

Comisión n° 14, Estudiantes. Consumidor: “Protección del consumidor de servicios financieros y bursátiles”

EL DESAFÍO DE LA INEQUIDAD INFORMACIONAL EN LA ACTIVIDAD BANCARIA

Autores: Luisina, Rossi¹ y Martín Cammarata²

Resumen:

La información es un principio esencial en la contratación bancaria. Aunque se han logrado importantes avances con las disposiciones del nuevo Código, creemos que si se tiene en cuenta la normativa internacional, es posible progresar aun más. De esta manera, es el dialogo de fuentes lo que nos permitiría alcanzar este objetivo. Como conclusión se propone que, en cumplimiento de aquellas normas, el Estado asuma un rol más activo, adoptando medidas específicas para que los consumidores cuenten con medios necesarios para hacer efectivos sus derechos de buscar y difundir información. Por otro lado, permitiría asegurar que el derecho a informar reconocido a las asociaciones de consumidores, pueda ser ejercido sin ningún tipo de autorización previa por parte de los organismos de contralor.

I. La información. Su importancia en la sociedad del siglo XXI y sus fundamentos en la relación de consumo.

Un derecho fundamental en el ordenamiento jurídico nacional es el de la igualdad, pero la realidad nos demuestra que existen situaciones de hecho que colocan a las personas en situaciones diferentes, atentando contra la efectividad de cualquier previsión formal. En este sentido, Ricardo Luis Lorenzetti (2011) sugiere que es posible afirmar que en la realidad existen dos clases de sujetos; los que pueden actuar en condiciones igualitarias con otros, y aquellas personas que no, y por ende, precisan de mayor tutela por encontrarse en una situación desventajosa. Resulta evidente la existencia de un gran número de relaciones con marcada disparidad entre las partes que la integran. En este orden de ideas, la relación entre proveedor y consumidor es asimétrica, y por tal motivo se requiere de normas tuitivas que protejan a quienes se encuentran en inferioridad de condiciones. La situación desventajosa en la que se encuentra el consumidor, no se agota en las razones económicas, sino que también están involucradas las distancias informativas (Lorenzetti, 2009). Esto quizás se deba a que vivimos en la sociedad de la información, y tal como lo propone Aníbal Paladini (2006), al ser el escenario donde se producen e intercambian bienes y servicios, dejaría de funcionar sino se protege su materia prima; la información. En palabras del autor referido, “la información es un dato o un conjunto de datos evaluados por un individuo concreto que trabaja, en un momento dado, sobre un problema específico,

¹ Universidad Nacional del Litoral.

² Universidad Nacional del Litoral.

para alcanzar un objetivo determinado’’³ (La información y su sistema, Paladini, 2006, pág. 22). En definitiva, como lo ha afirmado la Corte Interamericana de Derechos Humanos (en adelante, Corte IDH), una “sociedad que no esté bien informada, no es plenamente libre’’⁴.

Lo importante a destacar es que, particularmente en la relación de consumo, la balanza del acceso a la información se encuentra inclinada a favor del profesional. Es en base a este reconocimiento del déficit informacional, que se apoya el tratamiento favorable al consumidor, por cuanto el experto detenta el conocimiento acerca de datos sobre el proceso de producción de los productos y servicios del mercado de consumo (Miragem, 2008). En concordancia con lo expuesto, es en la búsqueda de superar la brecha informativa entre el experto y el consumidor, que se ha contenido el derecho a la información entre los principios fundamentales que informan la legislación consumeril (Lorenzetti, 2009; Dreyzin de Klor, 2014). Se consiente, sin embargo, de las limitaciones en cuanto a que, la información por sí misma, no va a elevar mágicamente a un inexperto a la categoría de sabio, pero si otorga determinados saberes para que en un negocio concreto, se pueda tomar una mejor decisión (Mosset Iturraspe, 2008).

