimiento del usuario de servicios y productos financieros (aspecto social).

2. El “consumidor financiero”. Concepto. Reconocimiento normativo.

En el ámbito económico, consumidor es aquel sujeto que demanda bienes y servicios en el mercado a fin de satisfacer sus necesidades. Es la persona que compra para consumir, sin intención de revender lo adquirido. Por ello se excluye de esta categoría a intermediarios, fabricantes y a quienes intervienen en la cadena de producción, acopio y distribución de mercadería con fines de lucro. Esta exclusión no opera si alguno de estos sujetos efectúa un acto de compra sin fines de lucro, tal el caso de la adquisición de elementos de seguridad para los operarios de una línea de producción, pues resulta claro que esa operación comercial no tiene propósito de reventa y lucro.²

La definición legal de consumidor toma elementos y aportes del ámbito económico cuando se lo define como el usuario o consumidor final que mantiene la posibilidad de elegir bienes tangibles o intangibles de producción nacional o extranjera para la satisfacción de necesidades propias, familiares o de su grupo social.

Con la Reforma Constitucional del 1994, se incorporan en el art 42 de nuestra Carta Magna, los derechos fundamentales del consumidor, como derechos de tercera generación y se institucionaliza la protección y defensa de los consumidores y usuarios dentro de la relación de consumo.

En esa línea de pensamiento, la ley de Defensa del Consumidor, en su art. 1º, y el Código Civil y Comercial, en su art. 1092³, definen al consumidor como “la persona

² Siguen esta posición entre otros WANJTRAUB, Javier, *Protección jurídica del consumidor. Ley 24240 y su reglamentación*, LexisNexis- Depalma, Buenos Aires, 2004, p. 22. ARIAS CÁU, Esteban J, “La recepción del consumidor en el Código Civil unificado: sus consecuencias”, MJ-DOC-6034-AR | MJD6034 Ed. Microjuris.com Argentina; GARRIDO CORDOBERA, Lidia, “El derecho del consumidor y su influencia en el derecho contractual”, Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales <http://www.psi.unc.edu.ar/acaderc/el-derecho-del-consumidor-y-su-influencia-en-el-derecho-contractual>

³ En nuestro país la protección al consumidor consolidó sus cimientos con la promulgación de ley 24.240 en 1993. En palabras de HERNANDEZ Y FRUSTAGLI el microsistema reconocido con la ley 24.240 significó un avance legislativo por cuanto reconoció en favor de los usuarios o consumidores un conjunto de valiosos derechos, algunos de contenido económico y otros de raigambre extrapatrimonial. La entrada en vigencia de esa norma indudablemente marcó el inicio de un nuevo rumbo en el tratamiento de las relaciones de consumo, caracterizado por un cambio de los paradigmas imperantes, ya que un amplio sector de la contratación fue sustraído del campo del derecho común para sujetarlo a un estatuto particular sustentado en criterios derivados del orden público económico social de protección. HERNÁNDEZ,

física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”⁴.

A partir de esa noción general de consumidor habrá de identificarse la categoría de “consumidor financiero”. En Argentina la protección del consumidor financiero puede decirse que está en proceso de construcción. En su origen, la Ley 24.240 ni sus sucesivas reformas contemplaron un tratamiento integral para las operaciones financieras. No obstante, su reconocimiento va produciéndose gradualmente en el plano normativo, doctrinario y jurisprudencial.

Así, en el art. 36 de la ley 24.240, reformado por la ley 26.993, se regulan los requisitos para las operaciones financieras y de créditos para el consumo. Se prevé además el control del Banco Central de la República Argentina sobre las entidades financieras y el cumplimiento de los requisitos contractuales establecidos en miras a la protección del consumidor.

Existen asimismo circulares y comunicaciones del Banco Central de la República Argentina que vienen reflejando el reconocimiento de la figura del consumidor financiero. En ese sentido, la Ley 26739, por la cual se modificó la Carta Orgánica del BCRA, en su art. 3, inc. h), establece que son funciones y facultades del Banco “proveer a la protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros y a la defensa de la competencia, coordinando su actuación con las autoridades públicas competentes en estas cuestiones”. Por su parte, la Comunicación A 5388 del BCRA, del 24 de enero de 2013, aprueba las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”, luego modificada por la Comunicación A 5460⁵.

