

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

## ¿“CONSUMIDORES FINANCIEROS” O “INVERSORES-CONSUMIDORES”?

**Autor:** Demetrio Alejandro Chamatropulos \*

### **Resumen:**

1. *“La voz genérica ‘consumidor financiero’ es imprecisa e incorrecta pues engloba operaciones de muy diversa índole y naturaleza -tengan carácter financiero o no- (por ejemplo, actos de inversión, toma de créditos y mera prestación de servicios por entidades financieras).*
2. *Se propone el término compuesto “inversor-consumidor” para reflejar con mayor precisión la situación de aquellos sujetos que, llevando adelante genuinos actos de inversión en los ámbitos bancario y bursátil requieren la protección de las normas de defensa del consumidor generales y/o especiales”.*

### **1. Fundamentos:**

1. La noción de “consumidor financiero” ha intentado aprehender a sujetos que pueden llevar adelante una gran variedad de actos de la más diversa naturaleza.
2. Dentro de la noción (en sentido laxo) quedan comprendidos tanto quienes consumen los más variados productos y servicios bancarios como aquellos que invierten en los mercados de capitales.
3. No obstante esa acepción lata, ambas especies deben distinguirse pues resulta notorio que la persona que toma un crédito bancario, contrata una cuenta corriente o una caja de seguridad evidencia determinadas particularidades que difieren respecto a quienes, en el ámbito bursátil, buscan obtener determinados rendimientos económicos mediante la adquisición de bonos, acciones de sociedades, o la celebración de contratos de futuro u opción.
4. Consideramos atinado acudir a la clasificación entre mercado monetario (*money market*) y mercado de capitales (*capital market*).
5. Mientras el primero (también conocido como “mercado de dinero” o “crediticio”) busca financiar el consumo de las personas físicas y el capital de giro o de trabajo de las empresas, el segundo moviliza recursos financieros con destino al financiamiento de proyectos de inversión o de capitalización de empresas<sup>1</sup>.
6. Por sus características, el primero, en principio, verifica plazos de financiamiento de corto y mediano plazo mientras que el segundo pone el acento en términos medios y largos.

---

\* Profesor de la Universidad de Buenos Aires y Universidad Austral.

<sup>1</sup> BARREIRA DELFINO, Eduardo, “Protección del cliente bancario”, en PICASSO, Sebastián y VÁZQUEZ FERREYRA, Roberto (Directores), *Ley de Defensa del Consumidor. Comentada y anotada*, Tomo II, La Ley, Buenos Aires, 2009, pág. 314.

7. Se observa que no todo “consumidor bancario” es un “consumidor financiero”. Esto por la sencilla razón de que quien contrata con un banco sólo asumirá tal carácter cuando la entidad financiera efectúe “operaciones pasivas”. Para expresar esto resulta útil recordar la tradicional clasificación de operaciones bancarias<sup>2</sup>:

a. Operaciones activas. Aquí la entidad financiera otorga crédito y se transforma, por lo tanto en acreedor del tomador del mismo (el típico caso es el mutuo o préstamo de consumo).

b. Operaciones pasivas. A *contrario sensu* de la situación anterior, el banco toma dinero prestado del público, convirtiéndose en su deudor (es el supuesto del depósito de dinero a plazo fijo).

c. Operaciones neutras o de servicios. En estos casos la entidad financiera no actúa como un intermediador en la circulación de dinero, sino que limita su función solamente a prestar un servicio determinado (caja de seguridad o asesoramiento, por ejemplo).

8. Se puede decir entonces que, siendo la “inversión” o el “financiamiento” el término clave para comprender mejor la realidad estudiada en los mercados de capitales, sería más correcto hablar de “inversores-consumidores” en vez de “consumidores financieros” pues este último término, al haber sido utilizado de manera imprecisa en los últimos tiempos, genera importantes equívocos e imprecisiones.

9. “Inversores-consumidores” serán entonces aquéllos que otorguen financiamiento, independientemente de que aporten sus ahorros mediante operaciones bursátiles u operaciones bancarias de tipo pasivo. Elijan cualquiera de los dos caminos, quedarán expuestos a algunas problemáticas en cierta manera comunes a ambos, más allá de las lógicas particularidades que se deriven del canal de inversión elegido.

---

<sup>2</sup> MOEREMANS, Daniel E., “Contratación bancaria y ley de defensa de los consumidores (ley 24.240)”, LA LEY 1997-E, 1267.