Entonces es que se pretende, en un primer momento, evitar la existencia de un desnivel informativo que afecte los tres elementos -discernimiento, intención y libertad- que componen la voluntad contractual (Walker, 2006, Wajntraub, 2014). En otras palabras, se pretende “buscar la voluntad real, consciente e informada del usuario’’⁵. Por otro lado, mediante la normativa adecuada se pretende superar la brecha para evitar litigios y daños derivados del incumplimiento o aun en la persona (Lorenzetti, 2009). A su vez, Mosset Iturraspe (2008) destaca la importancia del acceso a la información para la “distribución de los riesgos’’. Al mismo tiempo, se sostiene que educar e informar a los consumidores y proveedores es una de las herramientas más poderosas para enfrentar las consecuencias negativas de la globalización y del consumo (Miragem, 2008; Battello, 2012).

II. El derecho a la información y la obligación de informar

En el año 1993 a través de la ley 24.240 se incorporaba en el artículo 4 de la misma, el deber de información sobre quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen productos o servicios. Al año siguiente, la reforma de la constitución de 1994 incorporaba el artículo 42 reconociendo el derecho de los consumidores a la información. De esta manera, el derecho se configura como el correlato del deber del experto⁶. Lejos de que la normativa permanezca incólume, en el año 2008 la ley 26.361 sustituye el artículo 4 de la Ley de defensa del consumidor. La sanción de esta ley generó fuertes transformaciones en temas de relevancia como, a modo de ejemplo, la calificación del consumidor, la caracterización de la relación de consumo, incorporación de novedosos mecanismos sancionatorios y resarcitorios en materia de daños, y el carácter tuitivo del proceso del consumo (Tinti y Calderon, 2012). En lo que respecta al acceso a la información, la reforma modifica la terminología original del artículo (ahora enuncia al *proveedor* como

³ Aníbal Paladini, La información y su sistema, pág. 22.

⁴ Corte IDH. Opinión Consultiva OC-5/85, pág. 21

⁵ CNFed.CAdm., sala II, 4-11-97, “Diners Club Argentina SA c/ Secretaría de Comercio e Inversiones’’.

⁶En este sentido, CNFed.CAdm., sala II, 4-11-97, “Diners Club Argentina SA c/ Secretaría de Comercio e Inversiones’’.

obligado a suministrar información) y, además, lo complementa con dos agregados: las condiciones de comercialización y la gratuidad de la información (Mosset Iturraspe, 2008). Además de todo lo expuesto, las normas del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación se refieren -directa o indirectamente- a la Ley de Defensa del Consumidor. En cuanto a nuestra materia específica, los artículos 1100, 1101, 1102 y 1103 hacen referencia al derecho de información y a la publicidad. Particularmente, en el artículo 1100, se receptan los conceptos del artículo 4° de la ley 24240, en referencia al derecho de información del consumidor (Condomí, 2015). Se puede concluir que la normativa legal referida "reglamenta" las disposiciones constitucionales contenidas en el artículo 42°, en los términos de su artículo 28° (Condomí, 2012). Es menester destacar, que la sobre-adjetivación presente en las normas mencionadas claramente demuestra la intención del legislador de lograr que el consumidor se encuentre acabadamente informado al respecto de lo que adquiere (Tinti y Calderon, 2012). Como consecuencia de la normativa referida, ha cambiado la naturaleza de la obligación de informar. Ya no se fundamenta en la buena fe o en el deber de cooperación entre las partes, sino que, la obligación de informar se ha convertido en esencial (Lima Marques, 2002).

Ahora bien, resulta impostergable en el presente trabajo definir, desde un punto de vista normativo, que entendemos por el deber de informar. En este sentido, Ricardo Luis Lorenzetti expresa que:

[...] es el deber jurídico obligacional, de causa diversa, que incumbe al poseedor de información vinculada con una relación jurídica o con la cosa involucrada en la prestación, o atinente a actividades susceptibles de causar a terceros o a uno de los contratantes, derivados de dichos datos, y cuyo contenido es el de poner en conocimiento de la otra parte de una cantidad de datos suficiente como para evitar los daños o inferioridad negocial que pueda generarse en la otra parte si dicha información no se suministra⁷.