Carlos- FRUSTAGLI, Sandra, “A diez años de la ley de defensa del consumidor. Panorama jurisprudencial”, Jurisprudencia argentina-LEXIS NEXIS 2003-IV-1541 Id Infojus: DASF070020. Desde su sanción la ley de defensa del consumidor tuvo varias reformas que respondieron a la necesidad de hacer efectivos los derechos de los consumidores: la ley 24.499 en 1998 y la 26.361 en 2008. El camino en el reconocimiento del consumidor como sujeto de derechos con protección de raigambre constitucional tiene hoy un gran anclaje con la incorporación de la ley de Defensa del Consumidor al Código Civil y Comercial 2015 que como bien dice ARIAS CAÚ por ahora solo permite formular «reflexiones preliminares» porque las consecuencias o los efectos -en rigor- de la inclusión del consumidor al Código se verán con la aplicación y su interpretación por la jurisprudencia, en “La recepción del consumidor en el Código Civil unificado: sus consecuencias”, MJ-DOC-6034-AR | MJD6034 Ed. Microjuris.com.

⁴ Art 1 ley 24420, sustituido por punto 3.1 del Anexo II de la Ley N° 26.994 B.O. 08/10/2014 Suplemento. Vigencia: 1° de agosto de 2015, texto según art. 1° de la Ley N° 27.077 B.O. 19/12/2014).

⁵ En estas reglamentaciones se entiende por “Usuario de servicios financieros” a “las personas físicas y jurídicas que en beneficio propio o de su grupo familiar o social y en carácter de destinatarios finales hacen uso de los servicios ofrecidos por los sujetos obligados que se enuncian en el punto 1.1.2., como a quienes de cualquier otra manera están expuestos a una relación de consumo con tales sujetos. Forman también parte de esta categoría los deudores de créditos cedidos por las entidades financieras comprendidas en la Ley de Entidades Financieras, independientemente de que hayan o no sido notificados fehacientemente de la transferencia de su obligación, así como los deudores de créditos adquiridos por entidades financieras por

cesión”.

En concordancia con ello, se creó la Gerencia de Protección al Usuario de Servicios Financieros que dependen del BCRA, dedicada a recibir consultas y denuncias de usuarios financieros. Son sus objetivos proteger los derechos de los usuarios de servicios financieros y *fomentar la educación económico-financiera de la ciudadanía con el propósito de facilitar una mayor y mejor comprensión de los derechos que le asisten al usuario y de los servicios que se ofrecen, promoviendo el consumo racional y responsable de los servicios bancarios.*

El último avance en este proceso de construcción de la protección al consumidor financiero se vislumbra en la reforma del Código Civil y Comercial. Por un lado, con la incorporación de la relación de consumo en el Código Civil y Comercial se aseguran los aspectos fundamentales de la tutela del consumidor desde el centro normativo del Derecho privado⁶; y por el otro, a través de la adopción de reglas especiales para los contratos bancarios con consumidores en Parágrafo 2º de la Sección 1ª del Capítulo 12, Título IV, l Libro Tercero “Derechos Personales”.

En los fundamentos del Anteproyecto se justifica esta inclusión en la necesidad de regular la actuación de las entidades financieras y otorgar una normativa especial cuando contraten con consumidores, en concordancia, con la incorporación al CCyC del contrato de consumo. Así se establece una normativa propia para los contratos financieros cuando lo celebran consumidores.

Sin dudas, esta metodología responde al reconocimiento de la particular y acentuada debilidad del usuario de los servicios financieros y constituye un avance sustancial en el reconocimiento normativo de la categoría del “consumidor financiero”⁷.

3. La especial vulnerabilidad del consumidor financiero. Fundamentos para su protección

En el mercado, las operaciones económicas se basan en una división tripartita: producción, comercialización y consumo. Las dos primeras incluyen estructuras empresariales especializadas en la explotación comercial de su área con un manejo acabado del conocimiento técnico que se contrapone a la actuación del consumidor que se basa en la información que recibe de ellos.

La legislación de defensa del consumidor, que opera como un mecanismo más de regulación del mercado, da tutela al consumidor porque advirtió una bipolaridad en la relación de consumo, la parte profesional y la parte inexperta, con un foco de tensión entre ellas.

