

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

## **VÍAS PARA ENFRENTAR EL “SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO”: MARCOS DE SITUACIONES ABUSIVAS. DERECHOS DEL CONSUMIDOR.**

**Autor:** Valeria Stefanía Luján\*

### **Resumen:**

*En el Sistema de Tarjetas de Crédito se implican distintos agentes: emisor, administrador, proveedor y titular de la tarjeta. Las relaciones que involucran al titular con los demás agentes son de consumo. Esta afirmación se desprende de la protección que el C.C.C. depara a consumidores y usuarios, ya que tanto los contratos bancarios como los celebrados con entidades financieras son relaciones de consumo. Además se infiere que dentro del sistema, los vínculos que surgen entre las partes, apuntan a una finalidad común, configurándose una conexidad entre los actos.*

*Es por ello que el nuevo Código Civil y Comercial, a la luz de los preceptos constitucionales, viene a clarificar la situación actual, brindando útiles herramientas para poder enfrentarnos al sistema de Tarjetas de Crédito.*

### **I. Aspectos preliminares.**

El nuevo Código se destaca por regular de manera específica la relación de consumo a partir del artículo 1.092. Dicho artículo define al *consumidor* con la misma fórmula de la Ley 24.240: como *aquella persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como consumidor final, sea en beneficio propio o de su grupo familiar o social, alcanzando también a aquellas personas que sin formar parte de la relación de consumo adquieren o utilizan bienes o servicios en las mismas condiciones.*

Dentro del sistema de Tarjetas de Crédito regulado por la Ley 25.065, podemos distinguir tres partes: 1) el *emisor* de la tarjeta de crédito, 2) el *titular y/o usuarios adicionales* de la misma, y 3) el *proveedor o comercio adherido*. Éste último es definido como el que celebra el contrato con el emisor, proporcionando bienes, obras o servicios al usuario aceptando percibir el importe mediante el uso de la tarjeta. Mientras tanto el usuario de ésta, según la letra de la ley, queda al margen de ese vínculo jurídico.

Sin embargo toda vez que ese titular adquiere o utiliza un bien o servicio mediante el sistema financiero lo identificamos claramente como consumidor. Tal es así que podemos reconocerlo como consumidor en dos posiciones: por la adquisición de bienes y/o servicios de los proveedores/comercios (relación titular-proveedor); así como consumidor usuario del servicio prestado por aquella entidad financiera, bancaria o comercial, que emite las tarjetas de crédito y hace efectivo el pago (relación titular-

---

\* Abogada, Universidad Nacional de La Pampa. Aval: Lucía Carolina Colombato. Profesora Adjunta, Universidad Nacional de La Pampa.

emisor). No en vano la Ley de Tarjetas de Crédito en su articulado se remite a la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor de manera supletoria.

Reafirmando ésta idea, el Código Civil y Comercial que entró en vigencia el 1° de agosto de 2015, expresamente determina en su artículo 1.384 que “*las disposiciones relativas a los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios*”. Esto implica que lo estipulado para la interpretación y prelación normativa, las prácticas abusivas, la información y publicidad, así como las cláusulas abusivas y la responsabilidad solidaria; es también de aplicación directa para tales contratos.

Del mismo modo el artículo 1.378 estipula que las disposiciones concernientes a los contratos bancarios se aplican a su vez a los celebrados con entidades financieras, y con las personas y entidades públicas y privadas no comprendidas expresamente en esa legislación, cuando el BCRA disponga que dicha normativa les es aplicable. Es decir que las reglas referidas a la relación de consumo no sólo rigen para la nómina de contratos bancarios esbozada en el nuevo Código, sino que también alcanza a aquellos que han sido regulados por fuera a través de otras disposiciones legales, como la Ley 21.526 de Entidades Financieras y la Ley 25.065 de Tarjetas de Crédito.

