

LEY 24240

ART. 37 -

Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:

- a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
- b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;
- c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Se considerarán términos o cláusulas abusivas las que afecten inequitativamente al consumidor o usuario en el cotejo entre los derechos y obligaciones de ambas partes.

TARJETAS DE CREDITO

Ley 25.065

Establécense normas que regulan diversos aspectos vinculados con el sistema de Tarjetas de Crédito, Compra y Débito. Relaciones entre el emisor y titular o usuario y entre el emisor y proveedor.

Disposiciones Comunes.

Sancionada: Diciembre 7 de 1998.

Promulgada Parcialmente: Enero 9 de 1999.

Ver Antecedentes Normativos

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc., sancionan con fuerza de Ley:

TARJETAS DE CREDITO

TITULO I

De las relaciones entre emisor y titular o usuario

CAPITULO I

Del sistema de la Tarjeta de Crédito

ARTICULO 1º — Se entiende por sistema de Tarjeta de Crédito al conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales cuya finalidad es:

- a) Posibilitar al usuario efectuar operaciones de compra o locación de bienes o servicios u obras, obtener préstamos y anticipos de dinero del sistema, en los comercios e instituciones adheridos.
- b) Diferir para el titular responsable el pago o las devoluciones a fecha pactada o financiarlo conforme alguna de las modalidades establecidas en el contrato.
- c) Abonar a los proveedores de bienes o servicios los consumos del usuario en los términos pactados.

CAPITULO II

Definiciones y Ley aplicable

ARTICULO 2º — A los fines de la presente ley se entenderá por:

- a) Emisor: Es la entidad financiera, comercial o bancaria que emita Tarjetas de Crédito, o que haga efectivo el pago.
- b) Titular de Tarjeta de Crédito: Aquel que está habilitado para el uso de la Tarjeta de Crédito y quien se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados personalmente o por los autorizados por el mismo.
- c) Usuario, titular adicional, o beneficiario de extensiones: Aquel que está autorizado por el titular para realizar operaciones con Tarjeta de Crédito, a quien el emisor le entrega un instrumento de idénticas características que al titular.
- d) Tarjeta de Compra: Aquella que las instituciones comerciales entregan a sus clientes para realizar compras exclusivas en su establecimiento o sucursales.
- e) Tarjeta de Débito: Aquella que las instituciones bancarias entregan a sus clientes para que al efectuar compras o locaciones, los importes

de las mismas sean debitados directamente de una cuenta de ahorro o corriente bancaria del titular.

f) Proveedor o Comercio Adherido: Aquel que en virtud del contrato celebrado con el emisor, proporciona bienes, obras o servicios al usuario aceptando percibir el importe mediante el sistema de Tarjeta de Crédito.

ARTICULO 3° — Ley aplicable. Las relaciones por operatoria de Tarjetas de Crédito quedan sujetas a la presente ley y supletoriamente se aplicarán las normas de los Códigos Civil y Comercial de la Nación y de la ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240).

CAPITULO III

De la Tarjeta de Crédito

ARTICULO 4° — Denominación. Se denomina genéricamente Tarjeta de Crédito al instrumento material de identificación del usuario, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, emergente de una relación contractual previa entre el titular y el emisor.

ARTICULO 5° — Identificación. El usuario, poseedor de la tarjeta estará identificado en la misma con:

- a) Su nombre y apellido.
- b) Número interno de inscripción.
- c) Su firma ológrafa.
- d) La fecha de emisión de la misma.
- e) La fecha de vencimiento.
- f) Los medios que aseguren la inviolabilidad de la misma.
- 6) La identificación del emisor y de la entidad bancaria interviniente.

CAPITULO IV

Del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito

ARTICULO 6° — Contenido del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito. El contrato de emisión de Tarjeta de Crédito debe contener los siguientes requisitos:

- a) Plazo de vigencia especificando comienzo y cese de la relación (plazo de vigencia de la tarjeta).
- b) Plazo para el pago de las obligaciones por parte del titular.
- c) Porcentual de montos mínimos de pago conforme a las operaciones efectuadas.
- d) Montos máximos de compras o locaciones, obras o retiros de dinero mensuales autorizados.
- e) Tasas de intereses compensatorios o financieros.
- f) Tasa de intereses punitorios.
- g) Fecha de cierre contable de operaciones.
- h) Tipo y monto de cargos administrativos o de permanencia en el sistema (discriminados por tipo, emisión, renovación, envío y confección de resúmenes, cargos por tarjetas adicionales para usuarios autorizados, costos de financiación desde la fecha de cada operación, o desde el vencimiento del resumen mensual actual o desde el cierre contable de las operaciones hasta la fecha de vencimiento del resumen mensual actual, hasta el vencimiento del pago del resumen mensual, consultas de estado de cuenta, entre otros).
- i) Procedimiento y responsabilidades en caso de pérdida o sustracción de tarjetas.
- j) Importes o tasas por seguros de vida o por cobertura de consumos en caso de pérdida o sustracción de tarjetas.
- k) Firma del titular y de personal apoderado de la empresa emisora.
- l) Las comisiones fijas o variables que se cobren al titular por el retiro de dinero en efectivo.
- m) Consecuencias de la mora.
- n) Una declaración en el sentido que los cargos en que se haya incurrido con motivo del uso de la Tarjeta de Crédito son debidos y deben ser abonados contra recepción de un resumen periódico correspondiente a dicha tarjeta.
- h) Causales de suspensión, resolución y/o anulación del contrato de Tarjeta de Crédito.

(Nota Infoleg: Frase observada en el inciso k), por art. 1° del Decreto N° 15/99 B.O. 14/1/99, pero confirmada por Mensaje del Senado de fecha 1/9/99 B.O. 24/9/99).

ARTICULO 7° — Redacción del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito. El contrato de emisión de Tarjeta de Crédito deberá reunir las siguientes condiciones:

a) Redactado en ejemplares de un mismo tenor para el emisor, para el titular, para el eventual fiador personal del titular y para el adherente o usuario autorizado que tenga responsabilidades frente al emisor o los proveedores.

b) El contrato deberá redactarse claramente y con tipografía fácilmente legible a simple vista.

c) Que las cláusulas que generen responsabilidad para el titular adherente estén redactadas mediante el empleo de caracteres destacados o subrayados.

d) Que los contratos tipo que utilice el emisor estén debidamente autorizados y registrados por la autoridad de aplicación.

(Nota Infoleg: Inciso d) observado por art. 2° del Decreto N° 15/99 B.O. 14/1/99, pero confirmado por Mensaje del Senado de fecha 1/9/99 B.O. 24/9/99).

ARTICULO 8° — Perfeccionamiento de la relación contractual. El contrato de Tarjeta de Crédito entre el emisor y el titular queda perfeccionado sólo cuando se firma el mismo, se emitan las respectivas tarjetas y el titular las reciba de conformidad.

El emisor deberá entregar tantas copias del contrato como partes intervengan en el mismo.

ARTICULO 9° — Solicitud. La solicitud de la emisión de la Tarjeta de Crédito, de sus adicionales y la firma del codeudor o fiador no generan responsabilidad alguna para el solicitante, ni perfeccionan la relación contractual.

ARTICULO 10. — Prórroga automática de los contratos. Será facultativa la prórroga automática de los contratos de Tarjeta de Crédito entre emisor y titular. Si se hubiese pactado la renovación automática el usuario podrá dejarla sin efecto comunicando su decisión por medio fehaciente con treinta (30) días de antelación. El emisor deberá notificar al titular en los tres últimos resúmenes anteriores al vencimiento de la relación contractual la fecha en que opera el mismo.

ARTICULO 11. — Conclusión o resolución de la relación contractual. Concluye la relación contractual cuando:

- a) No se opera la recepción de las Tarjetas de Crédito renovadas por parte del titular.
- b) El titular comunica su voluntad en cualquier momento por medio fehaciente.

ARTICULO 12. — Conclusión parcial de la relación contractual o cancelación de extensiones a adherentes u otros usuarios autorizados. La conclusión puede ser parcial respecto de los adicionales, extensiones o autorizados por el titular, comunicada por este último por medio fehaciente.

CAPITULO V

Nulidades

ARTICULO 13. — Nulidad de los contratos. Todos los contratos que se celebren o se renueven a partir del comienzo de vigencia de la presente ley deberán sujetarse a sus prescripciones bajo pena de nulidad e inoponibilidad al titular, sus fiadores o adherentes. Los contratos en curso mantendrán su vigencia hasta el vencimiento del plazo pactado salvo presentación espontánea del titular solicitando la adecuación al nuevo régimen.

ARTICULO 14. — Nulidad de cláusulas. Serán nulas las siguientes cláusulas:

- a) Las que importen la renuncia por parte del titular a cualquiera de los derechos que otorga la presente ley.
- b) Las que faculten al emisor a modificar unilateralmente las condiciones del contrato.
- c) Las que impongan un monto fijo por atrasos en el pago del resumen.
- d) Las que impongan costos por informar la no validez de la tarjeta, sea por pérdida, sustracción, caducidad o rescisión contractual.
- e) Las adicionales no autorizadas por la autoridad de aplicación.
- f) Las que autoricen al emisor la rescisión unilateral incausada.
- g) Las que impongan compulsivamente al titular un representante.

h) Las que permitan la habilitación directa de la vía ejecutiva por cobro de deudas que tengan origen en el sistema de tarjetas de crédito.

i) Las que importen prorroga a la jurisdicción establecida en esta ley.

j) Las adhesiones tácitas a sistemas anexos al sistema de Tarjeta de Crédito.

(Nota Infoleg: Incisos e), f), h) e i) observados por art. 3° del Decreto N° 15/99 B.O. 14/1/99, pero confirmados por Mensaje del Senado de fecha 1/9/99 B.O. 24/9/99).

CAPITULO VI

De las comisiones

ARTICULO 15. — El emisor no podrá fijar aranceles diferenciados en concepto de comisiones u otros cargos, entre comercios que pertenezcan a un mismo rubro o con relación a iguales o similares productos o servicios.

El emisor de tarjetas de compra y crédito en ningún caso efectuará descuentos ni aplicará cargos, por todo concepto, superiores a un TRES POR CIENTO (3%) sobre las liquidaciones presentadas por el proveedor. Para las tarjetas de débito bancario este porcentaje máximo será del UNO COMA CINCO POR CIENTO (1,5%) y la acreditación de los importes correspondientes a las ventas canceladas mediante tarjetas de débito en las cuentas de los establecimientos adheridos, se hará en un plazo máximo de TRES (3) días hábiles.

(Artículo sustituido por art. 1° de la Ley N° 26.010 B.O. 11/1/2005).

CAPITULO VII

De los intereses aplicables al titular

ARTICULO 16. — Interés compensatorio o financiero. El límite de los intereses compensatorios o financieros que el emisor aplique al titular no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) a la tasa que el emisor aplique a las operaciones de préstamos personales en moneda corriente para clientes.

En caso de emisores no bancarios el límite de los intereses compensatorios o financieros aplicados al titular no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) al promedio de tasas del sistema para operaciones de préstamos personales publicados del día

uno al cinco (1 al 5) de cada mes por el Banco Central de la República Argentina.

La entidad emisora deberá obligatoriamente exhibir al público en todos los locales la tasa de financiación aplicada al sistema de Tarjeta de Crédito.

(Nota Infoleg: Primer y Segundo párrafo observados por art. 5° del Decreto N° 15/99 B.O. 14/1/99, pero confirmados por Mensaje del Senado de fecha 1/9/99 B.O. 24/9/99).

ARTICULO 17. — Sanciones. El Banco Central de la República Argentina sancionará a las entidades que no cumplan con la obligación de informar o, en su caso, no observen las disposiciones relativas al nivel de las tasas a aplicar de acuerdo con lo establecido por la Carta Orgánica del Banco Central.

ARTICULO 18. — Interés punitivo. El límite de los intereses punitivos que el emisor aplique al titular no podrá superar en más del cincuenta por ciento (50%) a la efectivamente aplicada por la institución financiera o bancaria emisora en concepto de interés compensatorio o financiero.

Independientemente de lo dispuesto por las leyes de fondo, los intereses punitivos no serán capitalizables.

(Nota Infoleg: Primer párrafo observado por art. 6° del Decreto N° 15/99 B.O. 14/1/99, pero confirmado por Mensaje del Senado de fecha 1/9/99 B.O. 24/9/99).

ARTICULO 19. — Improcedencia. No procederá la aplicación de intereses punitivos si se hubieran efectuado los pagos mínimos indicados en el resumen en la fecha correspondiente.

CAPITULO VIII

Del cómputo de los intereses

ARTICULO 20. — Compensatorios o financieros. Los intereses compensatorios o financieros se computarán:

- a) Sobre los saldos financiados entre la fecha de vencimiento del resumen mensual actual y la del primer resumen mensual anterior donde surgiera el saldo adeudado.
- b) Entre la fecha de la extracción dineraria y la fecha de vencimiento del pago del resumen mensual.

c) Desde las fechas pactadas para la cancelación total o parcial del crédito hasta el efectivo pago.

d) Desde el vencimiento hasta el pago cuando se operasen reclamos, no aceptados o justificados por la emisora y consentidos por el titular.

(Nota Infoleg: Artículo observado por art. 7º del Decreto N° 15/99 B.O. 14/1/99, pero confirmado por Mensaje del Senado de fecha 1/9/99 B.O. 24/9/99).

ARTICULO 21. — Punitorios. Procederán cuando no se abone el pago mínimo del resumen y sobre el monto exigible.

CAPITULO IX

Del Resumen

ARTICULO 22. — Resumen mensual de operaciones. El emisor deberá confeccionar y enviar mensualmente un resumen detallado de las operaciones realizadas por el titular o sus autorizados.

ARTICULO 23. — Contenido del resumen. El resumen mensual del emisor o la entidad que opere por su cuenta deberá contener obligatoriamente:

- a) Identificación del emisor, de la entidad bancaria, comercial o financiera que opere en su nombre.
- b) Identificación del titular y los titulares adicionales, adherentes, usuarios o autorizados por el titular.
- c) Fecha de cierre contable del resumen actual y del cierre posterior.
- d) Fecha en que se realizó cada operación.
- e) Número de identificación de la constancia con que se instrumentó la operación.
- f) Identificación del proveedor.
- g) Importe de cada operación.
- h) Fecha de vencimiento del pago actual, anterior y posterior.
- i) Límite de compra otorgado al titular o a sus autorizados adicionales autorizados adicionales.
- j) Monto hasta el cual el emisor otorga crédito.

k) Tasa de interés compensatorio o financiero pactado que el emisor aplica al crédito, compra o servicio contratado.

l) Fecha a partir de la cual se aplica el interés compensatorio o financiero.

m) Tasa de interés punitorio pactado sobre saldos impagos y fecha desde la cual se aplica.

n) Monto del pago mínimo que excluye la aplicación de intereses punitivos.

ñ) Monto adeudado por el o los períodos anteriores, con especificación de la clase y monto de los intereses devengados con expresa prohibición de la capitalización de los intereses.

o) Plazo para cuestionar el resumen en lugar visible y caracteres destacados.

p) Monto y concepto detallados de todos los gastos a cargo del titular, excluidas las operaciones realizadas por éste y autorizadas.

ARTICULO 24. — Domicilio de envío de resumen. El emisor deberá enviar el resumen al domicilio o a la dirección de correo electrónico que indique el titular en el contrato o el que con posterioridad fije fehacientemente.

(Artículo sustituido por art. 9° del Decreto N° 1387/2001 B.O. 2/11/2001).

ARTICULO 25. — Tiempo de recepción. El resumen deberá ser recibido por el titular con una anticipación mínima de cinco (5) días anteriores al vencimiento de su obligación de pago, independientemente de lo pactado en el respectivo contrato de Tarjeta de Crédito.

En el supuesto de la no recepción del resumen, el titular dispondrá de un canal de comunicación telefónico proporcionado por el emisor durante las veinticuatro (24) horas del día que le permitirá obtener el saldo de la cuenta y el pago mínimo que podrá realizar.

La copia del resumen de cuenta se encontrará a disposición del titular en la sucursal emisora de la tarjeta

CAPITULO X

Del cuestionamiento o impugnación de la liquidación o resumen por el titular

ARTICULO 26. — Personería. El titular puede cuestionar la liquidación dentro de los treinta (30) días de recibida, detallando claramente el error atribuido y aportando todo dato que sirva para esclarecerlo por nota simple girada al emisor.

ARTICULO 27. — Recepción de impugnaciones. El emisor debe acusar recibo de la impugnación dentro de los siete (7) días de recibida y, dentro de los quince (15) días siguientes, deberá corregir el error si lo hubiere o explicar claramente la exactitud de la liquidación, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen la situación. El plazo de corrección se ampliará a sesenta (60) días en las operaciones realizadas en el exterior.

(Nota Infoleg: Frase observada por art. 8° del Decreto N° 15/99 B.O. 14/1/99, pero confirmada por Mensaje del Senado de fecha 1/9/99 B.O. 24/9/99).

ARTICULO 28. — Consecuencias de la impugnación. Mientras dure el procedimiento de impugnación, el emisor:

a) No podrá impedir ni dificultar de ninguna manera el uso de la Tarjeta de Crédito o de sus adicionales mientras no se supere el límite de compra.

b) Podrá exigir el pago del mínimo pactado por los rubros no cuestionados de la liquidación.

(Nota Infoleg: Inciso b) observado por art. 9° del Decreto N° 15/99 B.O. 14/1/99, pero confirmado por Mensaje del Senado de fecha 1/9/99 B.O. 24/9/99).

ARTICULO 29. — Aceptación de explicaciones. Dadas las explicaciones por el emisor, el titular debe manifestar si le satisfacen o no en el plazo de siete (7) días de recibidas. Vencido el plazo, sin que el titular se expida, se entenderán tácitamente aceptadas las explicaciones.

Si el titular observare las explicaciones otorgadas por el emisor, este último deberá resolver la cuestión en forma fundada en el plazo de diez (10) días hábiles, vencidos los cuales quedará expedita la acción judicial para ambas partes.

(Nota Infoleg: Artículo observado por art. 10 del Decreto N° 15/99 B.O. 14/1/99, pero confirmado por Mensaje del Senado de fecha 1/9/99 B.O. 24/9/99).

ARTICULO 30. — Aceptación no presumida. El pago del mínimo que figura en el resumen antes del plazo de impugnación o mientras se

sustancia el mismo, no implica la aceptación del resumen practicado por el emisor.

CAPITULO XI

De las operaciones en moneda extranjera

ARTICULO 31. — Cuando las operaciones del titular o sus autorizados se operen en moneda extranjera, el titular podrá cancelar sus saldos en la moneda extranjera o en la de curso legal en el territorio de la República al valor al tiempo del efectivo pago del resumen sin que el emisor pueda efectuar cargo alguno más que el que realiza por la diferencia de cotización el Banco Central de la República Argentina.