En palabras de SANTARELLI la fuerte especialización de la producción y comercialización de productos y servicios cuyo uso se han generalizado a todo individuo que mantiene una vida económicamente activa (ej., la contratación financiera

⁶ GARRIDO CORDOBERA, Lidia, “El derecho del consumidor y su influencia en el derecho contractual”, cit.

⁷ FRUSTAGLI, Sandra y HERNANDEZ, Carlos, sostienen que reconocer la necesidad de regulaciones normativas especiales para determinadas áreas de la contratación con consumidores no implica fragmentar el concepto unitario desde el cual se organiza la tutela general y principista contenida en la ley 24.240, asentada en normas de raigambre constitucional, en “El concepto de consumidor. Proyecciones actuales en el Derecho argentino”, LA LEY2011-E, 992 Cita Online: AR/DOC/3099/2011.

y de seguros), más allá de su actividad laboral, pone de manifiesto la debilidad propia del consumidor⁸.

Como ya se señaló, pese a que el concepto de consumidor es único⁹, en el sector financiero la figura del usuario muestra una vulnerabilidad particularmente acentuada por la complejidad de los productos comercializados que justifica una protección diferenciada del consumidor financiero atendiendo a esa complejidad técnica.

El fundamento último del régimen tutelar del consumidor reside en la vulnerabilidad que lo afecta en el seno de un mercado con fallas estructurales y regido preponderantemente por la actividad de empresarios o profesionales, mientras que esa debilidad, no existe o es menor, en contratos con sujetos que no se encuentran en esos roles¹⁰.

Es creciente la preocupación por darles una protección a este segmento que presenta en palabras de HERNANDEZ una particular debilidad. Si bien es cierto que la tutela del crédito exige inexorablemente la constitución de seguridades que fortalezcan la posición del acreedor, ello no puede admitir la tolerancia de cláusulas y prácticas abusivas que menoscaben la posición de quienes carecen del poder de negociación. Por ello se requieren herramientas que impongan límites sociales y éticos a estos contratos¹¹.

La ley de defensa del consumidor es aplicable a las entidades financieras, lo que se ve reforzado normativamente por lo dispuesto por el art. 36, ley 24.240¹². Los contratos financieros o bancarios son alcanzados por la ley 24.240 porque se trata de la prestación de un servicio (art. 1° inc. b, ley 24240) realizado por la entidad financiera en su condición de persona jurídica pública o privada, con carácter profesional, a favor de una persona física o jurídica que contrata a título oneroso (art. 2°, ley 24240) para su consumo final o beneficio propio, familiar o de su grupo social (art. 1°, ley 24240).

En Europa, el art 12 del Tratado de Funcionamiento de la UE contempla la protección del consumidor y del “consumidor vulnerable”. La vulnerabilidad contractual del consumidor se puede medir por criterios internos (razones de discapacidad física, psicológica, mental, edad, género) o externos (educación, situación social y financiera)¹³. Contemplar esta categoría llevó al Parlamento Europeo dictar una

⁸ SANTARELLI, Fulvio, “Hacia el fin de un concepto único de consumidor”, LA LEY2009-E, 1055.

⁹ Aunque nuestro Derecho no ha sido ajeno a los complejos debates sobre la construcción de un concepto unificado de consumidor con la reforma introducida por la ley 26.361 (Adla, LXVIII-B, 1295), no se duda que la categoría conceptual de consumidor se estructura de manera unitaria y ello evita fragmentaciones susceptibles de menguar los niveles de tutela. Lo afirmado no significa negar la existencia de peculiaridades y problemáticas particulares en ciertos sectores de la actividad económica donde se desenvuelven las relaciones de consumo (piénsese por ejemplo en las operaciones financieras o inmobiliarias, los servicios turísticos, los servicios públicos, etc.). Frustagli, Sandra A. Hernández, Carlos A. obra citada LA LEY2011-E, 992 Cita Online: AR/DOC/3099/2011. En contra SANTARELLI, Fulvio, cit., p. 1055.