III. Obstáculos al acceso a la información

El deber de información está destinado a elevar al informado a una situación parecida a la de quien lo informa (Mosset Iturraspe, 2008). Sin embargo, se sostiene que la distancia informativa puede ser cubierta sólo aparentemente (Lorenzetti, 2009). Esto puede deberse a que, quien comercializa un producto o servicio -y por ende se presume que es experto en la materia- es quien está obligado a suministrar la información que posee. Esta solución normativa, aunque justificada y acertada, puede ser insuficiente para solucionar con efectividad algunas situaciones particulares. Esto se debe a que, entre otros motivos, el espectáculo publicitario no informativo habitual que llega al consumidor, su simplificación, el vedetismo, el ocultamiento, están destinados a inducirlo a comerciar y no a informar (Lorenzetti, 2009). Así mismo, resulta evidente que los conceptos jurídicos añaden dificultades de comprensión, y que sin embargo, prescindir de ellos puede conllevar a utilización de términos ambiguos y poco precisos (Lima Marques, 2002). Por otro lado, pero en profunda conexión con lo anterior, existen situaciones que por la urgencia ante peligro o por los derechos involucrados (Vrg. dignidad humana, Derecho a la Salud, democracia libre, control del poder, libertad, seguridad), la obligación de informar y/o de

⁷ Lorenzetti, Ricardo Luis, Consumidores, pág. 205-206.

crear los medios necesarios para la búsqueda y difusión de información podría justificarse que recaiga en el Estado. Aun frente al supuesto de que no se haya obligado normativamente a brindar tal información.

IV. La situación en el sistema bancario.

IV. a. Cuestiones preliminares

A modo de una primera aproximación, podemos decir que el mercado financiero de un Estado está conformado por un conjunto de instituciones, medios y mercados, cuya finalidad principal es dirigir el ahorro que generan las unidades de gasto con superávit, hacia los prestatarios o unidades de gasto con déficit (Calvo, Parejo, Rodríguez y Cuervo, 2014). La actividad desarrollada por las entidades bancarias, son fundamentales dentro del sistema financiero. Siguiendo a Eduardo Antonio Barbier (2013) podemos describir a la actividad bancaria como: “[e]l conjunto de operaciones y relaciones jurídicas que se constituyen, transforman o extinguen en el mercado monetario, sujetas a los términos y condiciones convenidas entre las partes y a los que dispone la autoridad de aplicación de la ley que las regula”⁸.

Resulta necesario que el sistema bancario -al encontrarse en profunda relación con el ahorro y el crédito, y al involucrar a toda la comunidad- merezca una tutela especial por parte del Estado (Walker, 2006). Ahora bien, es menester destacar que las intervenciones del Estado pueden categorizarse en normas de tutela indirecta y normas de tutela directa. Las primeras tienen por finalidad equilibrar los mecanismos que regulan los mercados. Es decir, son regulaciones estatales que tienden al mantenimiento general de los principios básicos y esenciales del sistema, para que el mismo pueda funcionar con normalidad. En este sentido, los mecanismos de control tienden a preservar las relaciones de libre competencia y los comportamientos adecuados de la misma, la estabilidad de las entidades y la transparencia (Walker, 2006). Entre la normativa que pertenece a esta categoría se encuentra la Ley 21.526 de Entidades Financieras, el sistema de Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias y la Carta Orgánica del Banco Central de la República⁹.

Por otro lado, las normas de tutela directa a contrario de las normas expuestas con anterioridad, generan una injerencia concreta entre las partes de la relación negocial, es decir, entre las entidades y sus clientes. Las normas de tutela directa se fundamentan en la desigualdad existente entre las partes intervinientes en una relación contractual. Después de todo, la eficiencia del mercado exige la protección a los usuarios de servicios financieros (Walker, 2006).

IV. B. La importancia de la información en el sistema bancario y la influencia del Código Civil y Comercial

⁸ Barbier, Eduardo Antonio, Contratos bancarios en el Proyecto de Código Civil y Comercial, pág. 109-110.

⁹ Amplia María Cristina Walker expresando que: “el Estado se pone en funcionamiento respecto del mercado financiero y cambiario a través de específicas facultades de superintendencia que establece, un régimen informativo y contable, publicación de balances mensuales, estado de deudores y toda otra información que conlleve a analizar el sistema financiero”. Walker, María Cristina, “Publicidad. La información en la actividad bancaria. Consecuencias de la falta de información y de la información defectuosa”, pp. 92.