(Nota Infoleg: Capítulo observado por art. 11 del Decreto N° 15/99 B.O. 14/1/99, pero confirmado por Mensaje del Senado de fecha 1/9/99 B.O. 24/9/99).

TITULO II

De las relaciones entre emisor y proveedor

CAPITULO I

ARTICULO 32.— Deber de información. El emisor, sin cargo alguno, deberá suministrar a los proveedores:

- a) Todos los materiales e instrumentos de identificación y publicaciones informativas sobre los usuarios del sistema.
- b) El régimen sobre pérdidas o sustracciones a los cuales están sujetos en garantía de sus derechos.
- c) Las cancelaciones de tarjetas por sustracción, pérdida, voluntarias o por resolución contractual.

ARTICULO 33. — Aviso a los proveedores. El emisor deberá informar inmediatamente a los proveedores sobre las cancelaciones de Tarjetas de Crédito antes de su vencimiento sin importar la causa.

La falta de información no perjudicará al proveedor.

ARTICULO 34. — Las transgresiones a la regulación vigente serán inoponibles al proveedor, si el emisor hubiera cobrado del titular los importes cuestionados.

ARTICULO 35. — Terminales electrónicas. Los emisores instrumentarán terminales electrónicas de consulta para los

proveedores que no podrán excluir equipos de conexión de comunicaciones o programas informáticos no provistos por aquellos, salvo incompatibilidad técnica o razones de seguridad, debidamente demostradas ante la autoridad de aplicación para garantizar las operaciones y un correcto sistema de recaudación impositiva.

ARTICULO 36. — Pagos diferidos. El pago con valores diferidos por parte de los emisores a los proveedores, con cheques u otros valores que posterguen realmente el pago efectivo, devengarán un interés igual al compensatorio o por financiación cobrados a los titulares por cada día de demora en la efectiva cancelación o acreditación del pago al proveedor.

ARTICULO 37.— El proveedor esta obligado a:

- a) Aceptar las tarjetas de crédito que cumplan con las disposiciones de esta ley.
- b) Verificar siempre la identidad del portador de la tarjeta de crédito que se le presente.
- c) No efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta.
- d) Solicitar autorización en todos los casos.

(Nota Infoleg: Incisos a) y c) observados por art. 12 del Decreto N° 15/99 B.O. 14/1/99, pero confirmados por Mensaje del Senado de fecha 1/9/99 B.O. 24/9/99).

CAPITULO II

Del contrato entre el emisor y el proveedor

ARTICULO 38. — El contrato tipo entre el emisor y el proveedor deberá ser aprobado por la autoridad de aplicación y contendrá como mínimo:

- a) Plazo de vigencia.
- b) Topes máximos por operación de la tarjeta de que se trate.
- c) Determinación del tipo y monto de las comisiones, intereses y cargos administrativos de cualquier tipo.
- d) Obligaciones que surgen de la presente ley.
- e) Plazo y requisitos para la presentación de las liquidaciones.

- f) Tipo de comprobantes a presentar de las operaciones realizadas.
- g) Obligación del proveedor de consulta previa sobre la vigencia de la tarjeta.

Además deberán existir tantos ejemplares como partes contratantes haya y de un mismo tenor.

(Nota Infoleg: Frase del primer párrafo observada por art. 13 del Decreto N° 15/99 B.O. 14/1/99, pero confirmada por Mensaje del Senado de fecha 1/9/99 B.O. 24/9/99).

TITULO III

ARTICULO 39. — Preparación de vía ejecutiva. El emisor podrá preparar la vía ejecutiva contra el titular, de conformidad con lo prescripto por las leyes procesales vigentes en el lugar en que se acciona, pidiendo el reconocimiento judicial de:

- a) El contrato de emisión de Tarjeta de Crédito instrumentado en legal forma.
- b) El resumen de cuenta que reúna la totalidad de los requisitos legales.

Por su parte el emisor deberá acompañar

- a) Declaración jurada sobre la inexistencia de denuncia fundada y válida, previa a la mora, por parte del titular o del adicional por extravío o sustracción de la respectiva Tarjeta de Crédito.
- b) Declaración jurada sobre la inexistencia de cuestionamiento fundado y válido, previo a la mora, por parte del titular, de conformidad con lo prescripto por los artículos 27 y 28 de esta ley.

ARTICULO 40. — El proveedor podrá preparar la vía ejecutiva contra el emisor pidiendo el reconocimiento judicial de:

- a) El contrato con el emisor para operar en el sistema.
- b) Las constancias de la presentación de las operaciones que dan origen al saldo acreedor de cuenta reclamado, pudiendo no estar firmadas si las mismas se han formalizado por medios indubitables.
- c) Copia de la liquidación presentada al emisor con constancia de recepción, si la misma se efectuó.

ARTICULO 41. — Pérdida de la preparación de la vía ejecutiva. Sin perjuicio de quedar habilitada la vía ordinaria, la pérdida de la preparación de la vía ejecutiva se operará cuando:

- a) No se reúnan los requisitos para la preparación de la vía ejecutiva de los artículos anteriores.
- b) Se omitan los requisitos contractuales previstos en esta ley.
- c) Se omitan los requisitos para los resúmenes establecidos en el artículo 23 de esta ley.

ARTICULO 42.— Los saldos de Tarjetas de Créditos existentes en cuentas corrientes abiertas a ese fin exclusivo, no serán susceptibles de cobro ejecutivo directo. Regirá para su cobro la preparación de la vía ejecutiva prescrita en los artículos 38 y 39 de la presente ley.

TITULO IV

Disposiciones Comunes

ARTICULO 43. — Controversias entre el titular y el proveedor. El emisor es ajeno a las controversias entre el titular y el proveedor derivadas de la ejecución de las prestaciones convenidas salvo que el emisor promoviera los productos o al proveedor pues garantiza con ello la calidad del producto o del servicio.

ARTICULO 44. — Incumplimiento del proveedor. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del proveedor con el titular, dará derecho al emisor a resolver su vinculación contractual con el proveedor.

ARTICULO 45. — Incumplimiento del emisor con el proveedor. El titular que hubiera abonado sus cargos al emisor queda liberado frente al proveedor de pagar la mercadería o servicio aun cuando el emisor no abonará al proveedor.

ARTICULO 46. — Cláusulas de exoneración de responsabilidad. Carecerán de efecto las cláusulas que impliquen exoneración de responsabilidad de cualquiera de las partes que intervengan directa o indirectamente en la relación contractual.

ARTICULO 47. — De la prescripción. Las acciones de la presente ley prescriben:

- a) Al año, la acción ejecutiva.
- b) A los tres (3) años, las acciones ordinarias.

ARTICULO 48. — Sanciones. La autoridad de aplicación, según la gravedad de las faltas y la reincidencia en las mismas, o por irregularidades reiteradas, podrá aplicar a las emisoras las siguientes sanciones de apercibimiento: multas hasta veinte (20) veces el importe de la operación en cuestión y cancelación de la autorización para operar.

ARTICULO 49. — Cancelación de autorización. La cancelación no impide que el titular pueda iniciar las acciones civiles y penales para obtener la indemnización correspondiente y para que se apliquen las sanciones penales pertinentes.

ARTICULO 50. — Autoridad de Aplicación. A los fines de la aplicación de la presente ley actuarán como autoridad de aplicación:

a) El Banco Central de la República Argentina, en todas las cuestiones que versen sobre aspectos financieros.

b) La Secretaría de Comercio Interior, dependiente del Ministerio de Economía y Producción, en todas aquellas cuestiones que se refieran a aspectos comerciales, pudiendo dictar las respectivas normas reglamentarias y ejercer las atribuciones de control, vigilancia y juzgamiento sobre su cumplimiento.

Con relación al inciso b), la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación, ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias respecto de los hechos sometidos a su jurisdicción, pudiendo delegar atribuciones, en su caso, en organismos de su dependencia o en las municipalidades. Sin perjuicio de ello, la autoridad de aplicación nacional podrá actuar concurrentemente aunque las presuntas infracciones ocurran sólo en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o de las provincias.

(Artículo sustituido por art. 34 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 51. — Del sistema de denuncias. A los fines de garantizar las operaciones y minimizar los riesgos por operaciones con tarjetas sustraídas o pérdidas, el emisor debe contar con un sistema de recepción telefónica de denuncias que opere las veinticuatro (24) horas del día, identificando y registrando cada una de ellas con hora y número correlativo, el que deberá ser comunicado en el acto al denunciante.

ARTICULO 52. — De los Jueces Competentes. Serán jueces competentes, en los diferendos entre:

a) Emisor y titular, el del domicilio del titular.

- b) Emisor y fiador, el del domicilio del fiador.
- c) Emisor y titular o fiador conjuntamente, el del domicilio del titular.
- d) Emisor y proveedor, el del domicilio del proveedor.

(Nota Infoleg: Artículo observado por art. 14 del Decreto N° 15/99 B.O. 14/1/99, pero confirmado por Mensaje del Senado de fecha 1/9/99 B.O. 24/9/99).

ARTICULO 53. — Prohibición de informar. 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. Sin perjuicio de la obligación de informar lo que correspondiere al Banco Central de la República Argentina.

Las entidades informantes serán solidaria e ilimitadamente responsables por los daños y perjuicios ocasionados a los beneficiarios de las extensiones u opciones de Tarjetas de Crédito por las consecuencias de la información provista.

(Nota Infoleg: Artículo observado por art. 14 del Decreto N° 15/99 B.O. 14/1/99, pero confirmado por Mensaje del Senado de fecha 1/9/99 B.O. 24/9/99).

ARTICULO 54. — Las entidades emisoras deberán enviar la información mensual de sus ofertas a la Secretaría de Industria, Comercio y Minería, la que deberá publicar en el mismo período, el listado completo de esa información en espacios destacados de los medios de prensa de amplia circulación nacional.

El Banco Central de la República Argentina aplicará las sanciones que correspondan en caso de incumplimiento a la obligación de informar, establecida precedentemente, que se denuncie por la Secretaría de Industria, Comercio y Minería.

(Nota Infoleg: Segundo párrafo observado por art. 15 del Decreto N° 15/99 B.O. 14/1/99, pero confirmado por Mensaje del Senado de fecha 1/9/99 B.O. 24/9/99).

ARTICULO 55. — En aquellos casos en que se ofrezcan paquetes con varios servicios financieros y bancarios, incluyendo la emisión de Tarjetas de Crédito, se debe dejar bien claro, bajo pena de no poder reclamar importe alguno, dentro de la promoción, el costo total que deberá abonar el titular todos los meses en concepto de costos por

los diferentes conceptos, especialmente ante la eventualidad de incurrir en mora o utilizar los servicios ofertados.

ARTICULO 56. — Tarjetas de Compra exclusivas y de Débito. Cuando las Tarjetas de Compra exclusivas o de Débito estén relacionadas con la operatoria de una Tarjeta de Crédito, le serán aplicables las disposiciones de la presente ley.

ARTICULO 57. — Orden Público. Las disposiciones de la presente ley son de orden público.

ARTICULO 58. — Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONGRESO ARGENTINO, EN BUENOS AIRES, A LOS SIETE DIAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO.

—REGISTRADA BAJO EL N° 25.065—

ALBERTO R. PIERRI. —CARLOS F. RUCKAUF. —Esther H. Pereyra Arandía de Pérez Pardo. —Mario L. Pontaquarto.

Antecedentes Normativos

- *Artículo 15, tercer párrafo sustituido por art. 8° del Decreto N° 1387/2001 B.O. 2/11/2001;*

- *Nota Infoleg: Capítulo VI observado por art. 4° del Decreto N° 15/99 B.O. 14/1/99, pero confirmado por Mensaje del Senado de fecha 1/9/99 B.O. 24/9/99.*

BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA

COMUNICACION "B" 6628 (20/12/99) Ref.: Ley N° 25.065 Tarjetas de Crédito.

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS:

Con motivo de consultas recibidas sobre aspectos vinculados a la Ley N° 25.065 de Tarjetas de Crédito, se informa que esta Institución

interpreta que la mencionada ley, al referirse a los emisores de tarjetas de crédito con diversos vocablos —v.g. “entidad financiera”; “bancaria”; “comercial”; “bancarios”; “no bancarios”— diferencia a los mismos entre sociedades que son entidades financieras comprendidas en la Ley N° 21.526 y empresas que no lo son.

Atento a ello, el límite de los intereses compensatorios o financieros a aplicar por los emisores si éstos son entidades financieras es el del primer párrafo del artículo 16 de la Ley N° 25.065.

e. 30/12 N° 304.789 v. 30/12/

Resolución 134/98 Tarjetas de Crédito

Secretaría de Industria Comercio y Minería

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Resolución 134/98

Información que deberán suministrar mensualmente las entidades bancarias, financieras y de cualquier otra índole que emitan tarjetas de crédito, de compra y/o de pago.

Bs. As., 04/03/98.

B. O.: 06/03/98.

VISTO el Expediente N° 064-000213/98 del Registro del MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL establece entre los derechos de los consumidores el de la protección de sus intereses económicos, a una información adecuada y veraz y a la libertad de elección, con el objeto de que éstos puedan realizar en forma razonada la adquisición de bienes y servicios.

Que el mencionado artículo también señala que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos y a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados.

Que, por su parte, el artículo 4° de la Ley N° 24.240 fija como deber de los proveedores el de suministrar a los consumidores información veraz, detallada, eficaz y suficiente acerca de las características de las cosas o servicios que comercializan, y el artículo 43 de dicha ley establece que la SECRETARIA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERIA del MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS tiene, como autoridad de aplicación, entre otras facultades y atribuciones la de elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor y solicitar informes a entidades públicas y privadas relacionadas con la materia regulada por la ley aludida.

Que el adecuado funcionamiento del mercado tiene como pilar fundamental que la información sea clara y se encuentre disponible en todo momento, y que los proveedores de bienes y servicios que deban brindarla la pongan a disposición en forma amplia.

Que el objeto de establecer una política de defensa del consumidor, en cuanto a la información que se les brinda, también requiere que la autoridad de aplicación de la Ley N° 24.240 conozca esa información.

Que dentro de este marco, y por las peculiaridades del sector, los usuarios de tarjetas de crédito, de compra y/o de pago, deben ser informados de las tasas de interés que cobran las entidades emisoras y/o administradoras de las mismas, como así también de todo otro gasto y/o comisión existentes.

Que dicha información es relevante y necesaria para elaborar pautas relacionadas con las políticas de consumo que la SECRETARIA DE INDUSTRIA COMERCIO Y MINERIA del MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS busca establecer y promover, focalizadas en la transparencia del mercado y en la difusión de la información para que los consumidores y usuarios puedan conocer la variedad de la oferta.

Que, en consecuencia, el conocimiento de las tasas de interés, gastos y comisiones antes mencionadas es una herramienta indispensable como basamento de las políticas de consumo.

Que la DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS del MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS ha tomado la intervenci3n que le compete.

Que la presente Resoluci3n se dicta en uso de las facultades conferidas por la mencionada norma.

Por ello,

EL SECRETARIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERIA

RESUELVE:

Artículo 1º- Las entidades bancarias, financieras y de cualquier otra índole que emitan tarjetas de crédito, de compra y/o de pago deberán informar mensualmente a la autoridad de aplicaci3n de la Ley N° 24.240:

- a) Tasa de inter3s nominal anual y efectiva mensual aplicada al financiamiento de saldos deudores, en pesos y en d3lares estadounidenses;
- b) Tasa de inter3s punitoria aplicada, en pesos y en d3lares estadounidenses;
- c) Tasa de inter3s aplicable a extracciones o adelantos de dinero en efectivo, en pesos y en d3lares estadounidenses;
- d) Cargo o arancel mensual por gastos de administraci3n;
- e) Cargo o arancel anual;
- f) Cargo por emisi3n de tarjetas;
- g) Gastos de env3o del resumen y tarjetas;
- h) Todo otro cargo, tasa, comisi3n, gasto, adicionales o similares que cobren a los poseedores de tarjetas, de cualquier índole y por cualquier concepto que no sea alguno de los especificados m3s arriba.

Respecto de las tasas de inter3s, deber3n informar asimismo las fechas desde las cuales las mismas comienzan a aplicarse.

La información requerida será la correspondiente al mes vencido anterior.

Art. 2º- En todos los casos, deberán informar si las tasas de interés, cargos, comisiones, gastos, adicionales y similares de cualquier tipo que se mencionan en el artículo anterior son uniformes para las distintas categorías de tarjetas, para todas las localidades del país, para todos los tipos de moneda y/u operaciones, realizadas en el país y/o en el exterior, o si existe diferencia entre ellas y, cuando no fueren uniformes, cuales son las tasas de interés y los gastos, comisiones, cargos, adicionales o similares que se cobran para cada caso.

Art. 3º- Las entidades administradoras de tarjetas de crédito, de compra y/o de pago deberán entregar a la autoridad de aplicación de la Ley N° 24.240, en forma mensual, igual información a la solicitada en los artículos 1º y 2º de la presente Resolución.

Art. 4º- La información solicitada deberá entregarse en la DIRECCION NACIONAL DE COMERCIO INTERIOR dependiente de la SUBSECRETARIA DE COMERCIO EXTERIOR, ubicada en Avenida Julio A. Roca N° 651, 4º Piso, Sector 1, Capital Federal, dentro de los primeros DIEZ (10) días corridos de cada mes.

Art. 5º- Las infracciones a la presente Resolución serán sancionadas conforme a las previsiones de la Ley N° 24.240.

Art. 6º- La presente Resolución comenzará a regir desde la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

Art. 7º- Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. – Alieto A. Guadagni.

Resolución 906/98 Contratos escritos de consumo

Secretaría de Industria, Comercio y Minería

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Resolución 906/98

Adóptanse medidas en relación a los contratos escritos de consumo; los textos incluidos en documentos que extiendan los proveedores, por los que se generan derechos y obligaciones para las partes y/o terceros, en los términos de la Ley 24.240, y las informaciones que brinden por escrito los proveedores a los consumidores.

Bs. As., 30/12/98

B.O.: 7/1/99

VISTO el Expediente N° 064-011028/98 del Registro del MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL establece que entre los derechos de los consumidores se encuentran los de protección de sus intereses económicos, información adecuada y veraz y libertad de elección, con la finalidad que aquellos puedan realizar en forma correcta la adquisición de bienes y servicios.

Que el mencionado artículo constitucional también señala que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos y a la defensa de la competencia, como forma de evitar la distorsión de los mercados.

Que, por su parte, el artículo 4° de la Ley N° 24.240 establece como obligación de los proveedores la de suministrar a los consumidores información veraz, detallada, eficaz y suficiente acerca de las características de las cosas o servicios que comercializan, y el artículo 43 de dicha norma legal prevé que la SECRETARIA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERIA del MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS tiene, como autoridad de aplicación, entre otras facultades y atribuciones, la de elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor, a través del dictado de las Resoluciones pertinentes.

