

Protección legal del consumidor financiero.

De la nulidad de los acuerdos en las acciones de clase, a la creación del Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo

Diego Ordoñez Bennati

I. Introducción [\[arriba\]](#)

El 18 de setiembre de 2014 fue promulgada la Ley N° 26.993 que crea el Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo. Si bien es una norma que rige la totalidad de las relaciones de consumo, en este trabajo solo me refiero a las que suceden entre las entidades financieras y los consumidores.

Considero saludables las innovaciones que trajo la ley relacionada, dado que el sistema de defensa de los derechos del consumidor no se encontraba funcionando de la mejor manera.

En el presente trabajo hago relación a los antecedentes fácticos que llevaron a que la ley exista, sin dejar de lado la connotación política que se sumó al asunto, para luego analizar las novedades de mayor relevancia que trae la ley, y esbozar finalmente una conclusión.

II. Antecedentes fácticos [\[arriba\]](#)

II.1) La situación anterior a la Ley N° 26.993

II.1.1.) El reclamo individual:

Para un consumidor era sumamente difícil lograr una indemnización por incumplimientos o abusos de las entidades financieras. Debía reclamar ante las mismas antes de poder acudir a la oficina de Defensa del Consumidor que depende del Ministerio de Economía. La instancia de conciliación no era obligatoria, y pocas veces las empresas asistían a las audiencias.

La indemnización que podía recibir era muy baja (de hasta \$3.000 - tres mil pesos - aproximadamente). Una vez tomado el reclamo, el consumidor quedaba afuera del proceso administrativo. Cuando el Estado imponía sanciones, las empresas acudían a la justicia, las multas quedaban en suspenso, y los castigos se perdían en la nebulosa de un proceso eterno en el fuero contencioso administrativo. Todo esto derivaba en que se realicen escasos reclamos.

II.1.2.) La acción de clase:

Las acciones colectivas o de clase tampoco aportaron una gran solución. Al menos para los consumidores, como se analizará en el siguiente párrafo, lo que derivó en un cambio de las normas de defensa del consumidor, a través de la sanción de la Ley N° 26.993.

En el fallo “ADECUA C/ BANCO PRIVADO DE INVERSIONES”[1] del 24 de abril de 2014, la Sala C de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial resolvió la nulidad absoluta del acuerdo transaccional al que llegaron las partes, que había

sido homologado por el Juez de primera instancia. El motivo fue la falta de representación adecuada de los intereses de los consumidores en juego.

En el caso, ADECUA promovió la acción a efectos de obtener que, al cobrar un seguro de vida sobre los saldos deudores que debitaba a sus clientes, el banco demandado se ajustara a las normas dictadas por la Superintendencia de Seguros de la Nación, permitiendo, a su vez que cada uno de aquéllos pudiera elegir la compañía respectiva.

Reclamó, asimismo, que dicho banco devolviera a sus representados lo debitado en exceso por tal concepto durante cierto tiempo.

Antes de contestar la demanda, el banco demandado propuso a la asociación demandante una “oferta transaccional” pidiendo al Juez su homologación. Lo así se hizo.

Posteriormente el Sr. Juez convocó a una audiencia para verificar el cumplimiento del acuerdo y las partes informaron lo siguiente: Los clientes del banco eran aproximadamente 135.000.- (ciento treinta y cinco mil). Tras haberse notificado por edictos el acuerdo transaccional sólo 27 (veintisiete) clientes solicitaron la devolución de las sumas comprometidas, a los que la demandada les había pagado el importe total de \$13.062.- (trece mil sesenta y dos pesos). Asimismo el Banco Privado de Inversiones S.A. había abonado una cuantiosa suma de honorarios al letrado representante de ADECUA.

En tal contexto, el primer sentenciante consideró que había sido mínimo el porcentaje de clientes que se había presentado y el monto desembolsado y que, más allá de su letra, el resultado del acuerdo había terminado siendo ajeno al espíritu que lo había inspirado y al de su homologación. Por esa razón ordenó modificar la ejecución del acuerdo, lo que fue apelado por ambas partes.

La Cámara declaró la nulidad absoluta del acuerdo transaccional y resolvió sustituir a la Asociación de Consumidores por el Ministerio Público Fiscal, pues los vicios que exhibía el acuerdo demostraron, por lo menos, una falta ostensible de contracción en el cuidado de los intereses de los consumidores a quienes adujo representar.