Los bancos son empresas que profesionalmente se dedican a intermediar entre la oferta y demanda de recursos financieros. Este carácter refleja el desequilibrio que existe con el cliente bancario, quien no cuenta con información específica. Ello coloca en cabeza de los bancos el deber de información hacia los clientes, como una forma de equiparar la posición de inferioridad que naturalmente tienen respecto del operador financiero. Su rol profesional también impacta en la responsabilidad, que va a ser aún mayor, si incumplen con este deber. (Walker, 2006)

Los contratos celebrados por entidades financieras constituyen negocios jurídicos en los que debe primar una “buena fe superlativa”, que excede los términos del art. 961 del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación. Esta especial buena fe, de los bancos hacia sus clientes, implica que deben proporcionarles información suficiente para que los mismos puedan elegir entre los diversos productos y servicios que le son ofrecidos. (Walker, 2006)

Por su parte, la normativa del Código Civil y Comercial viene a regular los contratos bancarios con base en las circunstancias actuales (Barbier, 2013). Es por esto que, a pesar de que en el Libro Tercero se regulan los contratos de consumo como género (título III), y luego los contratos en particular (título IV), en materia de contratos bancarios que comienza en el Capítulo 12, del título IV del mismo Libro, se vuelve a poner énfasis en la protección tuitiva del consumidor (Párrafo 2º). Siguiendo a Eduardo Antonio Barbier (2013), podemos decir que la estructura que ha seguido el Código es necesaria y meritoria, pues entre las razones que lo justifican, se encuentra que es el ámbito bancario donde más difícil resulta consagrar la identificación de la relación de consumo.

IV. C. La realidad de las prácticas bancarias como situación conflictiva

Tal y como lo expusimos en el punto I, la distancia informativa que existe entre las partes es un factor clave productor de desigualdad. Quizás es en el ámbito bancario donde esa distancia resulta mas notoria y preocupante. En este sentido, la Sala A de la Cámara de Apelaciones en lo Comercial de Buenos Aires en el caso “Daboul Juan Elías c/Banco Itaú Buen Ayre S.A. s/ordinario” expresó que se necesita una lectura, “en clave del consumidor; la inexperiencia, traducida en ineptitud negocial, la falta de habitualidad en el intercambio y la ligereza surge nítida en la sociedad actual y pone en desventaja al consumidor - cliente, en este caso, frente al banco”¹⁰. Así mismo, la sentencia señala que la especialidad y la superioridad técnica del banco, “lo obliga a obrar con máxima prudencia y conocimiento de su actividad profesional”, por lo que “no es dable apreciar la conducta de la entidad bancaria con idénticos parámetros aplicables a un neófito, pues su actividad profesional debe ajustarse a un standard de responsabilidad agravada”¹¹. En este sentido, la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Bahía Blanca en una reciente sentencia expresó que: “ese deber de información se robustece en el Banco demandado dada su profesionalidad, lo que lo responsabiliza de manera especial en tanto la superioridad técnica que detenta le impone el deber de obrar con mayor prudencia y pleno conocimiento del negocio”¹². En la misma sentencia, se destaca la necesidad de que la información sea

¹⁰ CNCOM - Sala A, 07/06/2007, “Daboul Juan Elías c/Banco Itaú Buen Ayre S.A. s/ordinario”, pág. 6.

¹¹ CNCOM - Sala A, 07/06/2007, “Daboul Juan Elías c/Banco Itaú Buen Ayre S.A. s/ordinario”, pág. 5.

¹² C1aCivyComBahiaBlanca, SalaII, 09/04/2014, “S., H. c. Banco de Galicia y Buenos Aires y otros s/ daños y perjuicios”, pág. 3.

suficientemente previa a los efectos de que el accionante pudiera adoptar las prevenciones necesarias, y por ende, se reprocha las notificaciones por vías inidóneas y a la vez tardía. En definitiva y a pesar de las disposiciones normativas, en muchas ocasiones las entidades bancarias incumplen con el deber de información, aprovechando la especialidad y superioridad técnica que los caracteriza (Walker, 2006).