Que tiene estrecha relación con el derecho a la información, de rango constitucional, la tipografía y demás caracteres de los textos

contractuales, en cuanto a su fácil lectura y comprensión del contenido negocial.

Que no es extraño que en numerosos casos la tipografía utilizada en contratos de consumo, así como en presupuestos, garantías y documentos de venta, por pequeña, puede desalentar o dificultar su lectura, así como el conocimiento de su contenido, con el eventual perjuicio que ello puede significar para los consumidores.

Que asimismo, existe información que por su relevancia la legislación obliga a los proveedores a suministrarla y que, por similares razones a las expuestas en el considerando anterior, puede resultar dificultosa su lectura.

Que ante lo expuesto y con la finalidad de solucionar los problemas planteados, deviene indispensable normalizar la tipografía aludida, así como otros aspectos formales de dichos instrumentos.

Que asimismo, y con la finalidad de que los consumidores conozcan en forma cabal las previsiones del artículo 34 de la Ley N° 24.240 y su reglamentación, resulta conveniente establecer un texto uniforme, claro y completo, de fácil comprensión, para ser incluido en la documentación respectiva, en el que conste derechos y obligaciones de las partes.

Que la DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS del MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente Resolución se dicta en uso de las facultades conferidas por los artículos 41 y 43 inciso a) y concordantes de la Ley N° 24.240.

Por ello,

EL SECRETARIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERIA

RESUELVE:

Artículo 1°.-

Los contratos escritos de consumo; los textos incluidos en documentos que extiendan los proveedores, por los que se generen derechos y obligaciones para las partes y/o terceros, en los términos de la Ley N° 24.240, y las informaciones que por imperativo legal brinden por escrito los proveedores a los consumidores, deberán

instrumentarse en idioma nacional y con caracteres tipográficos no inferiores a UNO CON OCHO DÉCIMOS (1,8) de milímetros de altura.

Art. 2°.-

Los contratos y demás documentos a que se refiere el artículo anterior deberán asimismo resultar fácilmente legibles, atendiendo al contraste; formato, estilos o formas de las letras; espacios entre letras y entre líneas; sentido de la escritura, y cualquier otra característica de su impresión.

Art. 3°.-

Cuando determinados textos, informaciones o cláusulas, por imperativo legal, deban incluirse en forma destacada, notoria, ostensible o similar, deberán consignarse en negrita, con caracteres tipográficos equivalentes, como mínimo, a una vez y media el tamaño de los utilizados en el cuerpo o texto general del documento.

Art. 4°.-

Cuando deba incluirse la información del artículo 34 de la Ley N° 24.240, se expresará con el siguiente texto: "El consumidor tiene derecho a revocar la presente operación comercial (por adquisición de cosas y/o prestación de servicios) durante el plazo de CINCO (5) días corridos, contados a partir de la fecha en que se entregue la cosa o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada. El consumidor comunicará fehacientemente dicha revocación al proveedor y pondrá la cosa a su disposición. Los gastos de devolución son por cuenta del proveedor. Para ejercer el derecho de revocación el consumidor deberá poner la cosa a disposición del vendedor sin haberla usado y manteniéndola en el mismo estado en que la recibió, debiendo restituir el proveedor al consumidor los importes recibidos". La fórmula preestablecida deberá ser consignada en negrita y caracteres tipográficos equivalentes, como mínimo, al doble del tamaño de los utilizados en el cuerpo o texto general del documento.

Art. 5°.-

Cuando normas especiales establezcan que determinados textos, informaciones o cláusulas deban consignarse en una forma diferente a la indicada en la presente Resolución, se estará a lo dispuesto en dichas normas.

Art. 6°.-

Cuando en los instrumentos a que se refiere el artículo 1° haya espacios en blanco a ser llenados por las partes, los mismos deberán ser completados previo a la firma y/o emisión del documento respectivo.

Art. 7°.-

La Dirección Nacional de Comercio Interior, dependiente de la Subsecretaría de Comercio Interior de la SECRETARIA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERIA, queda facultada para dictar las normas reglamentarias, complementarias e interpretativas de la presente Resolución.

Art. 8°.-

Las infracciones a la presente Resolución serán sancionadas conforme al régimen de la Ley N° 24.240.

Art. 9°.-

La presente Resolución regirá a partir de los CIENTO OCHENTA (180) días de su publicación en el Boletín Oficial.

Art. 10 .-

Comuníquese, publíquese y dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.— Alieto A. Guadagni.

(Nota Infoleg: Norma abrogada por art. 1° de la Resolución N°26/2003 de la Secretaría de Coordinación Técnica B.O. 14/8/2003)

Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Disposición 3/2003

Modifícase la Resolución N° 53/2003 de la ex Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor, reglamentaria de los Artículos 37 y 38 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

Bs. As., 22/7/2003

VISTO el Expediente N° S01:0038883/2003 del Registro del ex MINISTERIO DE LA PRODUCCION, y

CONSIDERANDO:

Que resulta necesario implementar modificaciones respecto de lo normado por la Resolución N° 53 de fecha 21 de abril de 2003 del Registro de la ex SECRETARIA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACION Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Que dicha Resolución, reglamentaria de los Artículos 37 y 38 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor (LDC), en consonancia con lo dispuesto por el Artículo 38 del Decreto Reglamentario N° 1798 de fecha 13 de octubre de 1994, ha proyectado al conjunto de los contratos de consumo aquellos criterios sobre los cuales la Autoridad de Aplicación ha imputado, en numerosos casos y a través del análisis singular de diversos contratos, la comisión de infracciones respecto de los tipos abiertos enunciados por el Artículo 37 de la (LDC).

Que las modificaciones a introducir permitirán efectuar determinadas precisiones terminológicas que, en algunos casos, contribuirán a una más adecuada interpretación de sus disposiciones y, en otros, aclararán los alcances de tal normativa. Todo ello sin perjuicio de las normas que eventualmente se dicten con relación a contratos tipo de determinados sectores de actividad.

Que, por otra parte, es conveniente que la norma refleje criterios que se consideran adecuados para propender a una más cabal defensa de los consumidores.

Que en función de lo expuesto corresponde reformar el texto del Artículo 1° de la Resolución ex S.C.D y D.C. N° 53/2003 y los incisos b); c); d; e), párrafo II); f); g) y h) de su Anexo.

Que en función de dichos cambios resulta conveniente ampliar el plazo establecido por el Artículo 2° de la Resolución ex S.C.D y D.C. N° 53/2003.

Que la Dirección de Legales del Area de Industria, Comercio y Minería dependiente de la Dirección General de Asuntos Jurídicos del MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente Resolución se dicta en uso de las facultades conferidas por el Artículo 43, inciso a) y concordantes de la Ley N° 24.240 y de conformidad con las atribuciones establecidas para esta SUBSECRETARIA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR dependiente de la SECRETARIA DE COORDINACION TECNICA DEL MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION, conforme lo dispuesto por el Decreto N° 25 de fecha 27 de mayo de 2003.

Por ello,

LA SUBSECRETARIA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

DISPONE:

Artículo 1° — Agrégase como párrafo segundo del Artículo 1° de la Resolución N° 53 de fecha 21 de Abril de 2003 de la ex SECRETARIA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACION Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR, el siguiente texto:

"Conforme lo prescripto por el Artículo 3° de la Ley N° 24.240 (LDC), cuando otras normas generales y/o especiales establecieran condiciones de contratación más favorables al consumidor se estará a lo dispuesto por éstas".

Art. 2° — Sustitúyese el Anexo de la Resolución ex S.C.D y D.C. N° 53/2003, por el Anexo de la presente Disposición.

Art. 3° — Amplíase el plazo establecido en el Artículo 2° de la Resolución ex S.C.D y D.C. N° 53/2003, el que vencerá a los SESENTA (60) días corridos contados a partir de la publicación de la presente Disposición en el Boletín Oficial.

Art. 4° — La presente Disposición comenzará a regir a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

Art. 5° — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — Patricia Vaca Narvaja.

ANEXO a la Disposición SS. D.C. y D.C. 3

Son consideradas abusivas las cláusulas que:

- a) Confieran al proveedor el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas.
- b) Otorguen al proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato.
- c) Autoricen al proveedor a rescindir sin causa el contrato, sin que medie incumplimiento del consumidor.
- d) Supediten la entrada en vigencia del contrato a un acto unilateral de aceptación por el proveedor, mientras que la voluntad del consumidor haya quedado irrevocablemente expresada con anterioridad.
- e) Impongan al consumidor cualquier limitación en el ejercicio de acciones judiciales u otros recursos, o de cualquier manera condicionen el ejercicio de sus derechos, especialmente cuando:
 - I. Se disponga que las acciones judiciales puedan entablarse en jurisdicción distinta del lugar del domicilio del consumidor al tiempo de la celebración del contrato, excepto cuando se disponga que la acción se entable en el lugar del domicilio real del consumidor al tiempo en que aquélla se inicie;
 - II. Se limiten los medios de prueba, o se imponga la inversión de la carga probatoria al consumidor.
 - III. Se limite la facultad de oponer excepciones, recusaciones u otros recursos.
- f) Establezcan que cuando el consumidor se encuentre en mora, respecto de obligaciones previstas en el contrato, el proveedor pueda cancelar la misma por compensación con otras sumas que el consumidor hubiera suministrado al proveedor como consecuencia de otro contrato o de la provisión de otro producto o servicio, excepto cuando la compensación se encuentre establecida por normas legales especiales, en cuyo caso el proveedor deberá informarlo al consumidor en el contrato.

g) Excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor, por los daños causados al consumidor por el producto adquirido o el servicio prestado y/o respecto de cualquier resarcimiento o reembolso legalmente exigible.

h) Supediten el ejercicio de la facultad de resolución contractual por el consumidor, a la previa cancelación de las sumas adeudadas al proveedor.

i) Faculten al proveedor a suministrar otros productos o servicios no incluidos en el contrato, sin la previa y expresa aceptación por el consumidor y/o imponiéndole un plazo para comunicar que no los acepta.

j) Impongan al consumidor un representante o apoderado para que lo sustituya en el ejercicio de los derechos que emanan del contrato, sus accesorios, o en otros negocios jurídicos.

k) Infrinjan normas de protección del medio ambiente o posibiliten su violación.

Secretaría de Coordinación Técnica

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Resolución 26/2003

Derógase la Disposición Nº 3/2003 de la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor y modifícase la Resolución de la ex Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor Nº 53/2003, prorrogando el plazo establecido en el artículo 2º de la misma y definiendo las cláusulas consideradas abusivas en los contratos suscriptos por los consumidores y usuarios de bienes y servicios.

Bs. As., 13/8/2003

VISTO el Expediente Nº S01:0038883/2003 del Registro del Ex MINISTERIO DE PRODUCCION y la Ley Nº 24.240, y

CONSIDERANDO:

Que conforme lo normado por el Artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL, los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, entre otros, a la protección de sus intereses económicos y a condiciones de trato equitativo y digno, correspondiendo a las autoridades proveer a la protección de los mismos.

Que a tales fines y para prevenir la inclusión de cláusulas que infringen los criterios de abusividad previstos en el Artículo 37 de la Ley Nº 24.240, se dictó la Resolución de la Ex SECRETARIA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACION Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR del Ex MINISTERIO DE LA PRODUCCION Nº 53 del 21 de abril de 2003.

Que a su turno, la SUBSECRETARIA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR dependiente de esta Secretaría, dictó la Disposición Nº 3 del 22 de julio de 2003.

Que por su parte, en razón de lo establecido en los Artículos 37 y 38 de la Ley Nº 24.240, es función de la autoridad de aplicación vigilar que los contratos y las cláusulas previstos en dichas normas, no contengan cláusulas de las previstas en el Artículo 37 mencionado.

Que tal temperamento se complementa con lo dispuesto en el Artículo 39 de la Ley Nº 24.240, norma que establece que cuando los contratos a los que se refiere el Artículo 38 de la citada ley requieran la aprobación de otra autoridad nacional o provincial, ésta tomará las medidas necesarias para la modificación del contrato tipo a pedido de la autoridad de aplicación.

Que por el Decreto Nº 25 del 27 de mayo de 2003 se aprobaron los objetivos de la SECRETARIA DE COORDINACION TECNICA entre los que se encuentra el de asegurar la correcta ejecución y control de la política comercial interna en todo lo relacionado con la defensa del consumidor, de lo que resulta que dicha Secretaría es continuadora de la Ex SECRETARIA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACION Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR del Ex MINISTERIO DE LA PRODUCCION.

Que en consecuencia, toda eventual modificación normativa debió ser sancionada por la autoridad de aplicación, es decir, esta SECRETARIA DE COORDINACION TECNICA, razón por la cual corresponde derogar la Disposición de la SUBSECRETARIA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Nº 3/03.

Que por otra parte, y en atención a la necesidad de reafirmar la tutela inhibitoria sustancial que veda la inclusión de cláusulas abusivas, resulta conveniente sustituir el Anexo de la Resolución de la Ex SECRETARIA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACION Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR del Ex MINISTERIO DE LA PRODUCCION Nº 53 del 21 de abril de 2003.

Que en tal sentido, resulta aconsejable efectuar modificaciones en el inciso b) del citado Anexo otorgando a la Autoridad de Aplicación la potestad de determinar aquellos casos particulares en los cuales la

interdicción contenida en dicha norma no sea de aplicación, estableciendo a tales efectos las pautas y criterios objetivos que restrinjan el marco de disponibilidad a fin de proteger debidamente la situación del usuario.

Que también resulta adecuado modificar el inciso c) del Anexo antes referido, a fin de receptar la doctrina de la CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION respecto de los contratos de plazo indeterminado, en tanto el Alto Tribunal ha sostenido que en dichos contratos, las partes pueden rescindir sin causa, siempre que el ejercicio de tal derecho no sea abusivo y que se otorgue preaviso con antelación suficiente, todo ello sin perjuicio de la facultad otorgada a la Autoridad de Aplicación para establecer requisitos adicionales en casos especiales, habida cuenta el desequilibrio entre las partes en los llamados contratos de adhesión.

Que con relación al inciso d) se ha entendido igualmente propicio adicionar la salvedad de lo que eventualmente pudiera disponer sobre el particular la legislación especial en la materia.

Que en lo atinente al punto II del inciso e) del Anexo relacionado, resulta conveniente introducir la mención de la ausencia de previsión legal expresa en contrario, respecto de los límites a los medios de prueba o la imposición del onus probandi.

Que por otra parte, y atento las modificaciones a ser introducidas por la presente resolución, deviene menester extender hasta el 31 de octubre de 2003 el plazo de remoción de las cláusulas abusivas que pudieran existir en los contratos en curso de ejecución.

Que la DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS del MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente resolución se dicta en uso de las facultades conferidas por el Artículo 43, inciso a) y concordantes de la Ley N° 24.420.

Por ello,

EL SECRETARIO DE COORDINACION TECNICA

RESUELVE:

Artículo 1º — Derógase la Disposición de la SUBSECRETARIA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR de la SECRETARIA DE COORDINACION TECNICA de este Ministerio N° 3 del 22 de julio de 2003.

Art. 2º — Sustitúyese el Anexo de la Resolución de la Ex SECRETARIA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACION Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR del Ex MINISTERIO DE LA PRODUCCION Nº 53 del 21 de abril de 2003, por el Anexo de la presente resolución y que forma parte integrante de la misma.

Art. 3º — Prorrógase desde su vencimiento y hasta el 31 de octubre de 2003 el plazo establecido en el Artículo 2º de la Resolución de la Ex SECRETARIA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACION Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR del Ex MINISTERIO DE LA PRODUCCION Nº 53/03.

Art. 4º — La presente resolución comenzará a regir a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

Art. 5º — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — Leonardo Madcur.

ANEXO

Son consideradas abusivas las cláusulas que:

a) Confieran al proveedor el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas.

b) Otorguen al proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato, excepto en aquellos casos que la autoridad de aplicación determine conforme pautas y criterios objetivos.

c) Autoricen al proveedor a rescindir sin causa el contrato, sin que medie incumplimiento del consumidor.

En los contratos por tiempo indeterminado podrá rescindirse sin causa cuando se prevea la notificación al consumidor, con una antelación razonable conforme la naturaleza y características del objeto del contrato. La autoridad de aplicación podrá prever requisitos adicionales para casos especiales.

d) Supediten la entrada en vigencia del contrato a un acto unilateral de aceptación por el proveedor mientras que la voluntad del consumidor haya quedado irrevocablemente expresada con anterioridad, salvo cuando se encuentre autorizado por normas legales especiales.

e) Impongan al consumidor cualquier limitación en el ejercicio de acciones judiciales u otros recursos, o de cualquier manera condicionen el ejercicio de sus derechos, especialmente cuando:

I. Se disponga que las acciones judiciales puedan entablarse en jurisdicción distinta del lugar del domicilio del consumidor al tiempo de la celebración del contrato, excepto cuando se disponga que la acción se entable en el lugar del domicilio real del consumidor al tiempo en que aquélla se inicie.

II. Se limiten los medios de prueba, o se imponga la carga probatoria al consumidor, salvo previsión en contrario autorizada por normas legales especiales.

III. Se limite la facultad de oponer excepciones, recusaciones u otros recursos.

f) Establezcan que cuando el consumidor se encuentre en mora, respecto de obligaciones previstas en el contrato, el proveedor pueda cancelar la misma por compensación con otras sumas que el consumidor hubiera suministrado al proveedor como consecuencia de otro contrato o de la provisión de otro producto o servicio, excepto cuando la compensación se encuentre autorizada por normas legales especiales, en cuyo caso el proveedor deberá informarlo al consumidor en el contrato.

g) Excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor, por los daños causados al consumidor por el producto adquirido o el servicio prestado y/o respecto de cualquier resarcimiento o reembolso legalmente exigible.

h) Supediten el ejercicio de la facultad de resolución contractual por el consumidor, a la previa cancelación de las sumas adeudadas al proveedor.

i) Faculten al proveedor a suministrar otros productos o servicios no incluidos en el contrato, sin la previa y expresa aceptación por el consumidor y/o imponiéndole un plazo para comunicar que no los acepta.

j) Impongan al consumidor un representante o apoderado para que lo sustituya en el ejercicio de los derechos que emanan del contrato, sus accesorios, o en otros negocios jurídicos.

k) Infrinjan normas de protección del medio ambiente o posibiliten su violación.

Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Resolución 53/2003

Determinanse cláusulas que no podrán ser incluidas en los contratos de consumo, por ser opuestas a los criterios establecidos en el artículo 37 de la Ley N° 24.240 y su reglamentación.