Cuando se define el Sistema de Tarjetas de Crédito se habla de un conjunto complejo de contratos individuales: por un lado se identifica el contrato que celebra el emisor con el proveedor o comercio adherido, y por el otro el contrato que celebra el titular con el emisor. Este último es el que interesa analizar a los fines de determinar cuáles son los medios para valernos frente a inconvenientes que pudieran surgir con la tarjeta de crédito; y es el que conforme lo expuesto debemos también entender como relación de consumo. La relación de consumo en términos generales consistirá en que el emisor de la tarjeta de crédito presta un servicio financiero oneroso al titular, que como contrapartida deberá abonar los consumos efectuados por el uso de la tarjeta, así como los intereses y gastos de mantenimiento pactados.

No nos ocupamos aquí del vínculo jurídico o relación de consumo que pueda surgir en el supuesto de la compra de un bien a un comercio adherido a este sistema, sino de la relación que previamente se identifica entre el emisor y el titular de la tarjeta.

Para profundizar un poco más en la figura del *emisor*, la doctrina habla de la existencia de sistemas abiertos y sistemas cerrados. Los primeros son aquellos en donde prevalecen en forma separada dos figuras: la de *administrador del sistema* y la de *la entidad financiera o bancaria*, encontrándose divididos en dos personas físicas o jurídicas los roles de administrador, emisor y pagador. En la práctica general, tendremos que estas entidades son: la organizadora global del sistema, llamada empresa de franquicia (Visa, Argencard, etc.), y las instituciones bancarias y financieras, llamadas emisores. Por el contrario, se reserva el nombre de sistemas cerrados a aquellos en los cuales no hay fragmentación entre las figuras mencionadas, conformando una sola cabeza que aglutina a ambas partes<sup>1</sup>.

Según Esper<sup>2</sup> la falencia de la Ley 25.065 fue omitir una regulación sobre la relación contractual que surge entre el *administrador del sistema* y el *emisor*. Considera que al observar cuál es el objeto de la relación administrador-banco, la respuesta surge nítidamente: las partes pretenden promover y difundir el producto "tarjeta de crédito",

---

<sup>1</sup> Esper, Mariano. “La relación entidad administradora-entidad bancaria en el sistema de tarjeta de crédito y sus efectos frente a terceros”. Año 2000. JA 2000-III-912.

<http://jurisprudenciaparatodos.blogspot.com.ar/2013/09/tarjeta-de-credito-relaciones-juridicas.html>

<sup>2</sup> Esper, Op. Cit.

colocándolo en el mercado. Concluye entonces que la figura del agente de comercio es la que mejor representa el objeto, teniendo en cuenta que integra la familia de los contratos comerciales modernos, los de colaboración empresarial, que tienen por fin principal intermediar entre la oferta y la demanda, acercando los productos del fabricante a los consumidores y usuarios.

## **II. Contratos celebrados por adhesión: cláusulas abusivas. Contratos Conexos: ¿situaciones jurídicas abusivas?**

Para adquirir ciertas tarjetas de crédito y de compra alcanza con presentar un recibo de sueldo, la factura de pago de algún servicio y completar un formulario que termina siendo nada más y nada menos que el contrato que se suscribe para poder disponer de esta modalidad de pago.

Este tipo de contrato, que en el nuevo Código corresponde clasificar como “celebrado por adhesión<sup>3</sup>”, se regula sobre la existencia de cláusulas que de resultar abusivas, se tendrán por no escritas. Se toma la misma sanción que previamente dispuso la Ley 24.240 y la que regula específicamente el Sistema de Tarjetas de Crédito, pero se va más allá en la caracterización de este tipo de estipulaciones, ampliando la posibilidad de identificarlas como tales.

Los artículos 988, 1.117, 1.118, 1.119 y siguientes establecen, entre otras cuestiones, que *aun* cuando las mismas hayan sido negociadas individualmente o aprobadas expresamente por el consumidor, pueden ser igualmente declaradas abusivas, cuando tengan *por objeto* o *por efecto* provocar un desequilibrio significativo entre los derechos y las obligaciones de las partes en perjuicio del consumidor.