V. Una lectura desde el diálogo de las fuentes

V. A. Breve aproximación al tema

Para poder advocarnos al presente análisis, resulta menester una aproximación al concepto elaborado por Erik Jayme en 1995. En este sentido y siguiendo a C. E. Depretris (2015), se acude al dialogo de fuentes como técnica para enfrentar la pluralidad normativa mediante la vinculación de los hechos, textos jurídicos y las distintas fuentes para armonizarlas y lograr un resultado o respuesta que sea aceptable cotejado frente a una regla particular, y además, aceptable para el sistema. Esta técnica se encuentra en profunda conexión con el énfasis puesto tanto por la reforma constitucional de 1994 en la operatividad de las normas constitucionales y de los Tratados de Derechos Humanos que revisten esa misma jerarquía (arts. 19 y 75 inc. 22 Const. Nacional)¹³, como por el Código Civil y Comercial en los artículos 1, 2, 963, 1094 y 1709 (Sozzo, 2014).

Volviendo al tema central, tal y como lo expresa R. L. Lorenzetti (2009), el derecho a la información es bímembre; contiene tanto el derecho a estar informado como a informar. El primer aspecto pone énfasis en el receptor del mensaje, mientras que el segundo aspecto, en el emisor. Una posible forma de disminuir la brecha informativa es desarrollar nuevas implicancias en ambos aspectos.

V. B. Derecho a informar

Esta faceta del derecho a la información se vincula con la libertad de expresión (Lorenzetti, 2009). El derecho tiene como eje al emisor, y tradicionalmente se ha interpretado como la facultad que tiene el titular de la información de hacer llegar su mensaje sin obstáculos injustificados, a quien considere su destinatario. Recientemente esta concepción ha sido profundizada y ampliada por la Corte IDH en relación con el artículo 13.1 de la Convención Americana de Derechos Humanos (en adelante, Convención). En concreto la Corte IDH, en el caso *Claude Reyes y otros vs. Chile*, afirmó que: “el artículo 13 de la Convención, al estipular expresamente los derechos a “buscar” y a “recibir” “informaciones”, protege el derecho que tiene toda persona a solicitar el acceso a la información bajo el control del Estado”¹⁴.

Por otro lado, además de proteger la manifestación del propio pensamiento que representa un derecho de cada individuo, se ha puesto énfasis en el derecho colectivo a recibir cualquier información. En este sentido, la Corte IDH en la Opinión Consultiva OC-5/85 expresó que:

¹³ La jurisprudencia ha acompañado el proceso integrador, CS, 7/7/92, "Ekmekjian, Miguel A. c/ Sofovich, Gerardo y otros", Fallos 315:1492, LL; C.S., 24/2/2009, "Halabi", Fallos 332:111 en reenvío a la doctrina de Fallos 239:459; C.S. 27/12/1957, "Siri, Ángel", JA 1958-II-478, Fallos 241:291 y Fallos 315:1492.

¹⁴ Corte IDH. *Caso Claude Reyes y otros vs. Chile*, párr. 77.

Por lo tanto, cuando se restringe ilegalmente la libertad de expresión de un individuo, no sólo es el derecho de ese individuo el que está siendo violado, sino también el derecho de todos a “recibir” informaciones e ideas, de donde resulta que el derecho protegido por el artículo 13 tiene un alcance y un carácter especial¹⁵.

Avanzando aun mas en la materia, la Corte IDH no sólo interpretó que el acceso a la información es un derecho garantizado por la Convención, sino que además, el tribunal formuló las siguientes pautas: que la información debía ser entregada sin necesidad de acreditar un interés directo para su obtención o una afectación personal, y “el principio de máxima divulgación”, estableciendo la presunción de que toda información es accesible, sujeto a un sistema restringido de excepciones (Bertoni y Zelada, 2014).

Ahora bien, si se realiza una interpretación armónica entre las implicancias del derecho a la información incorporado no solo en la Convención Americana de Derechos Humanos, sino también en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, la jurisprudencia de la Corte al respecto, y la normativa consumeril nacional, se pueden generar nuevos horizontes. Así, se podría argumentar que el Estado estaría obligado en relación –sobre todo- con el artículo 2 y 26 de la Convención a adoptar las medidas específicas (legislativas o de otro carácter) en la materia para que los consumidores cuenten progresivamente con medios necesarios para la búsqueda y difusión de información.