Bs. As., 21/4/2003

Ver Antecedentes Normativos

VISTO el Expediente N° S01:0038883/2003 del Registro del MINISTERIO DE LA PRODUCCION, y

CONSIDERANDO:

Que conforme lo normado por el artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL, los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho en la relación de consumo, entre otros, a la protección de sus intereses económicos y a condiciones de trato equitativo y digno, correspondiendo a las autoridades proveer a la protección de los mismos.

Que dentro de las facultades y atribuciones otorgadas a esta SECRETARIA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACION Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR, se encuentra la de elaborar políticas tendientes a la protección de los consumidores, instrumentándolas mediante el dictado de las resoluciones pertinentes.

Que asimismo, en razón de lo establecido en el artículo 38 de la Ley N° 24.240, es función de su autoridad de aplicación vigilar que los contratos de consumo predeterminados no contengan cláusulas de las previstas en su artículo 37.

Que en ocasión de la actividad de contralor de tales extremos en los contratos de adhesión o similares correspondientes a distintos sectores de actividad, se ha detectado la inclusión de cláusulas que infringen los criterios de abusividad previstos en el artículo 37 de la Ley N° 24.240.

Que, a efecto de optimizar las tareas de detención y remoción de tales cláusulas, resulta conveniente confeccionar un listado enunciativo de cláusulas que encuadran en las disposiciones del artículo 37 de la Ley N° 24.240, sin perjuicio de otras que, por su naturaleza, puedan enmarcarse en los criterios generales establecidos en dicha norma y en su reglamentación.

Que un criterio similar ha sido adoptado en los estatutos tuitivos de los consumidores de los demás países del MERCADO COMUN DEL SUR

(MERCOSUR), como así también en los de otras regiones, por ejemplo los de la UNION EUROPEA, exhibiéndose como una técnica regulatoria útil a ese objeto protectivo.

Que a tal fin se incluye como Anexo de la Resolución un listado de cláusulas de carácter enunmerativo, no taxativo, que se consideran abusivas.

Que conforme la naturaleza de la presente Resolución, resulta conveniente otorgar un plazo para que las cláusulas en cuestión sean removidas y, en su caso, se notifique tal remoción a los consumidores.

Que la DIRECCION DE LEGALES DEL AREA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERIA dependiente de la DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS del MINISTERIO DE ECONOMIA ha tomado la intervención que le compete, en virtud de lo dispuesto por la Resolución de la PROCURACION DEL TESORO DE LA NACION N° 7 de fecha 4 de febrero de 2002.

Que la presente Resolución se dicta en uso de las facultades conferidas por el artículo 43, inciso a) y concordantes de la Ley N° 24.420.

Por ello,

EL SECRETARIO DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACION Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

RESUELVE:

Artículo 1° — Los contratos de consumo, en los términos de los artículos 1° y 2° de la Ley N° 24.240, cualquiera fuere su instrumentación, no podrán incluir cláusulas de las que, con carácter enunciativo, se consignan en el listado que, como Anexo, forma parte integrante de la presente Resolución, ni otras que de cualquier manera infrinjan los criterios establecidos por el artículo 37 de la ley referida y su reglamentación.

Conforme lo prescripto por el Artículo 3° de la Ley N° 24.240 (LDC), cuando otras normas generales y/o especiales establecieran condiciones de contratación más favorables al consumidor se estará a lo dispuesto por éstas. *(Párrafo incorporado por art. 1° de la Disposición N° 3/2003 de la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor B.O. 23/7/2003. Vigencia: a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.)*

(Nota Infoleg: Por art. 1° de la Resolución N° 9/2004 de la Secretaría de Coordinación Técnica B.O. 20/1/2004, se establece: Cuando los contratos de consumo previstos en el presente artículo, tengan por objeto la prestación de servicios de medicina prepaga, servicios de comunicaciones móviles y servicios financieros y/o bancarios, lo dispuesto en el Anexo de la presente Resolución, resultará complementado, y en su caso modificado en lo específico, respectivamente, por lo previsto en los Anexos I, II y III, que en DOS (2) Planillas cada uno de ellos integran la resolución de referencia. Vigencia: a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial. Ver art. 2° de la misma norma.)

Art. 2° — Cuando en los contratos de consumo se hubieren incluido cláusulas como las tipificadas en el Anexo, se tendrán por no convenidas, y en el término de SESENTA (60) días hábiles contados a partir de la publicación de la presente Resolución en el Boletín Oficial, los proveedores de cosas o servicios deberán:

- a) Removerlas de los respectivos instrumentos contractuales;
- b) Notificar a los consumidores con contratos vigentes que tales cláusulas han sido removidas y que se tienen por no convenidas, con expresa indicación de que ello obedece al cumplimiento de la presente Resolución.

(Nota Infoleg: Por art. 1° de la Resolución N° 9/2004 de la Secretaría de Coordinación Técnica B.O. 20/1/2004, se proroga desde su vencimiento y hasta el 1 de mayo de 2004 el plazo establecido en el presente artículo respecto de los contratos de consumo referidos en el Artículo 1° de la resolución de referencia. Vigencia: a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.)

(Por art. 3° de la Resolución N° 26/2003 de la Secretaría de Coordinación Técnica B.O. 14/8/2003 se proroga el plazo desde la fecha de su vencimiento y hasta el 31 de octubre de 2003.)

Art. 3° — Las infracciones a la presente Resolución serán pasibles de las sanciones establecidas en el artículo 47 de la Ley N° 24.240.

Art. 4° — La presente Resolución comenzará a regir a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

Art. 5° — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — Gustavo J. Stafforini

(Anexo sustituido por art. 2º de la Resolución N° 26/2003 de la Secretaría de Coordinación Técnica B.O. 14/8/2003. Vigencia: a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.)

Son consideradas abusivas las cláusulas que:

- a) Confieran al proveedor el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas.
- b) Otorguen al proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato, excepto en aquellos casos que la autoridad de aplicación determine conforme pautas y criterios objetivos.
- c) Autoricen al proveedor a rescindir sin causa el contrato, sin que medie incumplimiento del consumidor.

En los contratos por tiempo indeterminado podrá rescindirse sin causa cuando se prevea la notificación al consumidor, con una antelación razonable conforme la naturaleza y características del objeto del contrato. La autoridad de aplicación podrá prever requisitos adicionales para casos especiales.

d) Supediten la entrada en vigencia del contrato a un acto unilateral de aceptación por el proveedor mientras que la voluntad del consumidor haya quedado irrevocablemente expresada con anterioridad, salvo cuando se encuentre autorizado por normas legales especiales.

e) Impongan al consumidor cualquier limitación en el ejercicio de acciones judiciales u otros recursos, o de cualquier manera condicionen el ejercicio de sus derechos, especialmente cuando:

I. Se disponga que las acciones judiciales puedan entablarse en jurisdicción distinta del lugar del domicilio del consumidor al tiempo de la celebración del contrato, excepto cuando se disponga que la acción se entable en el lugar del domicilio real del consumidor al tiempo en que aquélla se inicie.

II. Se limiten los medios de prueba, o se imponga la carga probatoria al consumidor, salvo previsión en contrario autorizada por normas legales especiales.

III. Se limite la facultad de oponer excepciones, recusaciones u otros recursos.

f) Establezcan que cuando el consumidor se encuentre en mora, respecto de obligaciones previstas en el contrato, el proveedor pueda

cancelar la misma por compensación con otras sumas que el consumidor hubiera suministrado al proveedor como consecuencia de otro contrato o de la provisión de otro producto o servicio, excepto cuando la compensación se encuentre autorizada por normas legales especiales, en cuyo caso el proveedor deberá informarlo al consumidor en el contrato.

g) Excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor, por los daños causados al consumidor por el producto adquirido o el servicio prestado y/o respecto de cualquier resarcimiento o reembolso legalmente exigible.

h) Supediten el ejercicio de la facultad de resolución contractual por el consumidor, a la previa cancelación de las sumas adeudadas al proveedor.

i) Faculten al proveedor a suministrar otros productos o servicios no incluidos en el contrato, sin la previa y expresa aceptación por el consumidor y/o imponiéndole un plazo para comunicar que no los acepta.

j) Impongan al consumidor un representante o apoderado para que lo sustituya en el ejercicio de los derechos que emanan del contrato, sus accesorios, o en otros negocios jurídicos.

k) Infrinjan normas de protección del medio ambiente o posibiliten su violación.

Antecedentes Normativos

- Anexo sustituido por art. 2° de la Disposición N° 3/2003 de la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor B.O. 23/7/2003. Vigencia: a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial;

- Por art. 3° de la Disposición N° 3/2003 de la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor B.O. 23/7/2003, abrogada posteriormente por la Resolución N°26/2003 de la Secretaría de Coordinación Técnica B.O. 14/8/2003, se amplía el plazo previsto en el presente artículo, el que vencerá a los SESENTA (60) días corridos contados a partir de la publicación de la Disposición de referencia en el Boletín Oficial. Vigencia: a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

Secretaría de Coordinación Técnica

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Resolución 9/2004

Contratos de consumo que tengan por objeto la prestación de servicios de medicina prepaga y de servicios financieros y/ o bancarios. Cláusulas que serán consideradas abusivas. Contratos en curso de ejecución.

Bs. As., 16/1/2004

VISTO el Expediente N° S01:0038883/2003 del Registro del ex MINISTERIO DE PRODUCCION, y

CONSIDERANDO:

Que en razón de lo establecido en los Artículos 37 y 38 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, es función de la Autoridad de Aplicación vigilar que los contratos de adhesión o similares no contengan cláusulas que puedan ser consideradas abusivas en los términos del Artículo 37 de la citada ley.

Que cabe consignar que el Artículo 43 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor prevé que la Autoridad de Aplicación posee, entre otras facultades, la de elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor mediante el dictado de resoluciones como la que por este acto se propicia.

Que con el objeto de mejorar la metodología en cuanto a la fiscalización y control de dichas cláusulas, se dictó la Resolución N° 53 de fecha 21 de abril de 2003 de la ex-SECRETARIA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACION Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR del ex-MINISTERIO DE LA PRODUCCION.

Que con los fines de reafirmar la tutela inhibitoria sustancial que veda la mencionada inclusión esta SECRETARIA DE COORDINACION TECNICA dependiente del MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION estimó conveniente modificar la precitada resolución, dictando a tal efecto la Resolución N° 26 de fecha 13 de agosto de 2003.

Que, de acuerdo a lo establecido en la normativa precedentemente citada, la SECRETARIA DE COORDINACION TECNICA dependiente del MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION, en su carácter de

Autoridad de Aplicación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 41 de la Ley N° 24.240 y el Decreto N° 25 del 27 de mayo de 2003, puede determinar aquellos casos de excepción en los que no se considerará cláusula abusiva la que otorga al proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato, de acuerdo a pautas y criterios objetivos, a la vez que puede prever requisitos adicionales para casos especiales en lo referido a las rescisiones unilaterales incausadas en los contratos de consumo.

Que en ese sentido para el caso de los servicios de medicina prepaga se recepta el criterio de la jurisprudencia de la CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION.

Que resulta necesario precisar los aspectos referidos para los contratos de consumo que tengan por objeto la prestación de servicios de medicina prepaga, servicios de comunicaciones móviles y servicios financieros y/o bancarios, conforme su naturaleza y atento el carácter dinámico de sus prestaciones.

Que para el caso de los contratos de servicios de medicina prepaga resulta conveniente contemplar, la situación del beneficiario, para el caso que se produzca el cese de la prestación de los servicios originada en un contrato de tipo corporativo o similar, celebrado entre el proveedor del servicio y un tercero.

Que para el caso de contratos de servicios financieros y/o bancarios, en atención a su especificidad y a los servicios que por conexidad son contratados, en especial en materia asegurativa, conviene establecer previsiones al respecto con la finalidad de proteger los intereses económicos de los consumidores.

Que también, respecto de los contratos de consumo que tengan por objeto la prestación de servicios de medicina prepaga, servicios de comunicaciones móviles y servicios financieros y/o bancarios, que sean de plazo determinado y se encuentren en curso de ejecución a la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución, se podrá adecuar su duración en virtud de las previsiones de la presente resolución.

Que, asimismo, resulta conveniente establecer un plazo determinado a los fines de adecuar los contratos mencionados en la presente resolución a las pautas que se prevén en los Anexos de la misma.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente resolución se dicta en uso de las facultades conferidas por el Artículo 43, inciso a) y concordantes de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

Por ello,

EL SECRETARIO DE COORDINACION TECNICA

RESUELVE:

Artículo 1° — Cuando los contratos de consumo previstos en el Artículo 1° de la Resolución N° 53 de fecha 21 de abril de 2003 de la ex-SECRETARIA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACION Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR del ex-MINISTERIO DE LA PRODUCCION, modificada por la Resolución N° 26 de fecha de 13 de agosto de 2003 de la SECRETARIA DE COORDINACION TECNICA dependiente MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION, tengan por objeto la prestación de servicios de medicina prepaga, servicios de comunicaciones móviles y servicios financieros y/o bancarios, lo dispuesto en el Anexo de la mencionada Resolución N° 53/2003 de la ex-SECRETARIA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACION Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR del ex MINISTERIO DE LA PRODUCCION, resultará complementado, y en su caso modificado en lo específico, respectivamente, por lo previsto en los Anexos I, II y III, que en DOS (2) Planillas cada uno de ellos integran la presente resolución.

Art. 2° — Respecto de los contratos de consumo referidos en el Artículo 1° de la presente resolución, que sean de plazo determinado y se encuentren en curso de ejecución a la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución, se podrá adecuar su duración en virtud de las previsiones de la misma.

Art. 3° — Respecto de los contratos de consumo referidos en el Artículo 1° de la presente resolución, prorrogase desde su vencimiento y hasta el 1 de mayo de 2004 el plazo establecido en el Artículo 2° de la Resolución N° 53 de fecha 21 de abril de 2003 de la ex-SECRETARIA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACION Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR del ex-MINISTERIO DE LA PRODUCCION, modificada por la Resolución N° 26 de fecha 13 de agosto de 2003 de esta SECRETARIA DE COORDINACION TECNICA.

Art. 4° — La presente resolución comenzará a regir a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

Art. 5° — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — Leonardo Madcur.

En los contratos de consumo que tengan por objeto la prestación de servicios de medicina prepaga, serán consideradas abusivas las cláusulas que:

a) Otorguen al proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato, excepto en relación con los que se hubieran celebrado por tiempo indeterminado y que, además, reúnan los siguientes requisitos:

I. Los eventuales cambios se hallaren expresamente previstos en el contrato. Los cambios previstos podrán obedecer a causas fundadas en incorporación de servicios, tecnologías o prestaciones, debiendo el contrato contener los criterios y/o parámetros objetivos dentro de los cuales pueden efectuarse las modificaciones, siempre que los mismos no autoricen cambios que afecten el equilibrio en la relación entre las partes.

II. Los mismos revistan carácter general y no estén referidos a un consumidor en particular.

III. El cambio no altere el objeto del contrato o pudiere importar un desmedro en la calidad de los servicios comprometidos al momento de contratar.

IV. Se encuentre prevista la notificación del cambio al usuario, con antelación no inferior a TREINTA (30) días de la entrada en vigencia del cambio, y se prevea que el consumidor que no aceptare una modificación contractual tendrá la opción de rescindir sin cargo el contrato. (*Apartado sustituido por art. 1° de la [Resolución N° 175/2007](#) de la Secretaría de Comercio Interior, B.O. 27/9/2007*).

b) Autoricen al proveedor a rescindir sin causa el contrato, sin que medie incumplimiento del consumidor.

c) Establezcan el cese de la prestación de los servicios originados en un contrato celebrado por el proveedor y un tercero, cuando tal prestación tenga origen en una contratación de carácter corporativo o similar, o provenga de una relación laboral entre el consumidor y el tercero contratante con el proveedor, sea porque se hubiere rescindido o resuelto tal contrato o porque hubiere cesado el vínculo entre el consumidor y el tercero que diera origen a las prestaciones, y no se prevea que el consumidor tendrá derecho a que se le brinde cobertura a través de una contratación directa con el proveedor.

En tal caso los únicos requisitos que podrán establecerse, para que el consumidor acceda a uno de los planes ofrecidos por el proveedor,

mediante el pago del precio establecido para el plan de que se trate, serán que:

- I. El consumidor no se encuentre en mora respecto de obligaciones asumidas directamente por él con el proveedor.
- II. El consumidor haya sido beneficiario de los servicios por un periodo determinado, no pudiendo exigirse un lapso mayor a DOS (2) años.
- III. La notificación que el consumidor deba efectuar al proveedor para contratar los servicios en forma directa se curse en un plazo determinado que no podrá ser inferior a TREINTA (30) días de haberse producido la baja del servicio corporativo o similar.

En los supuestos contemplados en el presente inciso, cuando se hubiere omitido prever en el contrato la situación del consumidor, se entenderá que éste tiene derecho a continuar la relación con el proveedor en los términos aquí establecidos.

ANEXO II

En los contratos de consumo que tengan por objeto la prestación de servicios de comunicaciones móviles, serán consideradas abusivas las cláusulas que:

- a) Otorguen al proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato, excepto en relación con los que se hubieran celebrado por tiempo indeterminado y que, además, reúnan los siguientes requisitos:
 - I. Los eventuales cambios se hallaren expresamente previstos en el contrato.
 - II. Los mismos revistan carácter general y no estén referidos a un consumidor en particular.
 - III. El cambio no altere el objeto del contrato o pudiere importar un desmedro respecto de los servicios comprometidos al momento de contratar.
 - IV. Se determinen criterios y/o parámetros objetivos dentro de los cuales la modificación pueda producirse y siempre que los mismos no autoricen cambios que afecten el equilibrio en la relación entre las partes.
 - V. Se encuentre prevista la notificación del cambio al usuario, con antelación no inferior a SESENTA (60) días de la entrada en vigencia

del cambio, y se prevea que el consumidor que no aceptare una modificación contractual tendrá la opción de rescindir sin cargo el contrato.

b) Autoricen al proveedor a rescindir sin causa el contrato, sin que medie incumplimiento del consumidor, excepto en relación con los celebrados por tiempo indeterminado, los cuales sólo podrán rescindirse sin causa, previa notificación al consumidor, cursada con una antelación no menor a SESENTA (60) días.

ANEXO III

En los contratos de consumo que tengan por objeto la prestación de servicios financieros y/o bancarios, serán consideradas abusivas las cláusulas que:

a) Otorguen al proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato, excepto en relación con los que se hubieran celebrado por tiempo indeterminado y que, además, reúnan los siguientes requisitos:

I. Los eventuales cambios se hallaren expresamente previstos en el contrato.

II. El cambio no altere el objeto del contrato o pudiere importar un desmedro respecto de los servicios comprometidos al momento de contratar.