Además se incorpora en el articulado el “*control judicial de las cláusulas abusivas*” (arts. 989 y 1.122 del C.C.C.) el cual no se encuentra obstaculizado por la previa aprobación administrativa de los contratos o sus cláusulas, y remite al juez a la aplicación del art. 1.075<sup>4</sup> cuando se prueba que existe una situación jurídica abusiva derivada de contratos conexos.

La conexidad surge cuando dos o más contratos autónomos se hallan vinculados entre sí por una finalidad económica común. De modo que uno de ellos ha sido determinante del otro para el logro del resultado perseguido.

Retomando la definición del sistema de Tarjetas de Crédito, se advierte que el factor común dentro de los contratos individuales que aparecen (relación emisor-proveedor y relación emisor-consumidor) es la figura del emisor. Mientras que la finalidad económica perseguida es el lucro, la ganancia obtenida mediante las operaciones de crédito, tanto para el emisor como para el proveedor/comercio adherido.

Dice Muguillo<sup>5</sup> que la figura en cuestión es un negocio jurídico complejo puesto que se trata de un instituto conformado por una serie de relaciones de diverso carácter que

---

<sup>3</sup> Código Civil y Comercial. Libro Tercero Derechos Personales. Título 2 Contratos en general. Capítulo 3 Formación del Consentimiento. Sección 2º Contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predisuestas. Art. 984 Definición.

<sup>4</sup> Código Civil y Comercial. Libro Tercero Derechos Personales. Título 2 Contratos en general. Capítulo 12 Contratos Conexos. Art. 1075.-Efectos. Según las circunstancias, probada la conexidad, un contratante puede oponer las excepciones de incumplimiento total, parcial o defectuoso, aún frente a la inejecución de obligaciones ajenas a su contrato. Atendiendo al principio de la conservación, la misma regla se aplica cuando la extinción de uno de los contratos produce la frustración de la finalidad económica común.

<sup>5</sup> Muguillo, Roberto A., "Tarjeta de crédito", 1988, Ed. Astrea, p. 26, con cita de Fargosi y Messineo.

participan de distintos tipos contractuales, y que convergen coordinadamente hacia una finalidad común. No concurre, agrega, un antagonismo de intereses, sino una composición o coordinación de ellos hacia la finalidad común del instituto.

Por otro lado la situación jurídica abusiva existe cuando por una pluralidad de actos jurídicos conexos se logra como resultado provocar un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes en perjuicio del consumidor. Y es que justamente si pensamos en cómo opera el sistema de Tarjetas de Crédito, la cantidad de agentes que se involucran que como consumidores no alcanzamos a detectar (emisor, administrador, proveedor) y la complejidad de las operaciones que se entrecruzan; podríamos sostener que se genera un cuadro propicio para colocarnos en desventaja ante un mal funcionamiento o ante un error que surja dentro del sistema. ¿Por qué? Porque en definitiva el consumidor es el obligado al pago, la parte deudora, la que debe responder económicamente por la prestación del servicio y cumplir con abonar los consumos que efectúe en uso de la tarjeta de crédito.

A modo de ejemplo, imaginemos que el titular haya extraviado (sea por pérdida o sustracción) su tarjeta, y realiza la denuncia correspondiente al emisor, pero éste último no informa -conforme a sus obligaciones- a los comercios adheridos de la imposibilidad de uso de esa tarjeta por su verdadero titular. Con este panorama podría suceder que se haya realizado la compra de un bien (por un tercero), cuyo cobro sea exigido al verdadero titular. En el caso de que existiera la figura del emisor desdoblada, como la ley 25.065 no recoge -como previamente se menciona- la relación administrador-banco, sería dificultoso identificar cuáles son las obligaciones y responsabilidades de cada parte. Lo que sí es seguro es que concurre nuevamente la conexidad entre estas entidades, teniendo en cuenta que el contrato que se sugiere entre ellas es el de agencia.