Por otro lado, el derecho a informar debe ser vinculado con la actividad desarrollada por las asociaciones de consumidores, las cuales se encuentran reguladas en el capítulo XIV de Ley de Defensa del Consumidor. En este sentido, el Estado autorizará a funcionar a dichas asociaciones cuando tengan como finalidad la defensa, información y educación del consumidor. Este último objetivo es más que fundamental en la materia bancaria por la gran especificidad y complejidad que la caracteriza. Sin embargo, si nos detenemos en como estan reguladas las facultades que tienen dichas asociaciones de organizar, realizar y divulgar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y de suministrar toda otra información de interés para los consumidores, observamos que la normativa exige una precondition para el ejercicio de una de ellas. En este sentido, el inciso g del artículo 56 de la ley 24.240 establece el requisito de certificación previa, por parte de los organismos de contralor, a la divulgación de estudio sobre control de calidad. Esta disposición puede entenderse como un medio indirecto de censura. Más claro resulta aun, si se tiene en cuenta lo dicho por la Corte IDH en el caso “La Última Tentación de Cristo” (Olmedo Bustos y otros) Vs. Chile:

Es importante mencionar que el artículo 13.4 de la Convención establece una excepción a la censura previa, ya que la permite en el caso de los espectáculos públicos pero únicamente con el fin de regular el acceso a ellos, para la protección moral de la infancia y la adolescencia. En todos los demás casos, cualquier medida preventiva implica el menoscabo a la libertad de pensamiento y de expresión¹⁶.

¹⁵ Corte IDH. La Colegiación Obligatoria de Periodistas, párr. 30.

¹⁶ Corte IDH. Caso “La Última Tentación de Cristo” (Olmedo Bustos y otros) vs. Chile, párr. 70

Esta interpretación se condice con el inciso 2 del artículo 13 de la Convención cuando establece que: “El ejercicio del derecho previsto en el inciso precedente no puede estar sujeto a previa censura sino a responsabilidades ulteriores, las que deben estar expresamente fijadas por la ley...”’.

Conclusiones

Conforme a lo aquí expuesto, queda demostrado que, la información como sinónimo de transparencia, resulta vital tanto para la validez y dinámica de los contratos bancarios, como para generar un equilibrio entre las partes, ya que permite que la voluntad al arribar a un acuerdo, sea genuina y demostrativa de la intención de obligarse en los términos pactados.

Consideramos que las disposiciones que trae el nuevo Código Civil y Comercial implican un avance significativo en la materia bancaria. Al mismo tiempo, sin embargo, sostenemos que se puede progresar aun más si se tiene en cuenta la normativa internacional. De esta manera, el dialogo de fuentes como nueva herramienta de interpretación de las normas y resolución de conflictos, permitiría lograr un mayor progreso en la materia. En cumplimiento con aquella, el Estado debe adoptar medidas específicas para que los consumidores cuenten con medios necesarios para hacer efectivos sus derechos, tanto a buscar como a difundir información. Por otro lado, consideramos que el derecho a informar, reconocido por la Ley de Defensa del Consumidor a las asociaciones de consumidores que cuentan con la debida autorización del Estado, pueda ser ejercido sin ningún tipo de control previo por parte de los organismos de contralor correspondientes.

Bibliografía

Barbier, Eduardo Antonio, “Contratos bancarios en el Proyecto de Código Civil y Comercial”, en: *Revista Derecho Privado. Año II, N° 4. Ediciones Infojus, 2013, p. 109. Disponible en: <http://www.infojus.gob.ar/eduardo-antonio-barbier-contratos-bancarios-proyecto-codigo-civil-comercial-dacf130076/123456789-0abc-defg6700-31fcanirtcod>.*

Calvo, Antonio y otros, *Manual del sistema financiero español*, Barcelona, Ariel, 25 ed., 2014.

C1aCivyComBahiaBlanca, Sala II, 09/04/2014, “S., H. c. Banco de Galicia y Buenos Aires y otros s/ daños y perjuicios”

CNCOM - Sala A, 07/06/2007, “Daboul Juan Elías c/Banco Itaú Buen Ayre S.A. s/ordinario”.