III. Se determinen criterios y/o parámetros objetivos dentro de los cuales la modificación pueda producirse y siempre que los mismos no autoricen cambios que afecten el equilibrio en la relación entre las partes.

IV Se encuentre prevista la notificación del cambio al usuario, con antelación no inferior a SESENTA (60) días de la entrada en vigencia del cambio, y se prevea que el consumidor que no aceptare una modificación contractual tendrá la opción de rescindir sin cargo el contrato.

b) Cuando en contratos cuya duración sea superior a los SESENTA (60) días y se hubiere previsto la renovación automática, no establezcan la obligación del proveedor de notificar al consumidor con una antelación no inferior a SESENTA (60) días, los cargos por renovación u otros que, con carácter variable, se hallaren previstos en el contrato. Quedan exceptuados los contratos de depósitos a plazo fijo cualquiera fuera su duración.

c) Autoricen al proveedor a rescindir sin causa el contrato, sin que medie incumplimiento del consumidor, excepto en relación con los celebrados por tiempo indeterminado, los cuales sólo podrán rescindirse sin causa, previa notificación al consumidor, cursada con una antelación no menor a SESENTA (60) días, salvo que las normas que regulen específicamente la actividad determinen un plazo distinto.

d) Cuando por la naturaleza del servicio se encuentre prevista, accesoriamente, la contratación de un seguro y el proveedor no ofrezca al consumidor la posibilidad de elegir entre distintas compañías aseguradoras.

OPINIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Cláusulas abusivas en los contratos: avances y retrocesos

El panorama socio-económico actual anuncia la necesidad de construir políticas públicas activas que promuevan estrategias de protección y defensa de los derechos y necesidades de los ciudadanos, basadas en criterios de eficacia, participación y tutela de los más débiles.

Dentro de este marco, es tarea de los organismos de gobierno reorientar el papel del estado, procurando establecer reglas claras de contratación en pos de alcanzar un equilibrio comercial justo y equitativo.

El derecho argentino es suficientemente claro respecto del espíritu de lo que puede considerarse "cláusula abusiva" del vocablo "abusiva", en el sentido de lo que una cláusula de esta naturaleza supone o debe suponer.

Somos de la opinión que la misma se refiere a aquella cláusula que, en un contrato de consumo, implique algún desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes en perjuicio del consumidor o usuario.

La Ex Secretaría de la Competencia, la Desregulación y Defensa del Consumidor, ha dictado recientemente la Resolución N° 53/03 referida a cláusulas abusivas con el fin de optimizar las tareas de detección y remoción de las mismas de los contratos que establezcan relaciones de consumo.

En una primera lectura de la norma se advierte el avance que esta supone en cuanto al control administrativo previo; sin embargo en

cuanto uno se adentra en el texto contenido en su anexo, percibe una clara disminución de la protección prevista por el art. 37 de la Ley N° 24240 de Defensa del Consumidor. A su vez, la resolución restringiría la tutela amparada por la ley 25.065 de tarjetas de crédito. También se percibe un incomprensible retroceso respecto de los sostenido por la propia autoridad nacional de aplicación en sus resoluciones administrativas y por la riquísima jurisprudencia emanada de fallos judiciales originados en tales actuaciones.

En efecto, la Res. N° 53/03 lejos de consagrar una prohibición absoluta para el proveedor de "modificar unilateralmente el contenido del contrato" o de "rescindir sin causa el contrato", establece criterios para que estas facultades se puedan ejercer sin que las mismas se consideren abusivas. Es decir se contemplan excepciones que ni la Ley 24.240, ni las leyes específicas ni la jurisprudencia han previsto.

Asimismo, se dispone que serán consideradas abusivas las cláusulas que "...impongan la carga probatoria al consumidor en supuestos en que la legislación no lo exija...". En este caso se evidencia una solución más restrictiva que la plasmada en la Ley 24.240 que prohíbe la inversión de la carga de la prueba en todos los supuestos, independientemente de lo que dispongan otras normas.

Por otra parte se establece que será abusiva la cláusula que autoriza al proveedor a cancelar deudas del consumidor moroso por compensación. La inclusión de esta prohibición podría considerarse un avance.

Si embargo lo que en principio parecería un criterio en pos de la protección de los consumidores, se ve desvirtuado por la técnica legislativa utilizada. Así el agregado "excepto cuando la compensación se encuentre autorizada por normas legales", destruye el principio de no compensación, ya que la misma se encuentra autorizada por el Código Civil como medio de extinción de las obligaciones, razón por la cual no debería considerarse abusiva, puesto que existe una norma que la autoriza.

Otra cuestión que entendemos colisiona con la Ley 24.240 se refiere a la responsabilidad por daños.

El art. 37 de dicha Ley declara la ineficacia de las cláusulas que limiten la responsabilidad por daños. A su vez dicha prohibición se contempla en el art. 46 de la Ley 25.065. La Res. N° 53 prohíbe la inclusión de cláusulas que "...limiten la responsabilidad en forma inadecuada...". Así las cosas, la resolución implicaría un claro retroceso puesto que dicho agregado (forma adecuada) crea una permisión en clara contradicción con las prohibiciones impuestas legalmente.

En conclusión, resulta claro que la Res. N° 53 establece enunciados que contradicen normas de jerarquía superior y resultan una menor protección de los derechos de los consumidores.

En virtud de ello, la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires sostiene los siguientes criterios de aplicación e interpretación normativa, en tanto autoridad local de la Ley de Defensa del Consumidor, en la vigilancia que los contratos de consumo no contengan cláusulas abusivas.

-La Ley 24.240, las leyes especiales, el principio legal de "in dubio pro consumidor" y los criterios jurisprudenciales, seguirán siendo los parámetros a tener en cuenta al momento de analizar las cláusulas que podrían considerarse abusivas.

-La Res. N° 53 resulta inaplicable ante leyes específicas con mayor grado de protección al consumidor – por ejemplo la Ley 25.065- por contrariar algunas de sus disposiciones.

En definitiva, lo que queda de manifiesto son dos posturas diferentes respecto a como resguardar desde el estado a los consumidores en su relación con las empresas . Una flexible y permeable a los intereses del mercado, que se refleja en la Res. 53, y la de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, que considera la importancia de bregar por plexos normativos que permitan acentuar -y no disminuir -cada día más la protección y tutela de los consumidores y usuarios, teniendo como principal objetivo el equilibrio y la justicia en las relaciones de consumo.

[volver](#)

OPINIÓN DOCTRINARIA DEL DR. JAVIER H. WAJNTRAUB

PRIMERAS REFLEXIONES ACERCA DEL NUEVO REGLAMENTO SOBRE CLÁUSULAS ABUSIVAS (RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACIÓN Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR 53/2003)

Por Javier H. Wajntraub

SUMARIO:

I. Introducción.– II. Contrato de consumo y contrato predispuesto.– III. El mecanismo de la nueva reglamentación.– IV. Los supuestos tratados en el reglamento.– V. Conclusión

I. INTRODUCCIÓN

El día 21/4 pasado, la Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor dictó la resolución 53 con la finalidad de instrumentar un mecanismo que evite la inclusión de condiciones leoninas en los contratos de consumo predispuestos. Así lo expresan los considerandos de la normativa en análisis, en cuanto dicen que "en función de lo establecido en el art. 38 ley 24240 (LA 1993-C-3023), es función de la autoridad de aplicación vigilar que los contratos de consumo predeterminados no contengan cláusulas de las previstas en su art. 37". Aquí aparece la primera confusión, ya que si bien lo exteriorizado en estos fundamentos es acertado, el art. 1 resolución SCDyDC. 53/2003 sostiene que la reglamentación es aplicable a los contratos de consumo, sean estos predispuestos o no, cuando el artículo de la Ley de Defensa del Consumidor (en adelante, LDC.) faculta al organismo público a vigilar que los contratos de adhesión o similares no contengan cláusulas abusivas y/o ambiguas. Y si bien podemos aceptar que la idea de vigilar justifique la creación de herramientas de diversa índole, no parece razonable incorporar mediante la reglamentación mecanismos de control de los contratos paritarios cuando la ley nada dice al respecto (1). En definitiva, los considerandos van por el buen camino y la parte dispositiva equivoca. Debemos aclarar, sin embargo, que nuestro comentario no tenga probablemente mayores consecuencias prácticas, ya que es difícil imaginar cláusulas abusivas en contratos discrecionales, pero, en puridad, el art. 38 LDC. se refiere a los denominados por adhesión.

II. CONTRATO DE CONSUMO Y CONTRATO PREDISPUERTO

Dijimos en muchas oportunidades que contrato de consumo es todo aquel que se celebre entre un proveedor de bienes o servicios profesional y un adquirente a título oneroso que contrate para destinar dichos bienes o servicios para su consumo final o de su grupo familiar o social, siendo indistinto su concreción o no, mediante condiciones generales. Además, el acuerdo deberá versar sobre: a) la adquisición o locación de cosas muebles; b) la prestación de servicios; o c) la adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda (2). Debe tenerse en cuenta que hacer mención a los denominados contratos de consumo no significa para la LDC. hacer mención a un tipo contractual determinado, sino que, por el contrario, se está haciendo alusión a una categoría que atraviesa prácticamente todo el universo de los contratos, resultando incalculable la cantidad de acuerdos que pueden revestir o no el carácter de contratos de consumo, según se configuren los presupuestos descriptos precedentemente. Por ende, un mismo tipo contractual, o un contrato que no resulte ser típico, puede ser o no ser considerado como contrato de consumo, pudiendo darse el caso de que nos encontremos frente a dos acuerdos idénticos, calcados, hallándose sólo uno de ellos dentro de la categoría que estamos analizando.

Podríamos concluir, por lo antedicho, que es factible encontrarse con contratos de consumo paritarios y predispuestos.

En lo que hace a la categoría de los contratos sujetos a condiciones generales, también conocidos como de adhesión o predispuestos (3), sostiene Rezzónico que "condición general negocial o condiciones generales negociales es la estipulación, cláusula o conjunto de ellas, reguladoras de materia contractual, preformuladas, y establecidas por el estipulante sin negociación particular, concebida con caracteres de generalidad, abstracción, uniformidad y tipicidad, determinando una pluralidad de relaciones, con independencia de su extensión y características formales de estructura o ubicación" (4). Como observamos, estas condiciones generales de contratación se caracterizan fundamentalmente por ser concebidas con carácter uniforme para un número indeterminado de futuros contratantes que requerirán –se aguarda– masivamente los bienes o servicios ofrecidos (5).

III. EL MECANISMO DE LA NUEVA REGLAMENTACIÓN

El mencionado art. 1 de la resolución SCDyDC. 53/2003 estipula de manera genérica que los contratos de consumo no podrán incluir cláusulas del tipo de las descriptas en su anexo, "ni otras que infrinjan los criterios establecidos por el art. 37" de la LDC. Para sintetizar, diremos que se prohíben las cláusulas abusivas y ambiguas en los contratos de consumo. Hasta aquí nada nuevo, salvo que la remisión a la casuística del anexo mencionado puede llevarnos, como ya veremos, a una dimensión distinta en lo que hace a la interpretación de los criterios del art. 37 LDC.

El art. 2 resolución SCDyDC. 53/2003, por su parte, apunta directamente a los casos de contratos ya vigentes y que puedan contener cláusulas que se entiendan leoninas. De esta manera crea un mecanismo mediante el cual los proveedores (6) deberán "remover" dichas condiciones de sus contratos vigentes y notificar a los consumidores de tal hecho dentro de los sesenta días hábiles de la aparición de la reglamentación en el Boletín Oficial (24/04) (7). Esto nos lleva a unas cuantas reflexiones:

El mecanismo mediante el cual son los propios proveedores los que deberán extraer de sus instrumentos dichas cláusulas parece de una pretensión un tanto inocente. Si estamos de acuerdo en que los criterios del art. 37 LDC. rigen desde hace diez años y siguen siendo vulnerados por muchos proveedores, ¿por qué habríamos de creer que si incumplen la ley van a cumplir una resolución?

Parece al menos discutible que sean los eventuales infractores quienes deban interpretar cuándo una cláusula que ellos mismos han

redactado con el afán de obtener una ventaja ilícita debe ser removida de un contrato.

Nos parece de una deficiente técnica la referencia a la idea de remover, en alusión a los casos en los que se identifique una cláusula abusiva. Según la Real Academia Española, remover consiste en "pasar o mudar una cosa de un lugar a otro" o, en todo caso, "quitar, apartar u obviar un inconveniente" (8). En cualquier supuesto, la autoridad de aplicación estaría reconociendo la existencia de algo que debe ser retirado. Y el problema es precisamente que las cláusulas abusivas en los contratos de consumo se tienen por no convenidas, por inexistentes, es decir que debe considerarse que nunca estuvieron allí (9). A ello debe agregarse que el inc. b del artículo analizado indica que la notificación a los consumidores de que la cláusula ha sido removida debe indicar que ello obedece "al cumplimiento de la resolución", por lo que parece darse a entender de que antes de la misma la cláusula no era abusiva. El problema se suscita en tanto que la reglamentación está orientada a aquellos que después de diez años no han cumplido con la ley, por lo que se les presenta una insuperable oportunidad para intentar sostener que hasta ahora dichas cláusulas deberán considerarse válidas. Por ello corresponde ordenar las ideas: las cláusulas abusivas ya eran tales antes de la resolución SCDyDC. 53/2003, y si aceptamos que el proveedor debe notificar las que identifique como tales, lo único que tiene fundamento en este reglamento es precisamente la notificación, pero nunca el carácter leonino de la estipulación contractual.

Siguiendo la línea argumental, nos preguntamos qué sucederá cuando el proveedor haya ejercido prerrogativas que surgen de las cláusulas que ahora informa que no rigen. Entendemos que con o sin notificación la cláusula nunca existió, esos derechos ejercitados no tienen soporte contractual y deberá responder por las consecuencias (daños y perjuicios, el ejercicio por parte del consumidor de las facultades otorgadas por art. 10 bis LDC., etc.). Pero entonces, ¿no da la impresión de que hay otro motivo para desalentar al proveedor a llevar a cabo dicha notificación?

Por otra parte, el art. 3 resolución SCDyDC. 53/2003 establece que las sanciones por incumplir con el reglamento son –así lo expresa de manera literal– las del art. 47 LDC. (10). ¿Por qué habrían de amedrentarse los proveedores inescrupulosos cuando por incorporar estipulaciones abusivas o ambiguas en sus contratos con los consumidores ya estaban sujetos a las sanciones de la LDC. y nunca han modificado su accionar? De hecho, muchas multas han sido aplicadas y confirmadas por la justicia.

La solución a todos estos interrogantes se encuentra en el propio artículo que se pretende reglamentar. Así, el art. 38 LDC. dice que es

la propia autoridad de aplicación quien "vigilará que los contratos de adhesión o similares no contengan cláusulas" abusivas o ambiguas. Es el Estado, en definitiva, quien debe desplegar los mecanismos para detectar y comunicar la inexistencia de dichas cláusulas en los contratos predispuestos y no desentenderse de su función mediante creaciones reglamentarias de poco sentido práctico. No está en cuestión aquí la motivación de este reglamento, sólo decimos que si lo que se busca es prevenir y sancionar los abusos, debemos construir soluciones eficaces que además no se aparten de la ley.

IV. LOS SUPUESTOS TRATADOS EN EL REGLAMENTO

Sin perjuicio de las opiniones vertidas hasta aquí, nos parece importante realizar un somero análisis de los supuestos tratados en la resolución SCDyDC. 53/2003, ya que éstos contribuirán indefectiblemente al análisis de las cláusulas contractuales en los vínculos de consumo. Es evidente también que la construcción de una casuística tan importante, sin perjuicio de que se deja aclarado su carácter enunciativo, puede significar, como veremos, soluciones acordes a lo expresado por la ley, otras que restrinjan sus estipulaciones y, por último, supuestos creados por la reglamentación que no parecen tener correlato con lo normado en el art. 37 LDC. Veamos la cuestión más detenidamente, analizando cada supuesto de cláusula abusiva para el reglamento resolución en estudio.

a) Las cláusulas que confieran al proveedor el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas.

La interpretación de los contratos es tarea judicial (11). Las leyes, la doctrina y la jurisprudencia han creado a lo largo del tiempo pautas tendientes a posibilitar que el análisis de las cuestiones que no resulten del todo claras en las relaciones contractuales puedan resolverse con la mayor objetividad posible. Y a este objetivo contribuye también, sin dudas, el hecho de que sea alguien imparcial, ajeno a la subjetividad de las partes, quien decida acerca del conflicto. El tema es aún más grave cuando estamos frente a contratos predispuestos y de consumo. Aquí tenemos además pautas de interpretación aplicables al caso y que tienen como principio orientador el de la adopción de la solución más favorable para el consumidor cuando existan dudas acerca del alcance de las obligaciones (art. 37 LDC.). Cuánto más inaceptable es, entonces, en estos supuestos una facultad a favor del predisponente como la que se describe en el reglamento. Por ello consideramos auspiciosa la previsión, ya que aporta un mayor grado de certeza al momento de intentar desentrañar los vericuetos de los contratos de consumo por adhesión.

b) En general, las cláusulas que otorguen al proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato, salvo cuando se presenten los siguientes requisitos: I) La eventual modificación se hallare expresamente prevista en el contrato; II) Se hubieran determinado los criterios y/o parámetros objetivos dentro de los cuales la modificación puede producirse, y siempre que los mismos no autoricen cambios que puedan afectar el equilibrio en la relación entre las partes; III) Se encuentra prevista la notificación del cambio al consumidor, con antelación suficiente conforme a la naturaleza y características del objeto del contrato; y IV) Se encuentre prevista la posibilidad de rescindir el contrato por el consumidor en caso de no aceptar la modificación.

La cuestión de la modificación unilateral del contrato por parte del predisponente es un clásico recurso que permite resolver de manera favorable para el proveedor cualquier contingencia que no haya sido prevista de manera expresa en el acuerdo con el consumidor. Por ende, dentro del denominado tamiz creado por el art. 37 LDC. (12), identificamos a este tipo de cláusulas como una clara desnaturalización de las obligaciones y una renuncia o restricción de los derechos del consumidor. Entendemos que existe desnaturalización de las obligaciones ya que, como enseña Lorenzetti, este tema está vinculado con la reciprocidad de trato entre los cocontratantes. En este sentido, nos dice que "lo que ocurre en la ley protectora es que la correspectividad no tiene su fuente en la autonomía privada sino que es impuesta, porque es una solución de derecho supletorio que se considera esencial para la buena marcha de los contratos de consumo" (13). Por lo tanto, es impensable que una prerrogativa de tal magnitud como aquella que permite a una de las partes modificar unilateralmente cuestiones esenciales del contrato pueda resultar válida. Por su parte, en lo que respecta a la idea de renuncia o restricción de los derechos del consumidor, lo que busca la regulación legal es que las normas supletorias aplicables a los contratos de consumo no se modifiquen consagrando situaciones que coloquen al consumidor en peor situación que la que esas mismas normas consagran. Es decir que el consumidor parte de un status o standard legal (14).