¹⁰FRUSTAGLI, Sandra A. -HERNÁNDEZ, Carlos A. E, cit., p. 992 Cita Online: R/DOC/3099/2011

¹¹ HERNANDEZ Carlos, ESBORRAZ David, Los negocios de garantía y los contratos de consumo en el ámbito de la actividad bancaria <http://www.cartapacio.edu.ar/ojs/index.php/tdc/article/viewFile/1028/949>

¹² Stiglitz, Rubén S. "Defensa del Consumidor - Los Servicios Bancarios y Financieros", LL 1998-C, p. 1035

¹³ PEÑAS MOYANO, Benjamín, El consumidor vulnerable Thompson Reuter blog 2013 www.mercantil.blogs.lexnova.es

Resolución sobre una estrategia de refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables (2011/2272(INI) para otorgar una protección especial. *Respecto del sector financiero los Estados miembros deben establecer políticas de información sobre servicios y productos financieros y elaborar programas de alfabetización financiera*¹⁴.

En igual sentido, en Estados Unidos, España y en América Latina (Colombia, Perú) se ven movimientos que llevan adelante reformas legislativas para dar protección a los consumidores financieros impulsadas por la necesidad de lograr un equilibrio entre el derecho de los consumidores y el desarrollo del mercado financiero y movidos por la proliferación de entidades financieras que ofrecen a los consumidores productos diversos como tarjetas de crédito, de débito, cuentas corrientes, préstamos personales, préstamos hipotecarios incrementaron el consumo en el mercado pero también las situaciones de sobreendeudamiento porque frecuentemente las entidades que comercializan estos servicios no evalúan la capacidad de pago de los usuarios.

En marzo de 2010 se desarrolló en Perú el “Foro internacional: El consumidor en la nueva arquitectura financiera”¹⁵. Sus recomendaciones fueron¹⁶: dar protección especial al consumidor financiero. Adoptar modelos legislativos para la regulación y supervisión del sistema financiero, teniendo en cuenta la estructura económica, tradición histórica y contexto social de cada país. Y esencialmente fomentar la educación financiera tanto del consumidor como de los prestadores de servicios financieros para obtener un verdadero entendimiento del sistema y de su operatividad.

4. La educación financiera. Una herramienta preventiva de fortalecimiento.

Como ya se expresara, los contratos financieros se caracterizan por el alto grado de experticia de las entidades financieras que contrasta con la no profesionalidad de los usuarios. De ahí que la relación entre las entidades financieras y los consumidores se desarrolla entre partes con profundas asimetrías contractuales, es por ello que se considera que la educación financiera puede colaborar en la superación de este conflicto.

Ya en las XXIV Jornadas Nacionales de Derecho Civil, la Comisión n° 8, que se ocupó de la problemática del sobreendeudamiento de los consumidores, recomendó “el desarrollo e implementación de políticas públicas tendientes a la educación financiera mediante programas escolares y campañas a la comunidad”. La participación del Estado no solo resulta necesaria en la implementación de esas políticas educativas sino que tiene el deber de no estimular los excesos e irracionalidad en los consumos que puedan conducir al sobreendeudamiento, y proveer activamente a evitarlos¹⁷.

¹⁴Página web del Parlamento Europeo- Refuerzo de los derechos del consumidor vulnerable- 2012

¹⁵ El anfitrión del Foro fue la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, se desarrolló en la ciudad de Lima- Perú los días Jueves 25 y Viernes 26 de Marzo de 2010

¹⁶http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/evnt_inter_for_inter_consu_present/Breve%20Rese%C3%B1a%20del%20Foro-Objetivos%20y%20conclusiones.pdf consulta del 15.08.15

¹⁷ De las conclusiones de la Comisión 8 “Derecho del Consumidor: La relación de consumo y el contrato de consumo- Protección contra el sobreendeudamiento” de las XXIV Jornadas Nacionales de Derecho Civil de 2013, www.jndcbahianblanca2015.com.

En este sentido, cabe recordar que la ley 24.240 en su art. 60¹⁸ establece la obligación estatal de incorporar en los planes de estudio de todos los niveles los contenidos y alcances de la ley de defensa del consumidor. La normativa del BCRA ya expuesta, determinó la misma obligación estatal (Comunicación A 5388 del BCRA, del 24/01/2013)

La educación financiera se define como el proceso por el que los inversores y consumidores financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, conceptos y riesgos. Adicionalmente, a través de la información, la enseñanza y/o el asesoramiento objetivo, se desarrollan las habilidades y confianza precisas para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para pedir ayuda y tomar cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar financiero¹⁹.