III. Antecedentes políticos [\[arriba\]](#)

El caso relacionado en el anterior capítulo - sumado a otros - provocaron que la Sra. Presidenta de la Nación denuncie por cadena nacional la existencia de estas maniobras en contra de los consumidores, y envíe al Congreso Nacional el proyecto de ley actualmente vigente y que fue sancionado bajo el N° 26.993.-[2]

No puedo dejar de lado que además de la corrección de la patología relacionada, la Sra. Presidenta incorporó al proyecto temas que son de interés gubernamental y ajenos a las maniobras de las asociaciones de consumidores y los bancos, como la creación de un observatorio de precios que permita controlar a los productos hasta que lleguen a las góndolas.

IV. Las soluciones de la Ley N° 26.993 [\[arriba\]](#) [3]

Habiendo narrado los antecedentes fácticos y políticos de la ley, corresponde comentar sus innovaciones. En la misma se dispone que a partir de los 180 (ciento

ochenta) días desde la promulgación, es decir a contar desde el 18 de setiembre de 2014, entrarán en funcionamiento los juzgados dedicados a canalizar los litigios surgidos de las relaciones de consumo. Se establece la creación de ocho Juzgados y una Cámara de Apelaciones - integrada por dos salas - para definir los conflictos que surjan de los incumplimientos de las leyes de Defensa del Consumidor, Lealtad Comercial y Defensa de la Competencia.

Las características del procedimiento son: Celeridad, gratuidad, y oralidad, y se mantiene el principio de que las interpretaciones deben realizarse en el sentido más favorable a los consumidores (art. 37 Ley N° 24.240).

Los reclamos que realice el consumidor no tendrán costo, y podrá obtener asesoría jurídica gratuita. El proceso tiene plazos breves para evitar que el trámite sea engorroso, y todo puede ser resuelto en una única audiencia pública y oral, en la que el Juez puede dictar sentencia.

Ante un reclamo, el consumidor puede:

Negociar en una instancia de Mediación con la entidad financiera en el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (en adelante COPREC). Y en caso de no llegar a un acuerdo puede:

a) Elegir una solución rápida en la Secretaría de Comercio del Ministerio de Economía - Auditoría en las Relaciones de Consumo -, donde puede acceder a una asesoría jurídica gratuita. La indemnización tiene el tope equivalente a 15 (quince) salarios mínimos, vitales y móviles.

b) O dirigirse al nuevo fuero de la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo, dependiente del Poder Judicial de la Nación, en el que la reparación tiene el tope de 55 (cincuenta y cinco) salarios mínimos, vitales y móviles.

Para las entidades financieras regirá el principio solve et repete, en el caso de que quieran recurrir a la justicia contra una multa impuesta en el marco del nuevo sistema.

Esta ley viene a reglamentar el Art. 42 de la Constitución Nacional, incorporado en la reforma del año 1994 y a modificar la ley 24.240 de defensa del consumidor.

V. Conclusión [\[arriba\]](#)

La cuestión de la defensa del consumidor es sumamente dinámica en todas las industrias de bienes y servicios, y la actividad bancaria no es una excepción.

Ítems incorrectos en tarjetas de crédito, descuentos que no se aplican, seguros obligatorios a través de una empresa impuesta por el banco y más costosos que el promedio del mercado, seguros que no son obligatorios, como por ejemplo contra robo en cajeros automáticos, que son impuestos compulsivamente, el envío de productos no deseados cuyo rechazo por parte del consumidor implica un trámite, llamado o cualquier otra molestia, mal asesoramiento en la contratación de un producto de inversión - por ejemplo, la adhesión a un Fondo Común de Inversión -, son ejemplos de las situaciones que encuadran en el régimen de protección del consumidor financiero. Para acceder al mecanismo de la defensa del consumidor existían los medios: Administrativo - poco eficiente -, judicial - oneroso y largo - y

el de las acciones de clase, de gran recorrido y enorme futuro, pero severamente afectadas o desvirtuadas en muchos casos en su funcionamiento.

La Ley N° 26.993 dispone más controles a las asociaciones de consumidores a través de los procedimientos que crea, y establece la duración máxima del proceso en 60 (sesenta) días (art. 54) lo que es auspicioso para los litigantes. Todo ello lleva a la conclusión de que se ha dado un paso adelante en materia de la defensa de los consumidores.

[1] www.laleyonline.com.ar/AR/JUR/31365/2014. -

[2] www.lanacion.com.ar/1714678 (31-7-2014)

[3] www.infojus.gov.ar “Cómo será la nueva justicia del consumidor” (1-8-2014)

© Copyright: Universidad Austral