Pero si bien es cierto que estas condiciones contractuales suelen considerarse abusivas, las nuevas tendencias doctrinarias aceptan morigerar la interpretación de las mismas cuando nos encontremos frente a contratos de los denominados de duración. En esos casos, la facultad de modificar unilateralmente el vínculo pueda ser aceptada, pero debe ser ejercida dentro de ciertos límites (15). Y precisamente dentro de esta línea de pensamiento se encuentran las excepciones de la resolución SCDyDC. 53/2003, al contemplarse la validez de aquellas condiciones en que, aun reservando la facultad unilateral de modificación del acuerdo por parte del proveedor, ésta se ejercite

habiendo previsto expresamente el eventual cambio, debiéndose determinar los criterios y/o parámetros objetivos dentro de los cuales la modificación puede producirse, y siempre que los mismos no autoricen cambios que puedan afectar el equilibrio en la relación entre las partes. Además, se deberá prever la notificación del cambio al consumidor con una antelación suficiente conforme a la naturaleza y características del objeto del contrato, y, por último, que se encuentre prevista la posibilidad de rescindir el contrato por parte del consumidor en caso de no aceptar éste la modificación.

c) Autoricen al proveedor a rescindir sin causa el contrato, sin que medie incumplimiento del consumidor, y que no prevean: I) En los contratos de plazo indeterminado, la notificación al consumidor, con una antelación razonable conforme la naturaleza y características del objeto del contrato; y II) En los contratos de plazo determinado, además del requisito del inciso anterior, igual derecho a favor del consumidor.

Dijimos que el consumidor parte de un standard del cual no puede ser apartado. Cualquier disminución de sus derechos importará, en principio, la determinación de abusiva para aquella cláusula que pretenda consagrar tal situación. Las normas legales que regulan la extinción de los contratos no son ajenas a la previsión de la LDC., y éstas otorgan a cualquiera de las partes la facultad de resolver el acuerdo frente al incumplimiento de la otra (art. 1204 CCiv. y 216 CCom.). Por ello, que el proveedor pretenda ampliar sus derechos otorgándose mediante el formulario preimpreso una facultad de resolver el contrato sin causa importaría una ampliación de sus derechos injustificable para el régimen tuitivo de los consumidores (art. 37 inc. b LDC.). Y esta cláusula tipo parece estar en sintonía con esta inaceptable ampliación de derechos a favor del predisponente, ya que reglamenta las condiciones mediante las cuales se puede ejercer un derecho de resolución contractual incausado.

Veamos: el modelo de estipulación agrupa los contratos en aquellos de plazo indeterminado y en los que establecen término de duración. Para el primer grupo se exige, como requisito habilitante de la resolución, la notificación con una antelación razonable a cargo del proveedor. Nos parece muy preocupante que los proveedores puedan creerse autorizados a decidir caprichosamente con quiénes continuarán sus acuerdos de duración sin resguardo alguno para el adherente. Imaginemos el caso de un contrato de medicina prepaga en el que la empresa prestadora evalúa inconveniente continuar prestando el servicio a un mayor de setenta años (16). Ahora sólo bastaría avisar con tiempo y fehacientemente. En la segunda categoría, la de los contratos de plazo determinado, la diferencia es que el consumidor gozará del mismo derecho a resolver que el

proveedor, es decir, notificando a este último y otorgando un plazo razonable.

El reglamento crea, sin dudas, un precedente peligroso en el marco de los contratos de consumo predispuestos. De todas formas, entendemos que existiendo la regulación legal del art. 10 bis inc. c LDC., el consumidor sólo podrá resolver el contrato frente al incumplimiento del proveedor sin necesidad de notificación previa (17) y el proveedor, en su caso, en el marco del pacto comisorio de la legislación de fondo. Por supuesto que de establecerse cláusulas que faculten la rescisión unilateral, éstas deberán contemplarse sólo en beneficio del adherente, ya que nada obstaculiza a mejorar la posición del consumidor.

d) Supediten la entrada en vigencia del contrato a un acto unilateral de aceptación por el proveedor, mientras que la voluntad del consumidor, aceptando la oferta conforme fuere emitida, haya quedado irrevocablemente expresada con anterioridad.

El punto en análisis se refiere a una práctica habitual en los proveedores de ciertos servicios, en particular las entidades bancarias. La modalidad consiste en realizar una oferta estableciendo características de los bienes o los servicios disponibles y los requisitos que deben reunir los potenciales contratantes. Cuando el consumidor pretende exteriorizar su aceptación, el oferente le impone un instrumento determinado en el que se crea una nueva instancia de aceptación a cargo de este último. Como veremos, la nueva resolución aplica correctamente en la interpretación de una cláusula abusiva lo estipulado en el art. 7 LDC. (18), el que establece que "la oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite". Esta norma nos invita a expresar con Kemelmajer de Carlucci que "el consumidor podrá exigir todo lo que se haya ofrecido en la actividad promocional o publicitaria, no pudiendo el empresario alegar que en el contrato relativo a la adquisición de los bienes o servicios no aparece recogido", agregando que "el incumplimiento generará, decididamente, una responsabilidad contractual" (19). El proveedor, en suma, deberá responder indefectiblemente por aquello a lo que se ha obligado a través de su publicidad.

Pero ¿qué sucederá si de la publicidad y del instrumento del contrato surgen contradicciones o superposiciones acerca de un mismo supuesto? ¿A cuál solución debemos ceñirnos? La respuesta es clara. Debemos estar a la que resulte más favorable para el consumidor, en función de lo estipulado en el art. 37 LDC., por lo que el contenido expreso del instrumento sólo será exigible cuando no sea superado por prestaciones más favorables al consumidor recogidas o prometidas en la publicidad (20).

e) Impongan al consumidor cualquier limitación en el ejercicio de acciones judiciales u otros recursos, o de cualquier manera condicionen el ejercicio de sus derechos, especialmente cuando: I) Se disponga que las acciones judiciales puedan entablarse en jurisdicción distinta del lugar del domicilio del consumidor al tiempo de la celebración del contrato, excepto cuando se disponga que la acción se entable en el lugar del domicilio real del consumidor al tiempo en que aquélla se inicie; II) Se limiten los medios de prueba, o se imponga la carga probatoria al consumidor en supuestos en que la legislación no lo exija; y III) Se limite la facultad de oponer excepciones, recusaciones u otros recursos.

Este punto, cuyo fin es otorgar mayor claridad a lo dispuesto en los incs. b y c del art. 37 LDC., no aporta, a nuestro entender, ningún elemento que pueda hacer más operativo el ejercicio de los derechos que surgen de las mencionadas partes de la LDC., con excepción de lo relativo a la prórroga de jurisdicción. Aquí creemos que el hecho de que una norma establezca con claridad la cuestión aporta mayor certeza. En cuanto al resto de los aspectos que surgen de la letra e del anexo, creemos que nada se agrega por sobre lo que muy claramente estipula la LDC. en los incisos citados (21). Debe destacarse, de todas formas, que aquí la resolución vuelve a destacar el carácter enunciativo de las cláusulas tipo, por lo que cualquier supuesto que no encuadre con su casuística pero coincida con los criterios de la LDC. alcanzará para considerar a la cláusula como no convenida.

f) Establezcan que cuando el consumidor se encuentre en mora, respecto de obligaciones previstas en el contrato, el proveedor pueda cancelar la misma por compensación con otra sumas que el consumidor hubiera suministrado al proveedor como consecuencia de otro contrato o de la provisión de otro producto o servicio, excepto cuando la compensación se encuentre autorizada por normas legales, en cuyo caso el proveedor deberá informarlo al consumidor en el contrato.

El reglamento adopta en esta cuestión una solución apropiada y ajustada al espíritu de la LDC. Se trata de los casos en los que el consumidor no hubiese pagado en término sumas de dinero correspondientes a un contrato que lo liga al proveedor y éste haya previsto en el instrumento compensar el importe adeudado con otros que estuvieran en su poder por otra causa. Esta previsión contractual se considera abusiva, dejando a salvo la posibilidad de que una norma legal expresamente la autorice.

Tendrá lugar la compensación de las obligaciones cuando dos personas por derecho propio reúnen la calidad de acreedor y deudor recíprocamente, cualesquiera que sean las causas de una y otra

deuda. Ella extingue con fuerza de pago las dos deudas, hasta donde alcance la menor, desde el tiempo en que ambas comenzaron a coexistir (art. 818 CCiv.). Dentro de las cuatro clases de compensación existentes en nuestro ordenamiento (legal, voluntaria, judicial y facultativa), el reglamento hace referencia a dos de ellas: la legal y la voluntaria. Pero el tema pasa, sin dudas, por esta última. Así, la compensación voluntaria es la que las partes acuerdan libremente por contrato sin requerirse otra cosa que el acuerdo de voluntades y sin interesar el monto de la deuda ni su liquidez o fungibilidad (22). De esta manera, la previsión contemplada en la cláusula tipo de la resolución SCDyDC. 53/2003 consiste en un claro caso de compensación voluntaria, ya que ésta surge del acuerdo de partes. Por esta razón, el hecho de que la reglamentación indique que, conforme a los principios que surgen del art. 37 LDC., una previsión contractual de estas características no puede ser tolerada aporta un importante grado de certeza a las relaciones jurídicas de consumo.

g) Excluyan o limiten en forma inadecuada la responsabilidad del proveedor por los daños causados al consumidor por el producto adquirido o el servicio prestado y/o respecto de cualquier resarcimiento o reembolso legalmente exigible.

La redacción del inc. a del art. 37 LDC. no podría ser más clara en cuanto a que se consideran inexistentes aquellas estipulaciones que "limiten la responsabilidad por daños". Por esta razón, nunca mejor aplicada la conocida frase "No aclares que oscurece", ya que con el ánimo de aportar mayor certeza a la regulación legal, volvemos a toparnos con una redacción reglamentaria que podría llevar a una interpretación restrictiva de la norma legal mencionada. No alcanzamos a comprender a qué puede estar refiriéndose el reglamento cuando menciona que se entenderán leoninas aquellas cláusulas que limiten la responsabilidad del proveedor "en forma inadecuada". ¿Cuál sería una manera adecuada de restringir la extensión del deber de responder del estipulante? ¿Qué sentido tiene incorporar un término que sólo aporta confusión? Volvemos a sugerir la solución que apunta tomar aquella respuesta más favorable para el consumidor, en este caso, dejando de lado lo que surge de la resolución SCDyDC. 53/2003.

h) Supediten el ejercicio de la facultad de resolución contractual por parte del consumidor a la previa cancelación de las sumas adeudadas al proveedor, en los contratos celebrados por plazo indeterminado o por plazo cierto que prevea la resolución anticipada.

Es fundamental distinguir aquí si el ejercicio de la facultad resolutoria se hace en virtud del incumplimiento obligacional del proveedor o con base en una facultad contractual del consumidor de extinguir el

contrato sin expresión de causa. Si bien la resolución nada dice al respecto, entendemos que se está refiriendo al segundo supuesto. Es evidente que si, como dice el reglamento, el adherente se halla endeudado, debe entenderse entonces que es éste quien se encuentra en situación de incumplimiento. Mal podría entonces ejercer la prerrogativa del pacto comisorio (art. 10 bis inc. c. LDC., arts. 1204 CCiv. y 216 CCom.) resolviendo el contrato sobre la base del incumplimiento ajeno. Es sabido que dentro de los requisitos que habilitan el ejercicio de este derecho se encuentra el de encontrarse cumpliendo las obligaciones a su cargo (23).

En cambio, cuando el consumidor goce de la facultad de resolver el contrato sin causa, es razonable que no se le condicione el derecho al previo pago de sumas adeudadas, ya que el mantenimiento del vínculo en nada ayuda a la regularización de la situación, y, en todo caso, pueda ésta agravarse por la prolongación del estado de falta de pago, incrementando la deuda. Todo ello no obsta, claro está, a las acciones que en favor del proveedor existen a los fines del recupero de su crédito.

i) Faculten al proveedor a suministrar otros productos o servicios no incluidos en el contrato, sin la previa y expresa aceptación por el consumidor y/o imponiéndole un plazo para comunicar que no los acepta.

Se trata, una vez más, de una cláusula que faculta al predisponente a modificar el contrato de manera unilateral, lo que, por lo expresado al analizar la cláusula tipo b, no puede más que calificarse como un abuso contractual. Creemos igualmente que este punto se emparenta con el criterio adoptado por dos normas de la LDC., debiendo por ende destacarse su buen criterio. La primera de ellas es la que surge del inc. b. del art. 10 bis LDC., que establece que entre las opciones que tiene el consumidor frente al incumplimiento del proveedor se encuentra la de "aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente". No se trata, desde luego, de la "indemnización por equivalente", que implica el pago de una suma de dinero que entra en lugar de la prestación debida, sino de la posibilidad de que el consumidor acepte la entrega de otro producto o la prestación de otro servicio que guarde "equivalencia" con la prestación incumplida. Tal "equivalencia" no tiene por qué implicar necesariamente que la segunda prestación, que se acepta como paliativo del incumplimiento de la primera, deba ser exactamente similar a aquélla. Basta con que sea "equivalente" en cuanto a su valor económico (24). Si bien en el supuesto que surge del reglamento el proveedor estaría intentando reemplazar el producto o el servicio como consecuencia de un permiso contractual, sin haberse configurado incumplimiento, la solución es armónica en lo que hace a la necesidad de una aceptación cabal por parte del consumidor. La segunda coincidencia vincula a la

invalidez de la presunción de aceptación tácita por parte del consumidor, luego de cumplido un plazo, con lo normado en el art. 35 LDC. referido a la venta domiciliaria (25). Parece interesante que la reglamentación deje en claro que el criterio de la norma legal indicada resulta aplicable a otros supuestos.

j) Impongan al consumidor un representante o apoderado para que lo sustituya en el ejercicio de los derechos que emanan del contrato, sus accesorios o en otros negocios jurídicos.

Este supuesto refleja una práctica que se percibe con frecuencia, distorsionando el sentido mismo de los contratos de representación que se basan en la confianza. Es auspicioso que el reglamento lo contemple como un caso de abuso, ya que eso responde a una fiel interpretación de los principios que dimanen de la LDC.

k) Infrinjan normas de protección del medio ambiente o posibiliten su violación.

Entendemos que se trata de una previsión bien intencionada, pero no responde a las pautas que surgen de la regulación de la temática de las cláusulas abusivas que contempla la LDC.

V. CONCLUSIÓN

Es indiscutible que el contenido de la resolución SCDyDC. 53/2003 está motivada en el afán de mejorar los mecanismos que protejan a los consumidores y usuarios en el marco de los contratos por adhesión. Pero también es cierto que no es posible transformar la realidad sólo con buenas intenciones. Debemos construir herramientas inteligentes y efectivas para posibilitar que algún día la legislación tuitiva de los consumidores sea percibida por los ciudadanos como un sistema de regulación de conductas con impacto en la vida cotidiana, o, mejor aún, en una mejor calidad de vida. La sensación hoy es que nuestras normas son más expresiones de deseo que respuestas contundentes tendientes a resolver nuestros problemas. El reglamento que analizamos no parece aportar a un cambio de tendencia.

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Resolución 9/2004

Contratos de consumo que tengan por objeto la prestación de servicios de medicina prepaga y de servicios financieros y/ o bancarios. Cláusulas que serán consideradas abusivas. Contratos en curso de ejecución.

Bs. As., 16/1/2004

ANEXO III

En los contratos de consumo que tengan por objeto la prestación de servicios financieros y/o bancarios, serán consideradas abusivas las cláusulas que:

a) Otorguen al proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato, excepto en relación con los que se hubieran celebrado por tiempo indeterminado y que, además, reúnan los siguientes requisitos:

I. Los eventuales cambios se hallaren expresamente previstos en el contrato.

II. El cambio no altere el objeto del contrato o pudiere importar un desmedro respecto de los servicios comprometidos al momento de contratar.

III. Se determinen criterios y/o parámetros objetivos dentro de los cuales la modificación pueda producirse y siempre que los mismos no autoricen cambios que afecten el equilibrio en la relación entre las partes.

IV Se encuentre prevista la notificación del cambio al usuario, con antelación no inferior a SESENTA (60) días de la entrada en vigencia del cambio, y se prevea que el consumidor que no aceptare una modificación contractual tendrá la opción de rescindir sin cargo el contrato.

b) Cuando en contratos cuya duración sea superior a los SESENTA (60) días y se hubiere previsto la renovación automática, no establezcan la obligación del proveedor de notificar al consumidor con una antelación no inferior a SESENTA (60) días, los cargos por renovación u otros que, con carácter variable, se hallaren previstos en el contrato. Quedan exceptuados los contratos de depósitos a plazo fijo cualquiera fuera su duración.

c) Autoricen al proveedor a rescindir sin causa el contrato, sin que medie incumplimiento del consumidor, excepto en relación con los celebrados por tiempo indeterminado, los cuales sólo podrán rescindirse sin causa, previa notificación al consumidor, cursada con una antelación no menor a SESENTA (60) días, salvo que las normas que regulen específicamente la actividad determinen un plazo distinto.

d) Cuando por la naturaleza del servicio se encuentre prevista, accesoriamente, la contratación de un seguro y el proveedor no ofrezca al consumidor la posibilidad de elegir entre distintas compañías aseguradoras.

Secretaría de Coordinación Técnica

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Resolución 46/2004

Establécese la fecha hasta la cual los proveedores de servicios financieros y/o bancarios deberán ofrecer a los consumidores la posibilidad de elegir entre distintas compañías aseguradoras, en el caso de los contratos de consumo referidos en el Artículo 1º de la Resolución Nº 9/2004.

Bs. As., 30/4/2004

VISTO el Expediente Nº S01:0038883/2003 del Registro del ex-MINISTERIO DE LA PRODUCCION, y

CONSIDERANDO:

Que conforme lo normado por el Artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL, los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, entre otros, a la protección de sus intereses económicos y a condiciones de trato equitativo y digno, correspondiendo a las autoridades proveer a la protección de los mismos.

Que a tales fines y para prevenir la inclusión de cláusulas que infringen los criterios de abusividad previstos en el Artículo 37 de la Ley Nº 24.240 de Defensa del Consumidor, se dictó la Resolución Nº 26 de fecha 13 de agosto de 2003 de la SECRETARIA DE

COORDINACION TECNICA dependiente del MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION.