Explica Nidia GARCIA²⁰ que las ventajas de la educación en aspectos económicos financieros puede beneficiar al individuo, de este modo a medida que aumenten los conocimientos financieros de la sociedad, la consecuencia lógica será una mejora de la actuación de las instituciones por tratar con un consumidor responsable, formado y exigente, e instrumentarse en todas las etapas de su vida: a) En la niñez: les permite comprender a los niños el valor del dinero y del ahorro, el valor de las cosas y las reglas primarias del intercambio comercial; b) En la adolescencia: prepara a los jóvenes para el ejercicio de una ciudadanía responsable; c) A los adultos les permite planificar decisiones económicas que hacen al desarrollo individual y de la vida familiar. Contribuye a que las familias puedan organizar sus decisiones de ahorro e inversión conforme su perfil de riesgo y a sus necesidades. Esto aporta confianza y estabilidad del sistema financiero. Además impacta positivamente en los procesos de desarrollo de nuevos productos y servicios de calidad, competencia e innovación financiera.

El proceso de inclusión financiera permite a los consumidores financieros mejorar sus habilidades con la comprensión de los servicios y productos que van a contratar y el análisis previo de las implicancias en su economía por ello resulta necesario positivo que los Estados adopten políticas de educación financiera de la ciudadanía. Un ejemplo a seguir son las acciones desarrolladas en España en esa materia²¹.

¹⁸ Planes educativos. Incumbe al Estado nacional, a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a las provincias y a los Municipios, la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, arbitrando las medidas necesarias para incluir dentro de los planes oficiales de educación inicial, primaria, media, terciaria y universitaria los preceptos y alcances de esta ley, así como también fomentar la creación y el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y usuarios y la participación de la comunidad en ellas, garantizando la implementación de programas destinados a aquellos consumidores y usuarios que se encuentren en situación desventajosa, tanto en zonas rurales como urbanas.

¹⁹ Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (fundada en 1961): organismo intergubernamental compuesto por 34 países miembros y otros que, como la Argentina, participan con carácter de observador. Su principal objetivo es promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo.

²⁰ GARCIA, Nidia y otros, documento de investigación “La educación financiera en América Latina y el Caribe Situación actual y perspectivas”, Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva 12/2013. Ed Banco de Desarrollo de América Latina. <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD.CAF>

²¹ En España se inició el proceso con la creación de un “Plan de Educación Financiera” para el período 2008-2012, promovido por la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Banco de España y elaborado en línea con los principios y recomendaciones de la OCDE y de la Comisión Europea. Este plan consolida la necesidad de desempeñar un papel activo en el fomento de la educación financiera por

Si todos los agentes participantes en una economía tienen un buen nivel de conocimiento financiero se fortalece la posición del consumidor y se genera un proceso inversamente proporcional de simetría porque a mayor conocimiento menor vulnerabilidad del consumidor, y ello disminuye la asimetría en la relación bipolar de consumo financiero.

5. Conclusiones

Se postula que las XXV Jornadas Nacionales de Derecho Civil recomienden que:

- a) El “consumidor financiero” constituye una categoría que exhibe una debilidad acentuada en razón de la falta de conocimientos específicos que le permitan comprender la complejidad técnica de los productos financieros, ello pese a la unidad del concepto de consumidor.
- b) Nuestro Derecho positivo, reconoce esta categoría y admite herramientas jurídicas para la protección diferenciada del consumidor financiero, a fin de equilibrar las asimetrías propias de la relación de consumo financiera, como lo expresan diversas normas, entre ellas el Parágrafo 2º de la Sección 1ª, del Capítulo 12 del Título IV, Libro Tercero, del Código Civil y Comercial, dedicado a suministrar reglas de protección en “Contratos bancarios con consumidores y usuarios”.
- c) La “educación financiera” constituye una herramienta útil para superar la vulnerabilidad agravada del consumidor financiero en tanto contribuye a superar las deficiencias cognoscitivas y promueve el uso racional y responsable de los servicios financieros.