



Comisión N° 8 “Protección del Consumidor de Servicios Financieros y Bursátiles”

AUTORIDADES: Conferencista Gabriel STIGLITZ; Presidentes: Adela SEGUÍ - Carlos A. HERNÁNDEZ; Vicepresidentes: Sandra FRUSTAGLI - Roberto VÁZQUEZ FERREYRA; Secretarios: Mario ARRUIZ - Matías IRIGOYEN TESTA y Javier WANJTRAUB; Coordinadores: Sebastián SCOCCIA – Diego ZENTNER; Relator: Rodolfo GONZÁLEZ ZAVALA; Asistentes: Aldo DIGNANI – Emiliano GARCÍA BAMBILL – Gustavo MUIÑOZ.

PONENTES: ALBORNOZ, Elena; ARIAS CÁU, Esteban Javier; ARIAS, María Paula; ARRUIZ, Sebastián Gabriel; AYALA, Héctor Martín; BAROCELLI, Sergio Sebastián; BIANCHI, Lorena Vanina; CALVO, María Gabriela; CHAMATROPULOS, Demetrio Alejandro; CULASSO, Florencia M.; FREYTES, Alejandro E.; FRUSTAGLI, Sandra A.; GUILISASTI, Jorgelina; ISLER SOTO, Erika M.; JUAN, Daniel Antonio; KRIEGER, Walter Fernando; LEZCANO, Juan Manuel; LUJÁN, Valeria Stefanía; MARTÍNEZ, María S.; MENDIETA, Ezequiel N.; PISACCO, Nora P.; SHINA, Fernando E.; TABARES, Julieta C.; VERA, Emmanuel Hernán

CONCLUSIONES

Aprobadas por unanimidad

I. Consideraciones generales en torno a la protección del consumidor financiero y bursátil

1. El régimen de defensa del consumidor se aplica en relación a los proveedores y responsables de servicios financieros y bursátiles, a través de un proceso de “diálogo de fuentes”, de jerarquía constitucional (arts. 42 y 43 C.N.), fortalecido por las normas del Código Civil y Comercial de la Nación, a la par del sistema especial de la ley 24.240, normas legales complementarias y reglamentaciones.

2. La noción de “relación de consumo”, a la que aluden los arts. 42 de la C.N., 1092 del Código Civil y Comercial de la Nación y 3° de la ley 24.240, comprende a las “operaciones financieras” activas, pasivas, neutras y otras, realizadas por entidades financieras (ley N° 21.526) y otras entidades asimilables (cooperativas, mutuales, asociaciones sindicales, etc.), cuando el bien o servicio es destinado para satisfacer necesidades privadas o domésticas del consumidor o de su familia o grupo social. Del mismo modo, y con las mismas exigencias, quedan dentro del régimen protectorio las operaciones bursátiles de inversión.

3. El principio protectorio, al tiempo que impone a las autoridades judiciales y administrativas proveer a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y aplicar las normas que les resulten más favorables (arts. 42 CN., 3° y 65, ley 24.240 y 1094 y concordantes, CCCN), constituye una regla hermenéutica para resolver casos dudosos, en especial, en relación a las operaciones bursátiles de inversión, ámbito donde la debilidad se acentúa en razón de la asimetría de información y la complejidad técnica de dichos negocios, en situaciones de no profesionalidad.

4. La codificación de un núcleo mínimo de tutela de los consumidores en el Código Civil y Comercial contribuye a la humanización del trato que deben recibir los consumidores, en especial respecto de aquellos hipervulnerables que se caracterizan por portar una vulnerabilidad agravada por circunstancias tales como discapacidad, edad, analfabetismo, entre otros.

5. Las autoridades públicas deben ejercer el poder de policía estatal de regulación, fiscalización y control y diseñar e implementar políticas activas, adecuadas y enérgicas para la efectiva protección de los consumidores de servicios financieros y bursátiles, a través de la implementación de campañas de información, difusión y promoción de derechos, el control y regulación de publicidades ilícitas y prácticas abusivas, la regulación de costos financieros y de las entidades dadoras de crédito, el control de cláusulas abusivas, la educación para el consumo y el consumo sustentable. Asimismo, la educación financiera y bursátil constituye una herramienta útil para superar las deficiencias informativas, al tiempo que promueve el uso responsable de tales servicios.