De esta manera como las dos se involucran en la prestación del servicio, son alcanzadas por una responsabilidad solidaria por los daños derivados de dicha prestación. Así lo ha entendido nuestra jurisprudencia, al afirmar que puede insertarse en el ámbito de aplicación del art. 40 Ley 24.240<sup>6</sup>. La responsabilidad se les imputa ya que las empresas de franquicia revisten el carácter de organizadores, coordinadores, controladores y fiscalizadores finales de todo el sistema que crean y mantienen<sup>7</sup>.

Volviendo al caso que se analiza el titular podría plantear, conforme el artículo 1.075, una excepción de incumplimiento ajena a su contrato, por la violación al deber de información que le correspondió al emisor de la tarjeta con el comercio. En el ejemplo no existe una carga de demostrar la falsedad o autenticidad de la firma, será suficiente haber efectuado la denuncia en forma oportuna.

Es importante mencionar aquí, que el C.C.C. también contiene cambios en materia de responsabilidad que pueden ser de aplicación frente a estas situaciones, en especial la acción preventiva. Florece un paradigma preventivo: la preocupación no solo recae en la reparación del daño, sino que existen varios artículos destinados a la prevención. Éste tipo de tutela nos incumbe a los fines de evitar que padezcamos en reiteradas oportunidades los mismos abusos.

---

<sup>6</sup> "Jaraguionis, Nefi v. Banco de Boston y otros/ordinario" (C. Nac. Com., sala C, 21/5/98, ED 180-323; JA 1999-I-748; LL 1998-F-167).

<sup>7</sup> Esper, Mariano. "Algunas reflexiones sobre la ley 25065 de tarjeta de crédito". Año 2000. JA 2000-I-796.

<http://jurisprudenciaparatodos.blogspot.com.ar/2013/09/tarjeta-de-credito-generalidades-autor.html>

### III. Derechos específicos frente al incumplimiento defectuoso.

La Constitución Nacional, la Ley de Defensa al Consumidor, la Ley de Tarjetas de Crédito y ahora el nuevo Código Civil y Comercial conceden una larga lista de derechos a los usuarios de las tarjetas de crédito:

- *Derecho a ser informado en forma veraz, detallada, eficaz y suficiente (arts. 4° y 36° ley 24.240; arts. 1.100 y 1.382 del C.C.C.) sobre:* Los gastos que genera el uso de una tarjeta de crédito: cargos fijos mensuales, cargo anual por renovación, tasas de interés que se aplican en caso de financiación y en caso de mora, etc. Concretamente incluye el funcionamiento del sistema de tarjetas de crédito en general, antes y durante la ejecución del contrato, exigiéndose además como contenido específico del mismo el tipo y partes del acuerdo, importe total del financiamiento, costo financiero total, condiciones de desembolso y reembolso; todo ello bajo pena de nulidad. (arts. 1.381, 1.388 y 1.389 del C.C.C. y art. 6° de la ley 25.065).
- *Derecho a suscribir un contrato de fácil comprensión que no contenga cláusulas abusivas (art. 37° y 38° ley 24.240; arts.7 y 14° inc. a) ley 25.065; arts. 988, 1.117 y sig. del C.C.C.), que sea por escrito y se extiendan ejemplares a todas las partes (arts. 1.380, 1.386 del C.C.C. y art. 7° ley 25.065).* El contrato de tarjeta de crédito debe ser fácilmente legible (se prohíbe la "letra chica"). Deben destacarse o subrayarse, dice la ley, las cláusulas que generan responsabilidad para el usuario. Si el contrato contiene cláusulas que implican renuncia o restricción de los derechos del consumidor o que amplíen los derechos de la otra parte, se tendrán por no convenidas.
- *Derecho a que los resúmenes de cuenta contengan de manera detallada las operaciones realizadas por el titular y los adicionales, exigiéndose un contenido específico, y que además sea recibido por el titular con una anticipación mínima de cinco (5) días anteriores al vencimiento de su obligación de pago.* (arts. 22°, 23° y 25° ley 25.065).
- *Derecho a que al usuario se le reciban, tramiten y resuelvan rápidamente los reclamos derivados del uso de la tarjeta de crédito:* El usuario tiene 30 días desde la recepción del resumen para impugnarlo, en caso de que contenga cargos improcedentes. La entidad emisora tiene 7 días para acusar el recibo de la impugnación, y 15 días para corregir el error. (art.26° y 27° ley 25.065). La manera de realizar esta impugnación puede ser mediante nota a la empresa, realizando la denuncia en defensa al consumidor, vía judicial y/o vía telefónica a través de la cual se le asigna un N° de reclamo. Generalmente éste último trámite es el que se limitan a informar quienes prestan el servicio. Ésta misma diligencia es la que debe tramitarse para el caso de pérdida o sustracción de la tarjeta: existe un sistema de denuncias que debe funcionar las 24 horas; registrando cada una de ellas con la asignación de un N° que posteriormente invocaremos como prueba del reclamo. (art. 51° ley 25.065). Además corresponde a la entidad emisora un *deber de información* para con los proveedores/comercios adheridos de las cancelaciones de tarjetas por sustracción, pérdida, voluntarias o por resolución contractual. (art. 32° ley 25.065).