Que, asimismo, la Resolución N° 9 de fecha 16 de enero de 2004 de la SECRETARIA DE COORDINACION TECNICA dependiente del MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION, específicamente, en el inciso d) de su Anexo III, establece que son consideradas abusivas, respecto de contratos cuyo objeto lo constituya la provisión de servicios bancarios y financieros, aquellas que "Cuando por la naturaleza del servicio se encuentre prevista, accesoriamente, la contratación de un seguro y el proveedor no ofrezca al consumidor la posibilidad de elegir entre distintas compañías aseguradoras".

Que la mencionada Resolución N° 9 de fecha 16 de enero de 2004 de la SECRETARIA DE COORDINACION TECNICA dependiente del MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION, estableció en su Artículo 3° el 1 de mayo de 2004 como fecha límite para que los proveedores de los servicios financieros y/o bancarios, entre otros, remuevan de los contratos de adhesión en curso de ejecución las cláusulas que infrinjan los criterios establecidos por dichas normas reglamentarias y notifiquen de ello a los consumidores con contratos vigentes, como así también de los textos de los contratos a celebrarse en el futuro.

Que, por otra parte, la Asociación de Bancos de la Argentina (ABA), ha planteado inconvenientes que se presentan a las entidades proveedoras de servicios financieros y/o bancarios para implementar, en el plazo mencionado en el considerando precedente, el ofrecimiento de alternativas de elección entre distintas compañías aseguradoras, cuando se trata de seguros de vida que cubren saldos deudores, todo ello conforme la presentación de la mencionada entidad empresarial que corre a fojas 1/2 del Expediente N° S01:0086023/ 2004, agregado a fojas 117 del expediente citado en el Visto de la presente resolución.

Que según expresa la mencionada entidad, las dificultades devienen de la necesidad de efectuar modificaciones en todos los sistemas que administran cada uno de los servicios provistos, no sólo por parte de las entidades financieras y bancarias sino, además, por las administradoras de tarjetas de crédito y compañías aseguradoras, y que tales cambios no pueden implementarse en forma manual para este tipo de seguros, dado que deberán incorporarse a los sistemas centrales de información de los bancos y administradoras de tarjetas de crédito.

Que en tal sentido, el informe técnico de fojas 3 de las actuaciones agregadas como fojas 117 del expediente citado en el Visto de la presente resolución, señala que resulta aconsejable diferir el plazo para el cumplimiento de lo estipulado por la Resolución N° 9 de fecha

16 de enero de 2004 de la SECRETARIA DE COORDINACION TECNICA dependiente del MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION, respecto de tales seguros de vida sobre saldos deudores, fijándose a tal fin el día 1 de julio de 2004.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente resolución se dicta en uso de las facultades conferidas por el Artículo 43, Inciso a) y concordantes de la Ley N° 24.240.

Por ello,

EL SECRETARIO DE COORDINACION TECNICA

RESUELVE:

Artículo 1° — Respecto de los contratos de consumo referidos en el Artículo 1° de la Resolución N° 9 de fecha 16 de enero de 2004 de la SECRETARIA DE COORDINACION TECNICA dependiente del MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION, que tengan por objeto la prestación de servicios financieros y/o bancarios, establécese el día 1 de julio de 2004 como fecha hasta la cual los proveedores de dichos servicios deberán ofrecer a los consumidores la posibilidad de elegir entre distintas compañías aseguradoras en los casos contemplados en el inciso d) del ANEXO III de la norma citada, con relación a la contratación de seguros de vida cuyo objeto se relacione con la cobertura de saldos deudores que los consumidores mantengan con los proveedores.

(Nota Infoleg: Por art. 1° de la Resolución N°122/2004 de la Secretaría de Coordinación Técnica B.O. 9/9/2004 se aclara que la obligación impuesta por el inciso d) del Anexo III de la Resolución N°9/2004 de la Secretaría de Coordinación Técnica continúa vigente aún luego de transcurrido el plazo previsto en el presente Artículo.)

Art. 2° — La presente resolución comenzará a regir a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

Art. 3° — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — Leonardo Madcur.

Secretaría de Coordinación Técnica

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Resolución 122/2004

Proveedores de servicios financieros y/o bancarios. Elección entre distintas compañías aseguradoras a cargo de los consumidores de dichos servicios. Aclaración sobre la vigencia de la obligación impuesta por el inciso d) del Anexo III de la Resolución N° 9/2004.

Bs. As., 8/9/2004

VISTO el Expediente N° S01:0181340/2004 del Registro del MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION, y

CONSIDERANDO:

Que por el Artículo 1° de la Resolución N° 46 de fecha 30 de abril de 2004 de la SECRETARIA DE COORDINACION TECNICA del MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION, se estableció que los proveedores de servicios financieros y/o bancarios deberán ofrecer a los consumidores de dichos servicios la posibilidad de elegir entre distintas compañías aseguradoras, para contratar los seguros a los que se refiere el mencionado artículo, hasta el día 1 de julio de 2004, debiendo aclararse que aún con posterioridad a dicha fecha continúa vigente la obligación impuesta por el inciso d) del Anexo III de la Resolución N° 9 de fecha 16 de enero de 2004 de la SECRETARIA DE COORDINACION TECNICA del MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION.

Que a los fines de dotar de mayor claridad y precisión a la norma mencionada, evitando asimismo discrepancias interpretativas, más cuanto el fin de la norma es tuitivo de los derechos de los consumidores, corresponde aclarar a través de la presente resolución la continuidad normativa de la original Resolución N° 9/04 de la SECRETARIA DE COORDINACION TECNICA, sin perjuicio de la operatividad de la Resolución N° 46/ 04 de la citada Secretaría y las sanciones que pudieren corresponder por el incumplimiento de cualquiera de dichas resoluciones, luego de vencido el plazo establecido en el Artículo 1° de la Resolución N° 46/04 de la SECRETARIA DE COORDINACION TECNICA.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente medida se dicta en uso de las facultades conferidas por el Artículo 43, inciso a) y concordantes de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

Por ello,

EL SECRETARIO DE COORDINACION TECNICA

RESUELVE:

Artículo 1° — Aclárase que la obligación impuesta por el inciso d) del Anexo III de la Resolución N° 9 de fecha 16 de enero de 2004 de la SECRETARIA DE COORDINACION TECNICA del MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION continúa vigente aún luego de transcurrido el plazo previsto en el Artículo 1° de la Resolución N° 46 de fecha 30 de abril de 2004 de la SECRETARIA DE COORDINACION TECNICA del MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION.

Art. 2° — Lo expresado en el Artículo 1° de la presente medida, es sin perjuicio de las sanciones que pudieren corresponder por el incumplimiento del inciso d) del Anexo III de la Resolución N° 9/04, luego de vencido el plazo establecido en el Artículo 1° de la Resolución N° 46/04, ambas de la SECRETARIA DE COORDINACION TECNICA del MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION.

Art. 3° — La presente resolución comenzará a regir a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

Art. 4° — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — Leonardo Madcur.

SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR DE LA PROVINCIA DE
BUENOS AIRES

TARJETAS DE CREDITO

CONTENIDO DEL RESUMEN DE CUENTA

La entidad emisora deberá confeccionar y enviar mensualmente un resumen detallado de las operaciones realizadas por el usuario

titular o los autorizados por este que deberá ser recibido con una anticipación mínima de cinco días anteriores al vencimiento de su obligación de pago. Dicho resumen obligatoriamente deberá contener: Identificación del emisor, de la entidad bancaria, comercial o financiera que opere en su nombre.

- Identificación del titular y los titulares adicionales, adherentes, usuarios o autorizados por el titular.
- Fecha de cierre contable del resumen actual y del cierre posterior.
- Fecha en que se realizó cada operación.
- Numero de identificación de la constancia con que se instrumenta cada operación.
- Identificación del proveedor, comercio o prestador del servicio contratado.
- Importe de cada operación.
- Fecha de vencimiento del pago actual, anterior y posterior.
- Limite de compra otorgado al titular o a sus autorizados adicionales.
- Monto hasta cual el emisor otorga crédito.
- Tasa de interés compensatorio o financiero pactado que el emisor aplica al crédito, compra o servicio contratado.
- Fecha a partir de la cual se aplica el interés compensatorio o financiero.
- Tasa de interés punitivo pactado sobre saldos impagos y fecha desde la cual se aplica.
- Monto del pago mínimo que excluye la aplicación de intereses punitivos.
- Monto adeudado por el o los periodos anteriores, con especificación de la clase y monto de los intereses devengados con expresa prohibición de la capitalización de los intereses.
- Plazo para cuestionar el resumen en lugar visible y caracteres destacados.

- Monto y concepto detallados de todos los gastos a cargo del titular, excluidas las operaciones realizadas por éste y autorizadas.

CLAUSULAS NULAS:

La ley 25.065 establece que serán nulas las siguientes cláusulas:

- las que importen la renuncia por parte del titular a cualquiera de los derechos que otorga la ley.
- Las que faculden al emisor a modificar unilateralmente las condiciones del contrato.
- Las que impongan un monto fijo por atrasos en el pago del resumen.
- Las que impongan costos por informar la no validez de la tarjeta, sea por pérdida, sustracción, caducidad o rescisión contractual.
- Las adicionales no autorizadas por la autoridad de aplicación.
- Las que autoricen al emisor la rescisión unilateral incausada.
- Las que impongan compulsivamente al titular un representante.
- Las que permitan la habilitación directa de la vía ejecutiva por cobro de deudas que tengan origen en el sistema de tarjetas de crédito.
- Las que importen prorroga a la jurisdicción establecida en esta ley.
- Las adhesiones tacitas a sistemas anexos al sistema de tarjetas de crédito.

Para tener en cuenta:

La ley de tarjetas de crédito (25.065) establece que el contrato se perfecciona con la firma de solicitud de tarjeta entre el usuario y la entidad emisora, la emisión de la tarjeta y la recepción de la misma por parte del usuario titular.

La mera solicitud de adhesión al sistema no genera ningún efecto jurídico, hasta tanto se verifique la emisión y recepción de la tarjeta.

Envío de tarjeta no solicitada:

Esta conducta se encuadra dentro del campo legal en la medida que:

- No obligue al usuario a manifestarse por la negativa (esto es que se da un plazo para que éste rechace la tarjeta).
- que no genere cargos en cabeza del usuario (siempre y cuando no haga uso de la misma).

Cobro de cargos no convenidos en el contrato:

Todo costo derivado del uso de la tarjeta de crédito debe preverse en el contrato de emisión de la misma, de lo contrario se debe efectuar el pertinente reclamo solicitando el reembolso de los cargos no pactados convencionalmente.

No envío resumen de cuenta:

Es un incumplimiento de una obligación esencial de la entidad emisora de tarjeta de crédito; sin embargo la ley de tarjeta de crédito no brinda una adecuada protección al usuario en este supuesto. En efecto la ley dispone - en el supuesto de la no recepción del resumen, el titular dispondrá de un canal de comunicación telefónica proporcionado por el emisor durante las veinticuatro horas del día que le permitirá obtener el saldo de la cuenta y el pago mínimo que podrá realizar. La copia del resumen de cuenta se encontrara a disposición del titular en la sucursal emisora de la tarjeta.- La doctrina y la jurisprudencia mayoritaria crearon en cabeza del usuario la obligación de cooperación, haciendo de este modo que el incumplimiento de la obligación de envío de resumen se torne una conducta sin sanciones.

No impugnación del resumen de cuenta:

Si bien no es una obligación del usuario impugnar el resumen, sino lo hiciere (y no hubiere denuncia

BANCO CENTRAL

NORMATIVA SOBRE TARJETAS DE CREDITO

Cuando un cliente toma un crédito de un banco, el contrato debe consignar el monto total financiado a pagar, los intereses, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización de los intereses, y detallar pormenorizadamente otros gastos si los hubiere. (Ley N° 24.240 - Defensa del Consumidor - Art. 36)

Las entidades financieras están obligadas a exponer en pizarras - colocadas en locales con atención al público- información sobre tasas de interés de las líneas de crédito (hipotecario, prendario, personal, etc.), como así también las tasas de interés nominal

anual, efectiva anual y el costo financiero total. (Comunicación "A" 4621 - B.C.R.A.)

El Banco Central de la República Argentina sancionará a las entidades que no cumplan con la obligación de informar o no observen las disposiciones relativas al nivel de las tasas a aplicar. (Ley Nº 25.065 - Tarjetas de Crédito - Art. 17).

Las entidades financieras están obligadas a exhibir el Costo Financiero Total (CFT) con la misma tipografía que publican las tasas de interés y o la cantidad de cuotas o su importe. (Comunicación "A" 4621 - B.C.R.A.)

En otras palabras, el BCRA ordenó a las entidades financieras que en la publicidad de las líneas de crédito que ofrezcan al público se le adjudique al costo financiero total (CFT) mayor o igual importancia -en términos de tamaño y tiempo- que la que se otorgue a informar el nivel de la tasa nominal anual, tanto sea que se difunda esta última variable como cuando se trate de la cantidad de cuotas y/o su importe.

Esto abarca al universo de medios (publicidad gráfica, radial, televisiva, folletos, estática, etc.) así como al propio ámbito de la entidad financiera oferente, y busca facilitar la comparación cuantitativa entre la tasa nominal ofrecida y el real costo total de las financiaciones.

Es ilegal la aplicación de intereses punitivos si se hubieran efectuado los pagos mínimos indicados en el resumen en la fecha correspondiente. (Ley Nº 25.065 - Tarjetas de Crédito - Art. 16).

La venta de instrumentos financieros por correspondencia se deberá informar al consumidor la facultad de su revocación -por escrito- (Ley Nº 24.240 - Defensa del Consumidor - Art. 34)

El Interés compensatorio o financiero que el emisor bancario de una tarjeta de crédito aplique al titular no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) al que aplique a las operaciones de préstamos personales en moneda corriente para clientes. (Ley Nº 25.065 - Tarjetas de Crédito - Art. 16)

El Interés compensatorio o financiero que el emisor no bancario de una tarjeta de crédito no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) al promedio de tasas del sistema para operaciones de préstamos personales publicados del día uno al cinco (1 al 5) de cada mes por el Banco Central de la República Argentina. (Ley Nº 25.065 - Tarjetas de Crédito - Art. 16)
En el caso de Contratos en Formularios -tarjetas de créditos-

mediante los que instrumentan cláusulas redactadas unilateralmente por la entidad, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido, se tendrá en cuenta lo reseñado precedentemente. (Ley Nº 24.240 - Defensa del Consumidor - Art. 37 y38)

LA CREACIÓN UNILATERAL DE CARGOS POR PARTE DEL EMISOR DE TARJETAS DE CRÉDITO COMO CAUSA DEL SOBREENDEUDAMIENTO DEL USUARIO.

(Por el Dr. Ricardo Sebastian Danuzzo*)

I.- Introducción y problemática. II.- El marco regulatorio
III.- El carácter abusivo de dichas cláusulas y prácticas IV.- La insuficiencia tuitiva del Art. 23 de la 25065 .V.- De lege Ferenda. VI.- Bibliografía

I.- Introducción y problemática: Desde hace algún tiempo se viene observando en el tráfico comercial una práctica frecuente por parte de los sujetos emisores de tarjetas de crédito, sean titulares del nombre comercial o entidades bancarias administradoras de los mismos con licencia. Dicha práctica consiste en la creación de cargos, que aparezcan en el resumen de cuenta, de manera inconsulta y unilateral.

El problema que esta práctica representa para el usuario tiene que ver con que por aplicación de las normas vigentes, estos cargos pasarán a formar parte del saldo deudor y obligarán al usuario a realizar un pago mínimo, muchas veces por encima de las provisiones realizadas, todo ello sin la posibilidad de discutir, eficazmente los mismos, suspendiendo su exigibilidad, con lo cual se afecta su economía particular, generándole un sobreendeudamiento ilegítimo

II.- El marco regulatorio: Recordemos que el contrato de tarjetas de crédito, es un contrato típico y su estructura y efectos están regidos por la Ley 25065 denominada "Tarjetas de Crédito" y que la misma en su Art. 3 establece: *"Las relaciones por operatoria de tarjetas de crédito quedan sujetas a la presente ley y supletoriamente se aplicarán las normas de los Códigos Civil y Comercial de la Nación y de la Ley de Defensa de los consumidores (Ley 24240)"* y a su vez el Art. 57 de la misma establece: *"Las disposiciones de esta ley son de orden público"*

De acuerdo entonces al expreso tenor de la ley especial aplicable, primero rigen las disposiciones de la misma y luego, con carácter supletorio, las disposiciones del Código

Civil, las del Código de Comercio y las de la ley de defensa de los consumidores en cuanto sean aplicables.

Al autocalificarse, la ley de tarjetas de crédito como de orden público, se infiere que sus disposiciones son, por regla imperativas e irrenunciables.

III.- El carácter abusivo de dichas prácticas y cláusulas: Como lo señalamos en el punto primero de esta ponencia es práctica frecuente que las entidades emisoras de tarjetas de crédito generen inconsulta y unilateralmente cargos que incluyen luego en los resúmenes de los usuarios de tarjeta. Que ello constituye una práctica abusiva, que como tal no encuentra protección directa en la ley de tarjetas, al no encontrarse expresamente prevista y regulada. Advierta al lector que la expresión práctica, debe ser entendida como comportamiento del emisor que no fuera legitimado por un pacto o cláusula del contrato. Por el contrario, hallaría protección aunque no expresa, en la ley de defensa del consumidor frente a las disposiciones de los artículos 3 y 4 de la ley 24 240 , que establece el deber de los proveedores de brindar en todo momento información cierta , objetiva y suficiente sobre las características esenciales de los servicios que brindan.

De esta manera, dependerá del criterio del juzgador determinar si la práctica abusiva implica violación del deber legal que pesa sobre el emisor , es decir si la conducta del mismo , fue oportuna y suficientemente informada y si afecta las características esenciales del servicio.

En cualquier caso las disposiciones de la ley deberán realizarse en el sentido más favorable para el consumidor por aplicación del Art. 3 de la Ley.

También encontrarían protección en las disposiciones del Art. 36 de la ley 24240 que prevee y regula las operaciones de venta de crédito, al encuadrarse en el supuesto de nulidad de aquellos casos en los que el proveedor (en la especie el emisor) no consigne expresamente en el instrumento contractual los gastos extras o adicionales si los hubiere.

Ahora, puede suceder que el contrato celebrado con el emisor contenga una cláusula que lo faculte a crear unilateral e inconsultamente cargos que deberá abonar el usuario. De darse este supuesto, es claro, que estaríamos ante una cláusula vejatoria o abusiva respecto de las cuales el usuario encontraría protección legal en primer lugar en las propias disposiciones del Art. 14 inc. b) , 37 y en el Anexo III de la Resolución 9/04

dictada por Secretaria de Coordinación Técnica, autoridad nacional de aplicación.