II. Mecanismos eficaces de tutela de los consumidores financieros y bursátiles

1. Las reglas del nuevo Código sobre facultades judiciales de los jueces (art. 960) abuso de posición dominante (art. 11); conexidad contractual (arts. 1073, 1074 y 1075), contratos por adhesión (arts. 984 y ss), cláusulas abusivas (art. 1117), situación jurídica abusiva (art. 1120) y función preventiva (art 1708 y concs.), entre otras, expresan mecanismos eficaces de tutela del consumidor en el ámbito financiero y bursátil. Igualmente, las disposiciones sobre información, oferta, publicidad, prácticas comerciales, contratos a distancia y comercio electrónico de la ley 24.240 y del Código Civil y Comercial de la Nación.

A ello se suma la disciplina especial sobre contratos bancarios con consumidores del Código Civil y Comercial de la Nación (arts. 1384 a 1389).

2. El régimen de prácticas abusivas (art. 1096 y ss del Código Civil y Comercial de la Nación y art. 8 bis ley 24.240), alcanza a la emisión de títulos cambiarios en fraude a la normativa de consumo. En tales casos, debe permitirse al deudor el planteo de las defensas causales. Cuando la ejecución sea iniciada por un tercero deberá analizarse si su transmisión se efectuó a un sujeto vinculado al proveedor directo por una finalidad económica común (arts. 1073 y 1075 del Código unificado) en fraude a la

normativa de consumo. La concurrencia de dichos extremos, torna procedentes las defensas causales.

3. Los daños punitivos (art. 52 bis ley 24.240) constituyen por su función disuasiva principal una herramienta eficaz en el ámbito financiero y bursátil, particularmente frente a prácticas abusivas (art. 8 bis ley 24.240).

4. Las cláusulas de prórroga de competencia territorial en contra del consumidor son nulas, porque el orden público de protección se establece en su beneficio y no pueden hacerse valer en su contra.

5. Las opciones enunciadas en el art. 36, último párrafo, concede al consumidor en cuanto a la competencia nacen al momento de entablar el reclamo y/o iniciar la demanda judicial y son irrenunciables.

6. El art. 1389 del Código Civil y Comercial de la nación debe ser interpretado sobre la base del diálogo de fuentes, principio protectorio y las reglas sobre ineficacias contenidas en el Libro Primero

III. Protección de los consumidores frente a ciertas operaciones prfinancieras

1. Los negocios de garantía (hipotecas, prendas, fianzas, etc.) resultan alcanzados por el régimen de defensa del consumidor, cuando son conexos a una operación de consumo. Los principios de accesoriedad e igualdad conducen a dicha interpretación.

2. Los mecanismos de tutela previstos para el fiador general en el art. 1578 del Código Civil y Comercial de la Nación resultan aplicables aún frente a quienes se obliguen como “principal pagador”.

3. El contrato de caja de seguridad es un contrato de consumo y persigue como fines esenciales la seguridad en la conservación y secreto del contenido. Ambas son asumidas como obligaciones de resultado por el receptor, a las que debe adicionarse una obligación de seguridad, que consiste en el deber de mantener indemne al usuario de eventuales daños sobre los bienes custodiados. Los artículos 1414 y 1417 del Código Civil y Comercial de la Nación deben ser interpretados en armonía con el régimen de cláusulas abusivas.

IV. Sobreendeudamiento de los consumidores financieros o de créditos

1. Esta Comisión remite a las recomendaciones vertidas en ocasión de las XXIV Jornadas Nacionales de Derecho Civil (Buenos Aires, 2013).

V. Agenda futura

1. Sin perjuicio de los valiosos instrumentos existentes en el régimen vigente para la protección de los consumidores financieros y bursátiles, resulta conveniente encarar -en un futuro mediato- el ajuste de la ley de defensa del consumidor, avanzando hacia una exhaustiva regulación de las “operaciones financieras y de crédito para el consumo” (art. 36), que deberá ir acompañada de normas provinciales o locales relativas a la implementación de la tutela efectiva en el plano administrativo y procesal.

2. La Comisión propone que oportunamente se designe, como tema a desarrollar en la Comisión de Derecho del Consumidor, en el marco de las próximas JNDC (La Plata, 2017): “Dialogo entre el Derecho del Consumidor y el Derecho Ambiental. Consumo sustentable. Daños punitivos, acciones colectivas, etc.”
