

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

## **UNA PROPUESTA PARA DISMINUIR LA SITUACION DE INFERIORIDAD EN QUE SE ENCUENTRA EL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**Autor:** Daniel Antonio Juan<sup>1</sup>

### **Resumen:**

*Muchas son las veces en que una persona pretende protección como consumidor de servicios financieros, pero carece de las herramientas básicas que le posibiliten la defensa de sus derechos, pues no tiene en su poder copia de los instrumentos privados que ha firmado con la entidad financiera y por ello, tampoco tiene elementos para acreditar por ejemplo, la tasa de interés efectiva anual pactada.*

*En este trabajo, propongo un incentivo para que las entidades financieras, entreguen al usuario de servicios financieros copia de los instrumentos que se firman, cumpliendo con el deber de información y disminuyendo la situación de inferioridad en que se encuentra éste último.*

### **1. Desarrollo.**

La mayoría de los consumidores financieros, no tienen conocimientos que le permitan interpretar en toda su magnitud la documentación que la entidad financiera le obligará a firmar como condición para otorgarle un préstamo de dinero.

Esta situación de inferioridad se potencia por el hecho, que es práctica usual que las entidades financieras, no entreguen a sus clientes copia del instrumento privado que éstos firman.

Quienes pretenden asesorar o defender a un usuario de servicio financiero, se encuentran con mucha frecuencia, con casos de personas que saben que tienen una deuda con una entidad financiera, pero ignoran la magnitud de la deuda ni tienen forma de determinarla, pues desconocen -sea porque no se le hizo saber, sea porque han olvidado ese dato- la tasa de interés efectiva anual pactada, ya que nunca la entidad financiera le entregó un duplicado del contrato de mutuo.

Ese deber de información, actúa no sólo en la etapa precontractual, sino también durante la ejecución del contrato y en éste caso se presenta como un efecto del contrato perfeccionado, que apunta a que el consumidor o usuario, pueda hacer valer sus derechos.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Docente de la Universidad Nacional del Sur. Este trabajo se enmarca en el ámbito del Proyecto Grupal de Investigación "Análisis Jurídico y Económico de los Derechos del Consumidor" de la Universidad Nacional del Sur, dirigido por el Profesor Titular Doctor Matías Irigoyen Testa, quien también avala esta ponencia.

<sup>2</sup>MOSSET ITURRASPE, Jorge y WAJNTRAUB, Javier H. *Ley de Defensa del Consumidor. Ley 24240*. Rubinzal Culzoni Editores. Santa Fe. 2008. pág. 68

El deber de informar desde el punto de vista normativo, es el deber jurídico obligacional, de causa diversa, que incumbe al poseedor de información vinculada con una relación jurídica y cuyo contenido es el de poner en conocimiento de la otra parte, 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 suministra.<sup>3</sup>

La no entrega al consumidor del servicio financiero, de la copia del instrumento privado firmado por éste, constituye una violación al deber de información y a pesar de ello, es una práctica habitual entre las entidades financieras, sean públicas o privadas.

Esta situación, requiere la tutela de los operadores de derecho.

Considero que la entrega de copia de los instrumentos privados que suscribe el consumidor de servicios financieros, forma parte del derecho de información que a éste le es reconocido y la acreditación de la entrega de ese documento al consumidor, debe estar a cargo de la entidad financiera, pues como proveedor del servicio debe aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder (art. 53 ley 24240).

Sin duda que la tasa de interés efectiva anual es un elemento trascendental del contrato de mutuo y la falta de entrega de las copias de los documentos que suscribe el consumidor del servicio financiero, como incumplimiento del deber de información, impide a éste conocer el alcance de sus obligaciones.

Para evitar que ésta situación asimétrica se profundice, será el proveedor de servicios financieros, quien deberá acreditar por instrumento redactado con caracteres destacados y firmado por el consumidor, que le ha sido entregada a éste una copia de todos los documentos por él firmados y ese documento deberá tener ese único texto, con el propósito de llamar la atención del consumidor.

El nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, en el art. 1100 señala la obligación del proveedor de suministrar información al consumidor, en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia, relevante para el contrato.

La obligación de entregar al usuario de servicio financiero, la copia del instrumento que suscribe aparece mencionado expresamente en la normativa del Banco Central de la República Argentina, referida precisamente a la Protección de los Usuarios de Servicios Financieros, identificada como Versión 2a. Comunicación "A" 5460<sup>4</sup>, que dispone en su Sección 2: "Los usuarios de servicios financieros, tienen derecho a recibir ... copia de los instrumentos que suscriban" (art. 2.1) "Al momento de la contratación del producto o servicio. Requisitos mínimos de los contratos financieros. ... Los ejemplares del contrato deben suscribirse a un sólo efecto y en el acto de la contratación debe entregarse uno al usuario de servicios financieros debidamente suscripto por el sujeto obligado" (art. 2.3.1) "Publicidad de la información. En forma personal. En todos los casos se deberá entregar a los usuarios de servicios financieros, copia íntegra de los instrumentos que suscriben al momento de solicitar productos o servicios financieros" (art. 2.4.1).

---

<sup>3</sup> LORENZETTI, Ricardo Luis. *Consumidores*. 2 Edición actualizada. Rubinzal Culzoni Editores. Santa Fe. 2009. pág. 205

<sup>4</sup>[www.bcra.gov.ar/protección de los usuarios de servicios financieros](http://www.bcra.gov.ar/protección%20de%20los%20usuarios%20de%20servicios%20financieros)

Lo expuesto hasta aquí pone de manifiesto la importancia que le da el Banco Central de la República Argentina, a la entrega de los documentos al usuario del servicio financiero, para garantizar su derecho a la información.

La normativa del Banco Central de la República Argentina, también prevé las sanciones para los incumplimientos en la Sección Sexta del mismo cuerpo legal, identificada como Versión 1a. Comunicación "A" 5388.<sup>5</sup> "El sujeto obligado junto con el responsable de atención al usuario de servicios financieros (titular y/o suplente a cargo) y los miembros de su Directorio o autoridad equivalente, serán pasibles de la aplicación de las sanciones previstas en el artículo 41 y concordantes de la Ley de Entidades Financieras por los incumplimientos que se constaten respecto de estas normas y respecto de los contenidos desarrollados en los manuales de procedimiento interno con motivo de ellas"

La realidad nos muestra, que esta sanción no ha sido suficiente para modificar el comportamiento entre las entidades financieras y que tiene el carácter de habitualidad, de no entregar copia de la documentación al usuario de servicios financieros.

## **2. Conclusión.**

*Por ello, propongo de lege ferenda que el ordenamiento jurídico establezca que, para el caso que la entidad financiera no pueda acreditar que a entregado al consumidor de servicios financieros la copia de los documentos que haya suscripto, éste último pueda liberarse de sus obligaciones, liquidando los intereses ajustados a la tasa pasiva anual promedio del mercado difundida por el Banco Central de la República Argentina vigente a la fecha de celebración del contrato (art. 36 ley 24240). Las consecuencias patrimoniales que derivarían de ello para el proveedor de servicios financieros, se convertirá en suficiente incentivo para cumplir éstos con el deber de información.*

*Tengo la convicción que así se eliminaría una de las causas que provocan la situación de inferioridad en que se encuentra el consumidor de servicios financieros.*

---

<sup>5</sup>[www.bcra.gov.ar](http://www.bcra.gov.ar). protección de los usuarios de servicios financieros