- *Derecho a devolver la tarjeta de crédito y rescindir el contrato en cualquier momento.* (arts. 10 bis y 10 ter ley 24.240; arts. 9º, 10º y 11º ley 25.065; art. 1383 del C.C.C.).
- *Derecho a hacer uso del crédito por el monto y por el plazo que le fue concedido.* Las entidades no pueden cancelar sin motivo y antes de su vencimiento una tarjeta de crédito otorgada. (art.19º ley 24.240). Si fue impugnado el resumen de la tarjeta de crédito, mientras no se supere el límite de compra otorgado, no se le puede impedir al usuario el uso de su tarjeta de crédito. (art.28º inc. a) ley 25.065).
- *Derecho a rechazar cualquier producto o servicio enviado que no haya sido solicitado.* Esta modalidad de comercialización se encuentra prohibida. Por lo tanto, en caso de recibirse una tarjeta de crédito no solicitada, el usuario no tiene obligación de molestarse en devolverla; basta con no utilizarla para que no se le pueda reclamar su pago. (art.35º ley 24.240).
- *Derecho a ser tratado con dignidad, en forma equitativa y no discriminatoria* (art. 8 bis ley 24.240; arts. 1.097 y 1.098 del C.C.C.). Los proveedores deben abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. Incluso las entidades emisoras de Tarjetas de Crédito, bancarias o crediticias tienen prohibido informar a las "bases de datos de antecedentes financieros personales" sobre los titulares y beneficiarios de extensiones de Tarjetas de Crédito u opciones cuando el titular no haya cancelado sus obligaciones, se encuentre en mora o en etapa de refinanciación (art. 53 ley 25.065).

#### **IV. Conclusión.**

Se puntualiza que las relaciones con entidades financieras también son relaciones de consumo. Al mismo tiempo se regula sobre las cláusulas abusivas y la información dirigida a los consumidores, y se sostiene como principio la interpretación más favorable al consumidor (sea sobre prelación normativa o sobre el mismo contrato de consumo).

Otro gran avance para destacar es el establecimiento de una sección de prácticas abusivas que en lo que respecta a la dignidad de la persona alude a tener como criterios generales lo instaurado en los Tratados de Derechos Humanos.

Además la regulación de las que son situaciones jurídicas abusivas y la remisión a la aplicación de los efectos que correspondan cuando se prueba la existencia de conexidad en los contratos, implican una afortunada contención de los distintos escenarios que pudieran surgir dentro de este complejo sistema.

La novedad estará dada por la puesta en práctica del novedoso art. 1.711, el cual consagra una acción preventiva en casos de acciones u omisiones antijurídicas que previsiblemente generen un daño, lo hagan continuar o lo agraven.