Se ha dicho que toda cláusula abusiva entraña ventajas a favor del empresario; o un desequilibrio de los derechos y obligaciones de las partes, siempre que lo sea en un contrato por adhesión concluido entre un empresario y un consumidor, unilateralmente redactado por el primero. .

No hay duda que tales pactos son ineficaces por cuanto son cláusulas que no han sido negociadas individualmente, desde que se trata de un contrato de adhesión, que le ha sido presentado ya redactado previamente, en razón de ser el contrato preredactado por el empresario de la tarjeta, y que por lo tanto el titular no ha podido participar en la configuración del contenido. Todas estas características como bien señala Rinessi corresponden a las cláusulas abusivas , por tal razón, constituyendo su contenido una infracción a las exigencias de la buena fe, no pueden tener eficacia.

La cláusula que permite la modificación unilateral del contenido de la prestación ha sido calificada como *abusiva*. Cuando las partes establecen mecanismos de modificación del contenido, la cuestión es examinar si ellos resguardan debidamente los demás derechos de las partes mediante mecanismos objetivos que inhiban las imposiciones unilaterales o potestativas. Tampoco sería admisible, señala Rinessi una cláusula de renegociación permanente, porque a través de este mecanismo logra prevalecer el profesional en la relación.

Cuando Lorenzetti hace mención del art. 26 de la ley 24.240, que trae la regla de la reciprocidad en el trato, la vincula con el principio de la desnaturalización de las obligaciones que la propia ley erige como cláusula abusiva. De tal manera, entonces, para este autor, cuando se viole el criterio de la reciprocidad, de equilibrio, o de correspectividad de las prestaciones, se estaría desnaturalizando las obligaciones del contrato. Es claro que conviniendo la posibilidad de crear cargas unilateralmente y no permitiendo a la parte débil de la relación, en la especie el usuario de tarjetas de crédito, contar con la información necesaria para cuestionarlos efectivamente , esta cláusula al afectan la reciprocidad de trato que debe existir , desnaturalizan las obligaciones y generan un restricción de los derechos del usuario con lo cual encuadran en el supuesto de los inc.a) y b) del Art. 37 de la Ley 24240.

En los contratos onerosos, las ventajas que una de las partes procura de la otra no les son concedidas sino por una prestación que ella le ha hecho o que se obliga a hacerle

(art. 1139, Código Civil). Donde esta mas marcado este equilibrio es en los contratos con prestaciones recíprocas (art. 1204, Código Civil), donde no solo habría un sinalagma genético, sino también dinámico o funcional. La Cláusula o el mecanismo instalado en el contrato que lo haga depender de lo que una de las partes ha asumido quiebra ese equilibrio y la situación, por tal motivo, puede volverse abusivo para el consumidor.

IV.- La protección insuficiente del 23 y Art. 28 inc b) de la 25065: Que en el Capítulo 10 de la ley, titulado: "Del Cuestionamiento o Impugnación de la Liquidación o Resumen por el Titular", se encuentra el referido Art. 28, titulado "Consecuencias de la Impugnación", que literalmente reza: *Mientras dure el procedimiento de impugnación, el emisor:*

a) *No podrá impedir ni dificultar de ninguna manera el uso de la Tarjeta de Crédito o de sus adicionales mientras no se supere el limite de compra.*

b) **Podrá exigir el pago del mínimo pactado por los rubros no cuestionados de la liquidación.*

Ahora bien, que garantía le otorga la ley 25065 al usuario de tarjeta de crédito que ese cargo, creado unilateralmente por el emisor no forme parte del próximo resumen y en consecuencia haya integrado el calculo del pago mínimo. La ley no exige detallar en el resumen los cargos cuestionados ni la ecuación realizada por emisor para determinar el pago mínimo.

Veamos por el porque de esta aseveración. De la lectura del art. 23 de la ley, titulado: el contenido del resumen no se establece para el emisor la exigencia de consignar la formula de la ecuación o calculo realizada por el mismo para determinar el pago mínimo ni tampoco los montos cuestionados del resumen anterior.

Creemos que esta omisión es inconstitucional . Explico el porque de esta aseveración La relación entre emisor y usuario de la tarjeta es una clara relación de consumo, y ello implica decir de que existe entre las partes, una presunción de desigualdad formal, una asimetría inicial en la relación de los mismos, de la que puede advertirse que se relacionan una parte fuerte, que en el caso es el emisor y una parte débil, que el usuario de tarjeta. Ello como enseña Lorenzetti ha motivado el surgimiento de normas de protección para neutralizar esa minusvalía, para proteger a la parte débil.

La norma en análisis, no representa una solución legal que favorezca a la parte débil , muy por el contrario, favorece a la parte fuerte, es decir al emisor de tarjeta

de crédito, pudiendo el proveedor lícitamente omitir, toda información al respecto y dejando al usuario, por aplicación del dispositivo en examen sin poder controlar de que manera el emisor determina el pago mínimo que podría conformarse inclusive con los cargos cuestionados, ello a pesar de la expresa disposición del Art. 28 inc. b) . Es mas como lo ha señalado Ghersi si el titular completa el procedimiento impugnatorio y realiza el pago mínimo y el emisor insiste aun con la acreencia, la ley igualmente abre la puerta a la presentación de la vía ejecutiva (arts. 29, *in fine* y 39, inc. b, parte 2ª), inclusive por los cargos cuestionados.

Entendemos por ello que la disposición en análisis, (Art. 23 de la Ley 25065), viola el derecho a la información de que goza el usuario en la relación de consumo y no protege los intereses económicos de los mismo , como lo dispone el Art. 42 Constitución Nacional y que ello la coloca en abierta colisión con el mandato que así lo establece y deviene inconstitucional además por afectación del principio de supremacía constitucional consagrado por el Art. 31 de la constitución Nacional.

V.- De lege Ferenda:
Consideramos conveniente que se recomiende una modificación a la norma del Art. 23 de la Ley 25065 en razón de que viola el derecho a la información, afectando los intereses económicos de los usuarios de tarjetas de crédito garantizados por el Art. 42 de la Constitución Nacional.

Es claro que dicha norma protege los intereses del emisor (proveedor en la relación de consumo) y perjudica al usuario , quien es la parte débil de la relación, quien por aplicación de esta norma puede ver seriamente comprometidas sus previsiones económicas, quedando obligado a efectivizar un pago mínimo cuyo monto puede estar determinado en gran medida por una serie de cargos generados unilateral e inconsultamente por el emisor y que el usuario no tiene la posibilidad de controlar en razón de que la ley 25065 no ha instrumentado en forma suficiente la obligación de emisor de tarjeta de informar sobre estas cuestiones Mas alla del deber de colaboracion que tienen las partes , la practica negocial indica que resulta conveniente establecer en el futuro, por via de reforma como una exigencia mas del resumen de cuenta a cargo del emisor, la de detallar los cargos cuestionados y la ecuación realizada por emisor para determinar el pago mínimo.

* El autor es Jefe de Trabajos Prácticos por concurso de Derecho Civil III curso, cátedra "B" de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la U.N.N.E. y Profesor adjunto de la cátedra de Derecho Privado III en la carrera de Abogacía de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la Cuenca del Plata.

VI.- BIBLIOGRAFÍA: En este trabajo han sido consultados las siguientes obras:

CONTRATOS Tomo II. Parte Especial. Autor Antonio J. Rinesi. Editorial Mave Mario A. Viera.

CONTRATOS CIVILES Y COMERCIALES. Parte General y Especial. Tomo 2, 5ª Edición Actualizada y Ampliada. Autor: Carlos Alberto Gherzi. Editorial: Astrea

CONSUMIDORES. Autor Ricardo Luis Lorenzetti. Editorial: Rubinzal - Culzoni.

CONTRATOS CIVILES Y COMERCIALES. Parte General y Especial. Tomo 2, 5ª Edición Actualizada y Ampliada. Autor: Carlos Alberto Gherzi. Editorial: Astrea

RELACIÓN DE CONSUMO Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR. Autor Antonio Juan Rinesi. Editorial.-

COMENTARIOS A LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240 Autor: Rubén S. Stiglitz y Gabriel A. Stiglitz. Editorial: Juris.

CONTRATOS DE SERVICIOS A LOS CONSUMIDORES Autor: Ricardo L. Lorenzetti y Claudia Lima Marques. Editorial: Rubinzal - Culzoni.

TARJETA DE CRÉDITO y otras Conexidades Contractuales en el Consumo. Autor: Antonio J. Rinesi. Editorial: Mave Mario A. Viera.

Los bancos están cobrando cargos que antes de la devaluación no aparecían en los resúmenes de las tarjetas de crédito. Algunos no figuran en los contratos ni están reglamentados por el Banco Central o la ley de tarjetas. ¿Cómo evito que me los cobren?

“Son cargos que inventaron los bancos, como los que cobran por llamadas telefónicas del cliente a la sucursal o intereses que imponen y nunca antes habían cobrado”. De todas las denuncias que recibieron en la Dirección de Defensa del Consumidor de la ciudad, ninguno de los gastos que se cobraban figuraba en los contratos, según afirmaciones del titular del organismo, Miguel Fortuna.

Cargos por reserva de fondos, comisión de cobranzas, cargos por servicios o por llamadas a la sucursal bancaria, son algunos de los nombres que revisten estos aumentos encubiertos y que comenzaron a aparecer luego de la devaluación en los resúmenes de las principales tarjetas de crédito.

Son aumentos disfrazados para compensar el efecto negativo que produjo la devaluación en los bancos, trasladando la pérdida al cliente. “Son pequeños en comparación con el monto total del resumen, y la gente no denuncia por eso, pero multiplique esos 2 o 3 pesos por la cantidad de tarjetas que hay en el país y se va a dar cuenta que la suma es millonaria”, señaló Marcelo Fernández Grassi, secretario de PROCONSUMER. En el país hay en circulación unas 6 millones de tarjetas de crédito tradicionales.

En ciertos casos los cargos superan por mucho los 3 pesos. En el resumen de Jimena aparecieron cargos de 22 centavos, en febrero, y de 11 al mes siguiente. En julio el cargo subió a 17.96 pesos. “Estos cobros antes no me figuraban, me los empezaron a hacer a partir de febrero”, se quejó Jimena.

¿Pueden cobrarme estos cargos?

“Todo depende de si figuran en los contratos de adhesión de las tarjetas”, responden en las asociaciones de consumidores. Cualquier cargo debe estar informado en el contrato y habilitado por la Ley de tarjetas de crédito y por el Banco Central; si no, viola la Ley de Defensa del Consumidor.

Los bancos se han encargado de encubrir y trillar estos conceptos hasta lograr indiferenciarlos de los cobros legítimos para confundir a los usuarios. Entre estos cargos abusivos están:

a) Los intereses cobrados desde el momento de la compra o de la presentación de los cupones hasta el día de emisión del resumen. Esto es ilegal porque la tasa de interés por financiación debe aplicarse desde la fecha de vencimiento del pago sobre el saldo financiado.

b) Los intereses compensatorios o financieros mensuales que aplique el banco emisor al titular de la tarjeta no pueden superar el 25% de la tasa aplicada por ese banco para los préstamos personales a sus clientes, según expresa el artículo 16 de la Ley 25065, de tarjetas.

Por ejemplo, si la tasa pactada por el banco emisor para los préstamos personales sin garantía es del 10%, los intereses para los clientes de tarjetas de crédito no deben superar el 12.5%. Sin embargo, hoy "la tasa que ponen es totalmente arbitraria y algunos bancos cobran intereses del 30% y hasta del 70%", señaló Fortuna.

Antes de 1999, cuando aún no se había creado la ley, los intereses eran libres y cada banco los aplicaba a su gusto. Ahora esto está prohibido y por eso Fortuna afirmó que "estamos citando a los bancos para que entreguen una copia certificada de los contratos y nos expliquen dónde dice eso".

c) Cualquier otro cargo o comisión que invente el banco y que no respete los principios de la ley, como la superposición de una comisión financiera con la tasa de interés por pago mínimo, cualquiera sea la denominación que utilice el banco, es considerado un abuso y merece sanción.

Cargos de este tipo son por ejemplo los que algunos bancos cobran a sus clientes por realizar consultas telefónicas a la sucursal, por un servicio que el banco ofrece en forma gratuita por internet, o por el cobro de un impuesto por seguro de vida. Estos adicionales sólo podrán cobrarse si fueron debidamente informados y aceptados por el usuario.

"En una época había que ir a buscar los resúmenes al banco, porque no los enviaban y en el extracto igual figuraba el cargo de envío por correo", contó Fortuna para ilustrar que esta clase de aumentos encubiertos no son una novedad, y que el cliente debería denunciarlos.

Si, en cambio, el cliente aceptó estos cargos en el contrato, el cobro no puede considerarse abusivo, salvo cuando no estén contemplados en la ley. "Si no se ajusta a la ley, por más que esté expresado en el contrato y firmado con la conformidad del cliente, nosotros lo consideramos abusivo y se lo desconocemos", dijeron en Defensa del Consumidor. Si bien este organismo no es la autoridad de aplicación del sistema financiero, sino el Banco Central, está facultado igual

para sancionar a las empresas por falta de información o engaño.

“Los cargos que no fueron previamente informados al cliente comportan una infracción flagrante a los artículos 4 y 19 de la ley 24240”, afirmó Miguel Fernández Madero, coordinador de PROCONSUMER. El artículo 4 obliga a las empresas a brindar información “veraz, detallada, eficaz y suficiente”, sobre las cualidades del producto o servicio. El 19 obliga a quienes presten servicios a respetar los términos, plazos, modalidades, reservas y demás circunstancias según hayan sido ofrecidos o publicados.

¿Cómo puedo reclamar por estos cargos abusivos?

El usuario que encuentre en el detalle de su resumen cargos desconocidos, puede pedir su impugnación al banco, por tratarse de una modificación unilateral de las condiciones del contrato. Dispone por ley de 30 días para denunciar a la empresa y ésta cuenta con 10 días para contestar el reclamo.

También cabe la intimación al banco mediante el envío de una carta documento, toda vez que no entregue al cliente la copia del contrato, la cual deberá ser suministrada en el plazo de 48 horas. Esta copia va a servirle al cliente para validar su reclamo, tanto frente a los organismos administrativos como a la Justicia.

¿Dónde hago la denuncia?

Una medida práctica y sin costo alguno es la denuncia administrativa al banco ante la Superintendencia de Bancos, dependiente del Banco Central, para solicitar el reintegro del dinero cobrado de más y la aplicación de una multa.

Por una cuestión de comodidad, si lo prefiere, el cliente de cualquier parte del país, puede acercarse a la dirección de Defensa del Consumidor más cercana a su casa. Este organismo no está facultado para aplicar sanciones vinculadas con conflictos propios al sector financiero, pero sí para sancionar al banco por desinformación o abuso como son, por ejemplo, estos cargos impuestos a las tarjetas de crédito.

En el ámbito de la Capital Federal, a través de una mediación se puede llegar a un acuerdo entre el cliente y el banco emisor, con solo pedir una audiencia de conciliación en los Tribunales Arbitrales de Consumo. El proceso es gratuito y solo requiere de la presentación voluntaria de las partes dispuestas a aceptar el arbitrio oficial. De no llegar a un arreglo, el expediente se cursará a Defensa del Consumidor, ya sin la participación de las partes.

Y si esto tampoco funciona, entonces sí, es momento de iniciar las acciones legales contra la empresa. "Puede solicitarse la resolución del contrato por haber incurrido en una cláusula abusiva, además de las acciones por los daños y perjuicios ocasionados al cobrar lo que no corresponde", sostuvo el doctor Gustavo Pasquali, especialista en Derecho Civil

El abogado aconsejó además la inclusión de una medida precautoria dentro de la demanda por incumplimiento contractual mientras dure el juicio, "para que no le sigan aplicando esos rubros que le generan una imposibilidad de pago". Y recomendó también "no quedar en mora, para poder exigir el cumplimiento de la otra parte", señaló el especialista.

Cláusulas abusivas en contratos en Brasil revela Idec
10 feb 2011

Todas las tarjetas de crédito investigadas por el Instituto Brasileño de Defensa del Consumidor (Idec) contienen cláusulas abusivas en sus contratos.

Una nueva investigación publicada [en la edición de febrero de la Revista do Idec](#) concluye que las 14 empresas analizadas tienen cláusulas abusivas en sus contratos, que atentan contra el Código de Defensa del Consumidor.

En relación al porcentaje del número de cláusulas abusivas, de las nueve apuntadas en la investigación, las empresas siguen el siguiente orden: Extra, Ponto Frio, Riachuelo y Sondas, empatados en 88,89%; Carrefour, 77,78%; Dinners y Marisa, 66,67%; Casas Bahia y Casas Pernambucanas, 55,56%; Amex, C&A, Magazine Luiza y Renner, 44,44% y Hipercard, 22,22%.

Objetivos

Esta es la tercera etapa de una serie de estudios hechos por Idec en relación a las tarjetas de crédito. Ahora fueron analizados los contratos de 14 empresas: American Express, C&A, Carrefour, Casas Bahia, Dinners, Extra, Hipercard, Magazine Luiza, Lojas Marisa, Pernambucanas, Ponto Frio, Renner, Riachuelo y Sonda.

El objetivo principal fue verificar la regularidad de los contratos según el Código de Defensa del Consumidor (CDC) y normas complementarias. La evaluación fue dividida en tres partes: cláusulas y prácticas abusivas, entre ellos los cobros indebidos; limitaciones de los derechos de los consumidores garantizados por regulaciones más allá del Código; y la falta de respeto al derecho a información clara y adecuada prevista en el CDC.

Problemas

Uno de los mayores problemas encontrados es la negación del derecho a la información. En todos los casos se constató que estas

empresas dejan a cargo del consumidor la búsqueda de información básica, como el impacto exacto de la tasa de interés y los cargos y cobranzas que se harán. "Esta práctica se considera como inversión de responsabilidad, ya que la divulgación previa de tales datos fundamentales es obligatoria para la contratación del tarjeta", explica la gerenta legal de Idec, María Elisa Novais.

Por lo tanto, siguiendo el orden de mayor incidencia entre las empresas investigadas, las prácticas abusivas halladas por Investigación son las siguientes:

Vencimiento anticipado de la deuda en caso de atraso

Cambio unilateral del contrato

Previsión del cobro indebido de tarifas

Apertura de catastro de informaciones personales sin previa autorización del consumidor

Traspaso de gastos de honorarios de abogados al consumidor

Cancelación o suspensión de la tarjeta por inactividad

Bloqueo temporal de la tarjeta sin previo aviso

Posibilidad de inclusión del nombre del consumidor en catastro de malos pagadores sin previo aviso

Ignorar la ley del Servicio de Atención al Consumidor.