CNFed.CAdm., sala II, 4-11-97, “Diners Club Argentina SA c/ Secretaría de Comercio e Inversiones”

Condomí, Alfredo Mario, *El árbitro de consumo ante los derechos sustanciales del consumidor*, <http://www.infojus.gob.ar/alfredo-mario-condomi-arbitro-consumo-ante-derechos-sustanciales-consumidor-dacf120018-2012-03-20/123456789-0abc-defg8100-21fcanirtcod>. Consultado el 30/08/15.

Condomí, Alfredo Mario, *El régimen de defensa del consumidor a partir de la vigencia de la ley aprobatoria del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación*, <http://www.infojus.gob.ar/alfredo-mario-condomi-regimen-defensa-consumidor-partir-vigencia-ley-aprobatoria-nuevo-codigo-civil-comercial-nacion-dacf150334-2015-04-28/123456789-0abc-defg4330-51fcanirtcod>. Consultado el 30/08/15.

Corte IDH. Caso “La Última Tentación de Cristo” (Olmedo Bustos y otros) vs. Chile. Fondo, reparaciones y costas. Sentencia de 5 de febrero de 2001. Serie C No. 73.

Corte IDH. Caso Claude Reyes y otros. Fondo, reparaciones y costas. Sentencia de 19 de septiembre de 2006. Serie C No. 151.

Corte IDH. La Colegiación Obligatoria de Periodistas (arts. 13 y 29 Convención Americana sobre Derechos Humanos). Opinión Consultiva OC-5/85 del 13 de noviembre de 1985. Serie A No. 5.

Depetris, Carlos Emilio, *Hacia un cambio en la práctica jurídica: Notas sobre el Capítulo 1 del Título preliminar del Código Civil y Comercial*. <http://www.infojus.gob.ar/carlos-emilio-depetris-hacia-cambio-practica-juridica-notas-sobre-capitulo-1-titulo-preliminar-codigo-civil-comercial-dacf150652-2015-06-01/123456789-0abc-defg2560-51fcanirtcod>, consultado 29/08/15.

Dreyzin de Klor, Adriana (Dir.) y Ellerman, Ilse (Coord.), *Los derechos del consumidor. Visión internacional una mirada interna*, Buenos Aires, Zavalía, 1 ed., 2012.

Lima Marques, Claudia, *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*, São Paulo, RT, 4. ed., 2002.

Lorenzetti, Ricardo Luis, “palabras preliminares”, en Parada, Ricardo Antonio, Errecaborde, José Daniel y Cañada, Francisco Roberto (comp.), *Código Civil y Comercial de la Nación*, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Errepar, 1ª ed., 2014.

Lorenzetti, Ricardo Luis, *Consumidores*, Santa Fe, Rubinzal – Culzoni, 2 edición, 2009.

Miragem, Bruno, *Direito do consumo*, Sao Pablo, RT, 2008.

Mosset Iturraspe, Jorge, *Ley de defensa de consumidor. Ley 24240: Mod. por leyes 24568, 24787, 24999, 26361*, Protección procesal de usuarios y consumidores: por Osbaldo A. Gozáni/ Jorge Mosset Iturraspe/ Javier H. Wajntraub. Santa fe, Rubinzal – Culzoni, 1 ed., 2008.

Pardini, Anibal, “la información y su sistema de protección”, en Revista de derecho do comércio internacional, año 2006, No. 5, Brasil, Zavalía, pp. 16-24.

Sozzo, Gonzalo. *La resistematización de la regulación del consumo en el Proyecto de Código Civil 2012*. 2014. http://cec.mpba.gov.ar/sites/default/files/150608_Regulacion_del_consumo.pdf. 29/08/15

Steiner, Christian, y Uribe, Patricia (Ed.). *Convención Americana sobre Derechos Humanos. Comentario*. Bogotá. Konrad-Adenauer-Stiftung. 2014.

Wajntraub, Javier H, *Justicia del consumidor*, Santa Fe, Rubinzal – Culzoni, 1 edición, 2014.

Walker, María Cristina, “Publicidad. La información en la actividad bancaria. Consecuencias de la falta de información y de la información defectuosa”, en: *Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales*, N° 4, Santa Fe, 2006, pp. 91-98, disponible en: <http://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/ojs/index.php/NuevaEpoca/article/view/178>.